

**SPL - GORGES  
DE L'ARDECHE  
TOURISME**

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

**RENCONTRE  
ANNUELLE DES  
PROFESSIONNELS**

**3 Janvier 2023 - ORGNAC L'AVEN**



# SOMMAIRE

01

**BILAN & TEMPS FORTS 2022**

02

**PERSPECTIVES & FOCUS 2023**

03

**PACK PARTENARIATS**

04

**EQUIPE & AGENDA**

A semi-circular inset image showing a prehistoric cave painting of a bison or a similar animal, rendered in earthy tones of brown, black, and ochre. The animal is depicted in profile, facing right, with its head lowered as if grazing. The background of the painting is a textured, light-colored rock surface.

**01**

**BILAN &  
TEMPS FORTS  
2022**

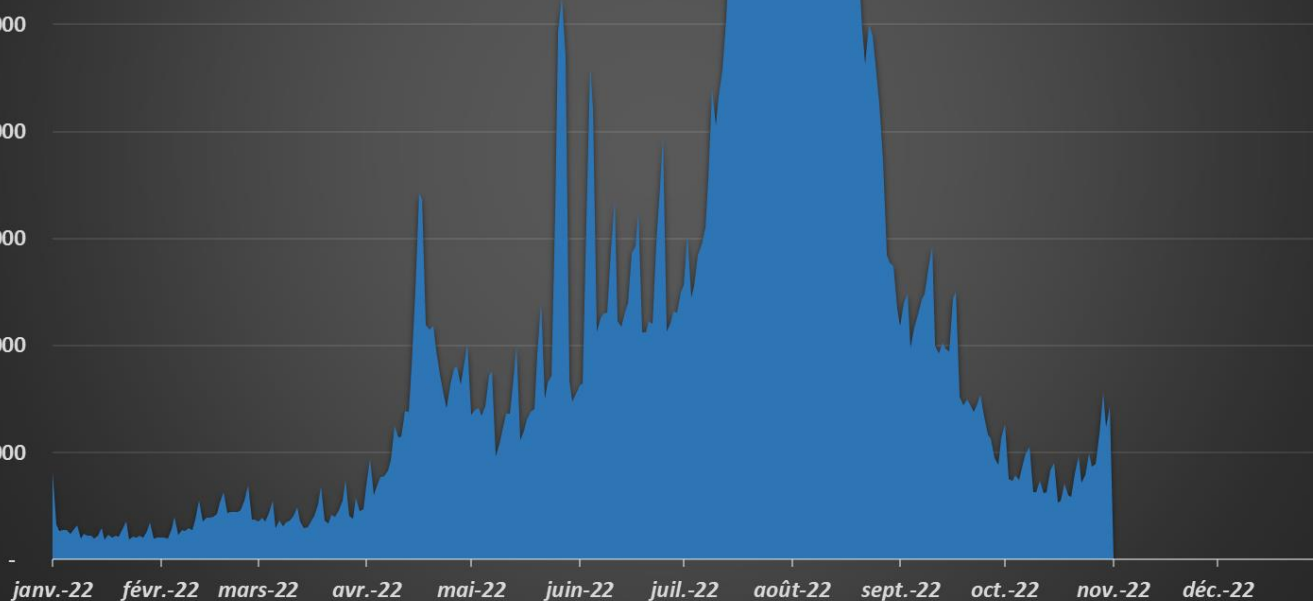
# RESULTATS DE FREQUENTATION GAPA 2022



Source : Flux Vision Tourisme – ADT 07  
Analyse : SPL GAPA

## Evolution GAPA 2022 / 2019 + 7%

1<sup>er</sup> Janv – 1 nov



83 000 lits au global



51 500 lits marchands



43%



6 600 000  
nuitées



62 %



38 %

45%



# FREQUENTATION NUIITEES 2022

Source : Flux Vision Tourisme – ADT 07

Analyse : SPL GAPA

DESTINATION GAPA	Nb de nuitées touristiques 2022	Nb de nuitées touristiques 2019	Evolution 2022 vs. 2019
Janvier	81 831	78 167	5%
Fevrier	109 562	123 476	-11%
Mars	131 558	148 037	-11%
Avril	475 749	432 333	10%
mai	789 321	682 560	16%
juin	792 132	762 512	4%
juillet	1 515 933	1 408 182	8%
août	1 764 262	1 689 634	4%
Septembre	557 969	519 747	7%
Octobre	266 320	237 089	12%
<b>TOTAL</b>	<b>6 484 637</b>	<b>6 081 737</b>	<b>+7%</b>

Fréquentation globale  
6,6 M de nuitées GAPA  
62 % de Français  
38 % d'étrangers



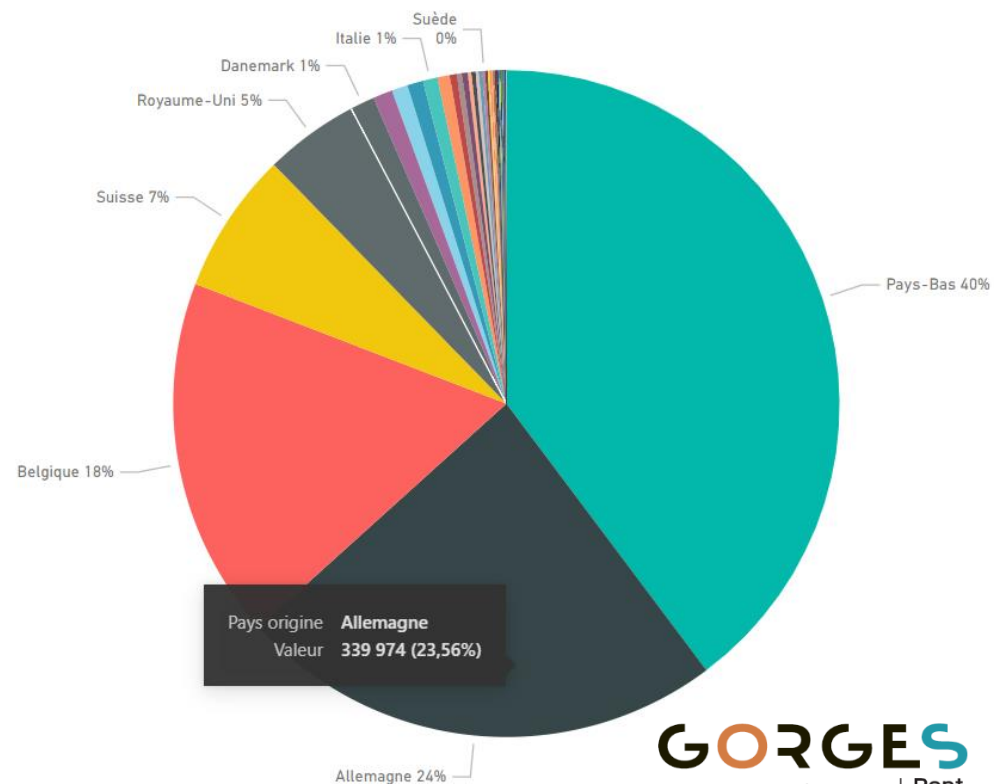
Evolution période 2019-2022  
+ 6% de Français  
+11% d'étrangers

## Clientèles étrangères - Evolution 2022-2019

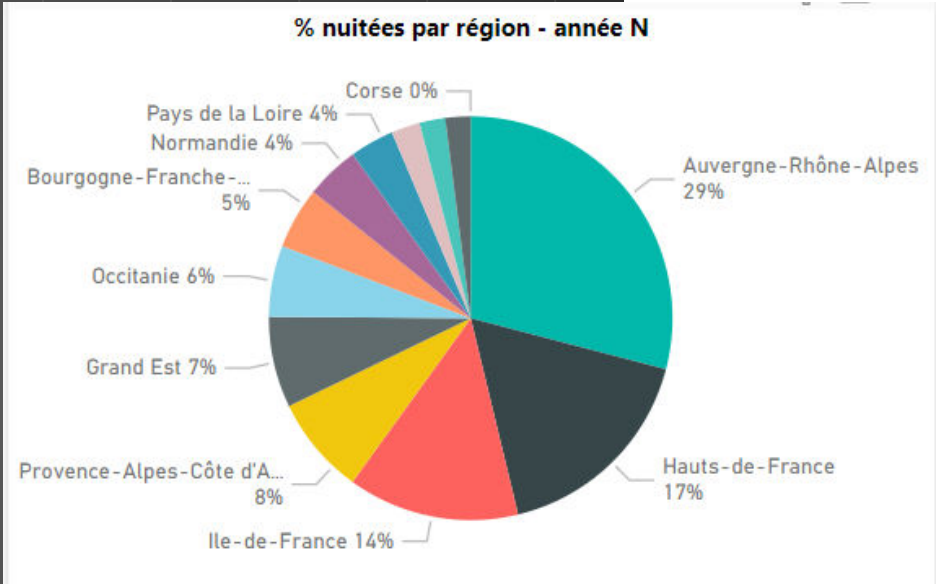
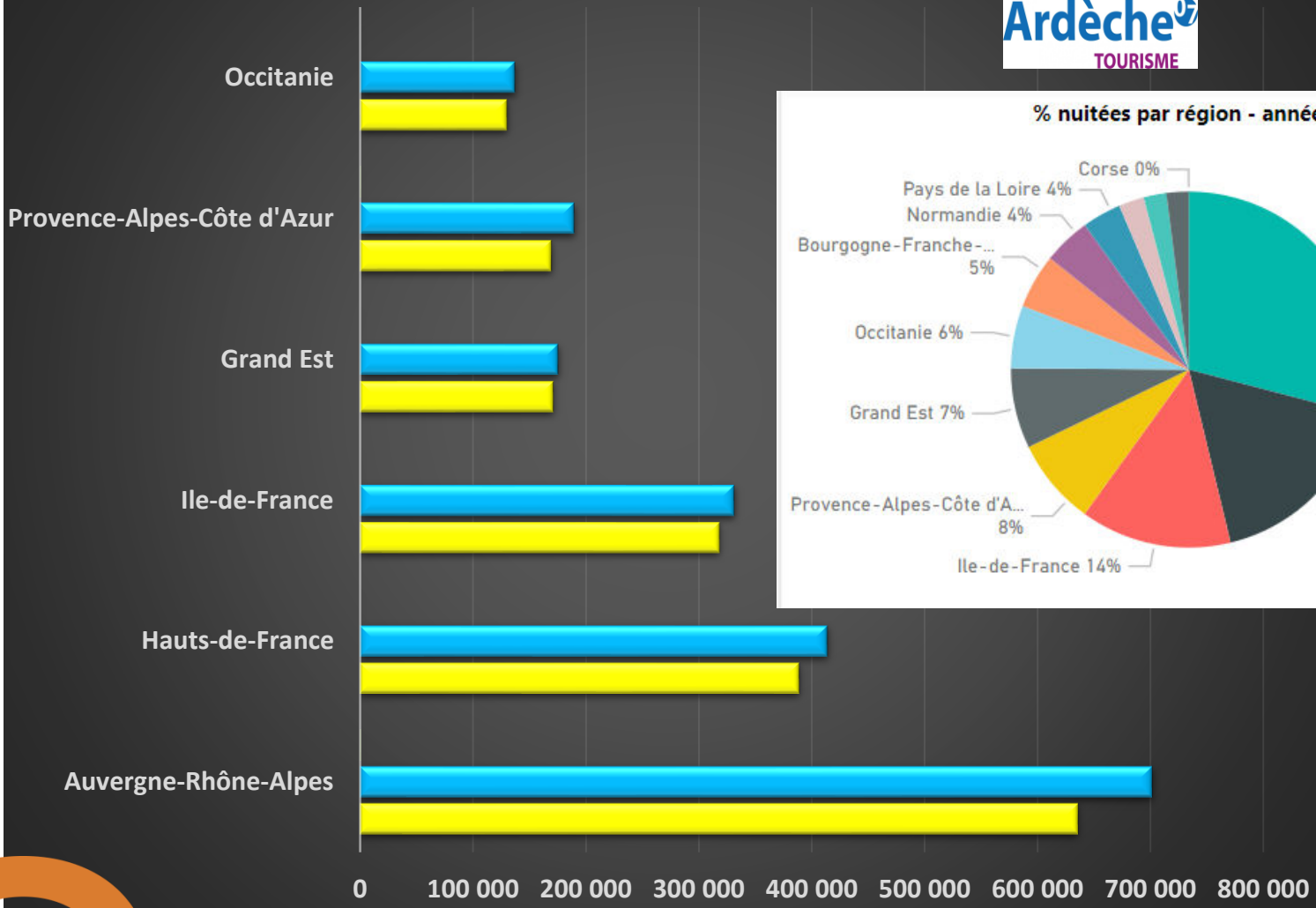
VO - SPL GAPA - 2022

	2019	Evol. 2022/2019 (*)
Pays Bas	425 000	26%
Allemagne	359 000	-5%
Belgique	240 000	5%
Suisse	80 000	22%

(\*) de janvier à Aout



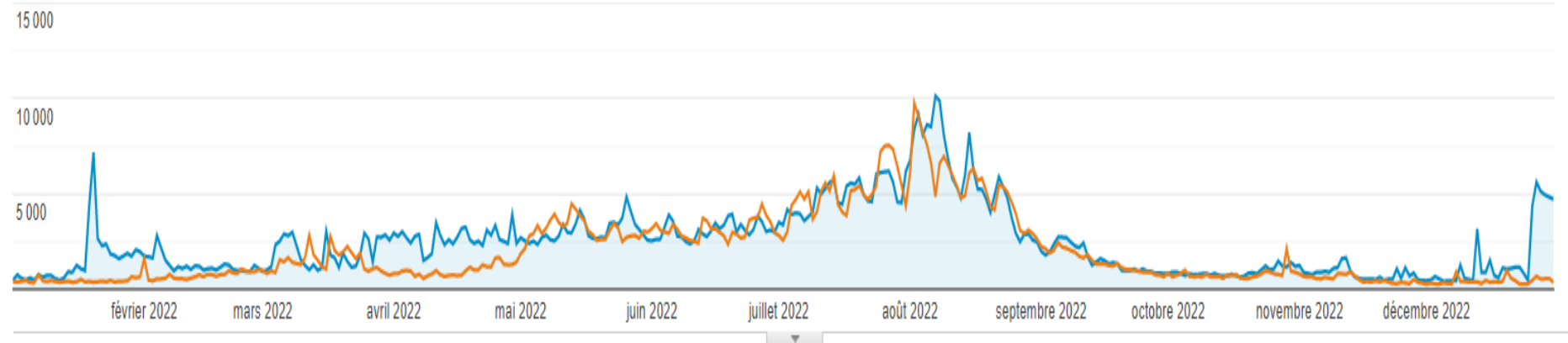
## Fréquentation par régions françaises Evolution 2022 / 2019



# CHIFFRES CLEFS DU DIGITAL

1 janv. 2022 - 31 déc. 2022 : Utilisateurs

1 janv. 2021 - 31 déc. 2021 : Utilisateurs



Utilisateurs

**23,64 %**

688 583 / 556 905



Nouveaux utilisateurs

**23,78 %**

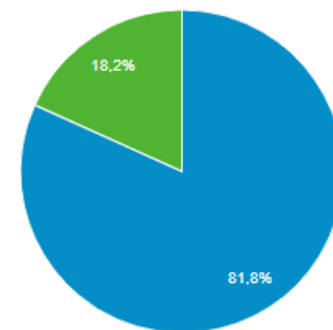
692 536 / 559 482



Sessions

**22,97 %**

1 014 241 / 824 805



1 janv. 2021 - 31 déc. 2021



**+ de 1 million  
de sessions en 2022**



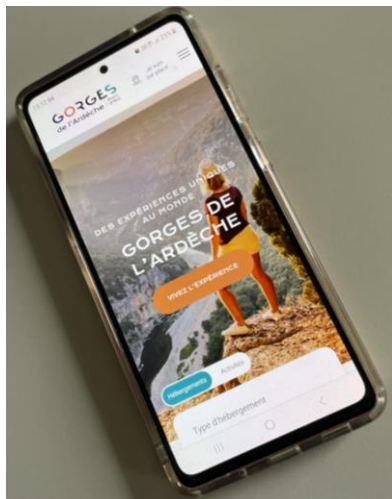
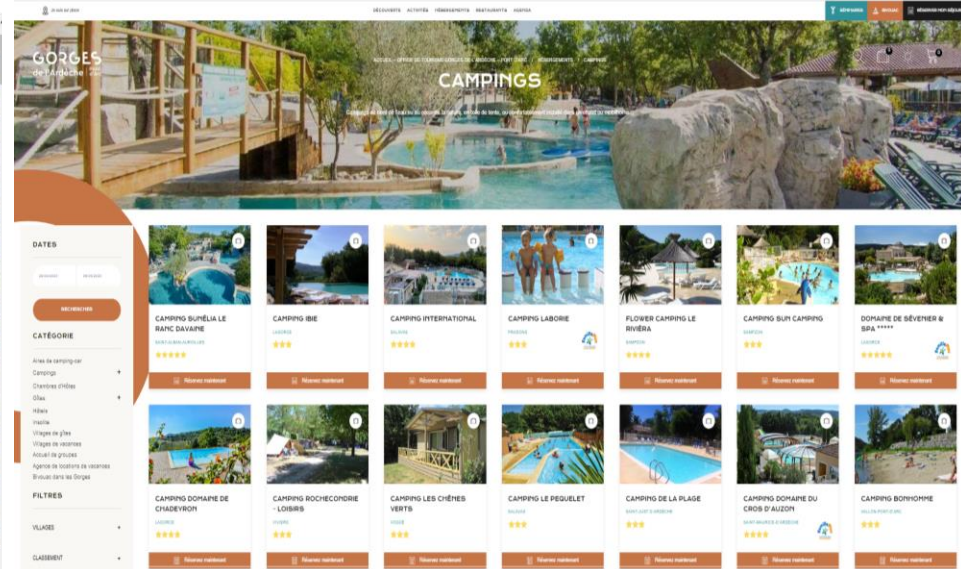
**Focus visibilité ex DRAGA  
En moyenne**

**X 3**

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



# NOUVELLE CHARTE GRAPHIQUE / DIGITAL



## LES BONS PLANS DE L'ÉQUIPE

### LE MAG



VOIR TOUS LES ARTICLES

## RESEAUX SOCIAUX



58 000 abonnés  
Tx engagement moyen = 2,50%



8 800 abonnés  
Tx engagement moyen = 2,70%

## G.R.C

(Gestion relation clients)

## Grand public



355 000 Contacts  
55 000 Contacts en propre  
300 000 Contacts partenaires



- 300 000 Envois e-news  
Ouvreurs 37 % - Cliqueurs 15%
- 27 000 marketing automation / Trigger  
(Grotte Chauvet 2, Bivouac, résa)  
Ouvreurs 75% - cliqueurs de 25 à 60 %
- 105 000 agenda  
ouvreurs 75% - cliqueurs 70%

# Instagram / Facebook / GRC



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

Bivouac  
dans les Gorges de l'Ardèche



Les Gorges de l'Ardèche, c'est pour bientôt !!

On a hâte de vous accueillir au cœur d'une des plus belles Réserves Naturelles d'Europe !

### Les infos pratiques

Votre valise est prête ?  
Partez sereins, assurez-vous de n'avoir rien oublié !

Toutes les infos avant mon départ

### La Réserve Naturelle

Les Gorges de l'Ardèche et le Pont d'Arc comptent parmi les sites naturels les plus remarquables !

Je veux tout savoir

### Pour les randonneurs

2 passages à gués : vérifier le niveau d'eau avant de vous engager.  
Il doit être inférieur à - 0,7 m.

Je vérifie le niveau d'eau

### L'Ardèche en vidéo



Gorges de l'Ardèche - Pont d'Arc

★ Favoris · 7 novembre

A bicyclette sur les petites routes ardéchoises ... La nouvelle boucle vélo balisée "Vignes et Vallons" t'embarque sur les charmantes petites routes de campagne, entre les villages de caractère de Saint-Montan et d'Alba-La-Romaine, le long de la bucolique vallée de la Nègue. 53 km entre vignes et lavandes 🍷 Et si ça te semble un peu costaud, pense au vélo électrique 🚲



PONTDARC-ARDECHE.FR

Boucle vélo et vélo électrique "vignes et vallons"

La boucle vélo "Vignes et Vallons", relie 6 villages du sud Ardèche sur 53 km et propose un itin...

👍❤️ 647

24 commentaires 54 partages



Gorges de l'Ardèche - Pont d'Arc

★ Favoris · 21 octobre

La famille Les petits Drômois nous emmène en balade à Viviers. Pour découvrir ce chouette point de vue, direction la statue de la Joannade, accessible en 30 minutes à pieds 🚶

<https://www.pontdarc-ardèche.fr/.../viviers-cite-au-/>



👍❤️ 1,1 K

32 commentaires 76 partages



gorges\_ardèche · Suivre

gorges\_ardèche On vous souhaite à tous un très joyeux Noël ! Profitez bien de vos proches et de ces moments magiques 🍷

#gorgesdelardèche #pontdarc #ardèche #honealpes #renatralci #auvergnehonealpes #igersardèche #jamelalrance #igers07 #hellofrance #pugue #france #travel #travelgram #noel #bestnatureshot #travel #lovesfrance #nature #naturelovers #winter #landscapelovers #instatravel #amazingfrance #france #holidays #christmas #vogue #explore #honealpes #explore\_auara

barbara\_inaya Joyeux Noël 🍷 🇫🇷

5 j'aime Répondre

sylyie\_mariem0554 Belle photo. Vraiment très touchant d'avoir une pensée pour ce Monsieur...

5 j'aime Répondre

1 J'aime

13 réactions

Ajouter un commentaire...

Publier



gorges\_ardèche · Suivre

gorges\_ardèche Sur notre blog, 10 multicolores dans les Gorges de l'Ardèche à offrir pour Noël 🍷 Y en a qui vont être gâtés ! Lien en bio et en story :)

#gorgesdelardèche #pontdarc #ardèche #honealpes #renatralci #auvergnehonealpes #igersardèche #jamelalrance #igers07 #hellofrance #pugue #france #travel #travelgram #noel #christmas #gifts #cadeaux #marchés #noel #france #holidays #explore #honealpes #explore\_auara #winter

2 sem

jeanchris95 L'Ardèche et ses belles gorges, où j'ai vécu 1 an dans 1 petit village (Lanas) j'avais 16 ans et fer de travailler dans le restaurant bar à mon père. Donnage qui l'aventure c'est terminée au bout d'une année. À la 1ère occasion je compte bien revivre en Ardèche

2 sem Répondre

noelle5717 Je crois reconnaître cet endroit où j'ai passé moi aussi un très beau week-end et les proprios sont très sympas

2 sem Répondre

170 J'aime

13 réactions

Ajouter un commentaire...

Publier

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

# CHIFFRES CLEFS - COMMERCIALISATION

## CROISIERISTES



« Consolider Viviers comme une porte d'entrée patrimoniale pour les clientèles internationales »



125 000 €

40% bateaux concernés



+ 2 ou 3  
nouveaux  
bateaux acquis

## BIVOUACS



« Redessiner et enrichir l'image et la com' nature des Gorges de l'Ardèche »



500 000 € dont

325 000 Bivouac



Obj : +50 K€



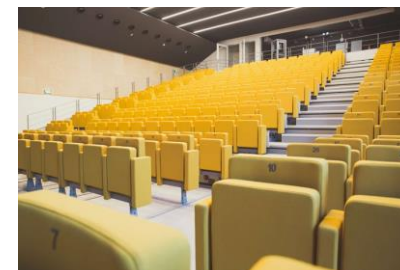
**GORGES**  
de l'Ardèche | Pont d'Arc X



## Tourisme d'Affaires



« Donner du sens aux évènements d'entreprise en Sud Ardèche » & créer une destination MICE GAPA »



350 000 €

dont 2/3 pour les pros GAPA



Obj : 500 K€



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

**GROTTE  
CHAUVET 2**  
ARDÈCHE

- **1, 01 million de devis réalisés**  
**115 dossiers**



- **350 000 €**  
**& 42 Contrats**



- **3/4 des séminaires concernés par Chauvet**



- **50 % des séminaires ont été hébergés**



- **+ de 30 partenaires sur le territoire**



- **2/3 des retombées sur le territoire**



- **1/3 de retombées sur Chauvet**



- **90% sur automne & printemps**



# ESPACE SEMINAIRES – CHAUVET 2



# L'accueil au comptoir

# 130 000

Personnes accueillies  
dans nos 7 bureaux

# 7

Bureaux  
d'information  
5 ouverts à l'année

# + 5%

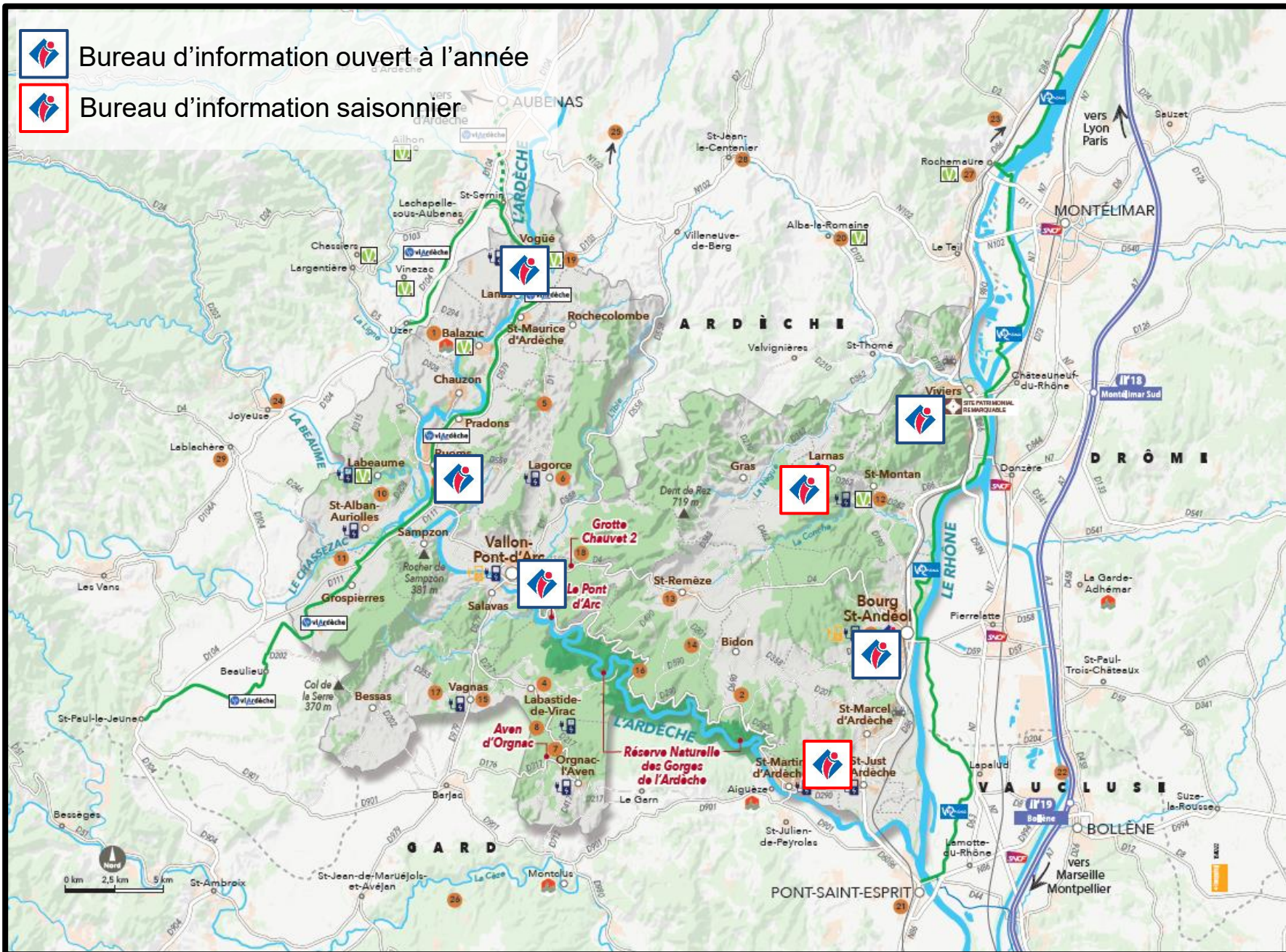
Par rapport à 2021  
- 24% par rapport à 2019



Bureau d'information ouvert à l'année

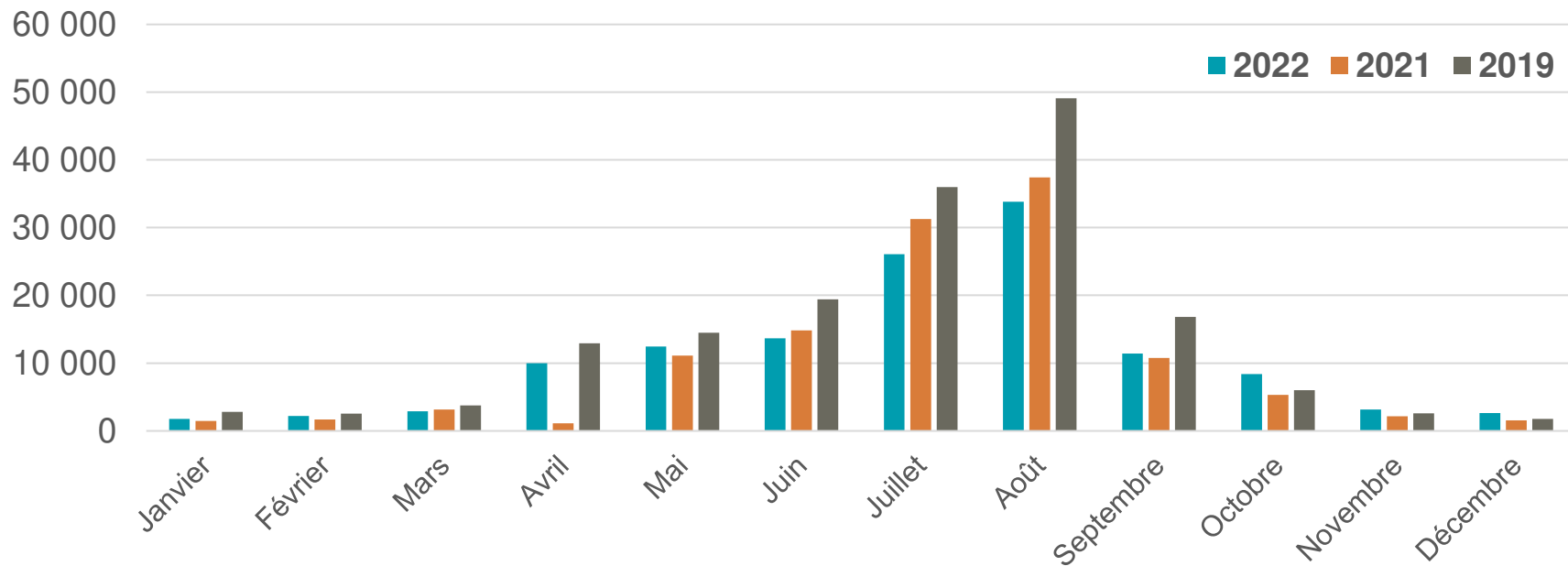


Bureau d'information saisonnier

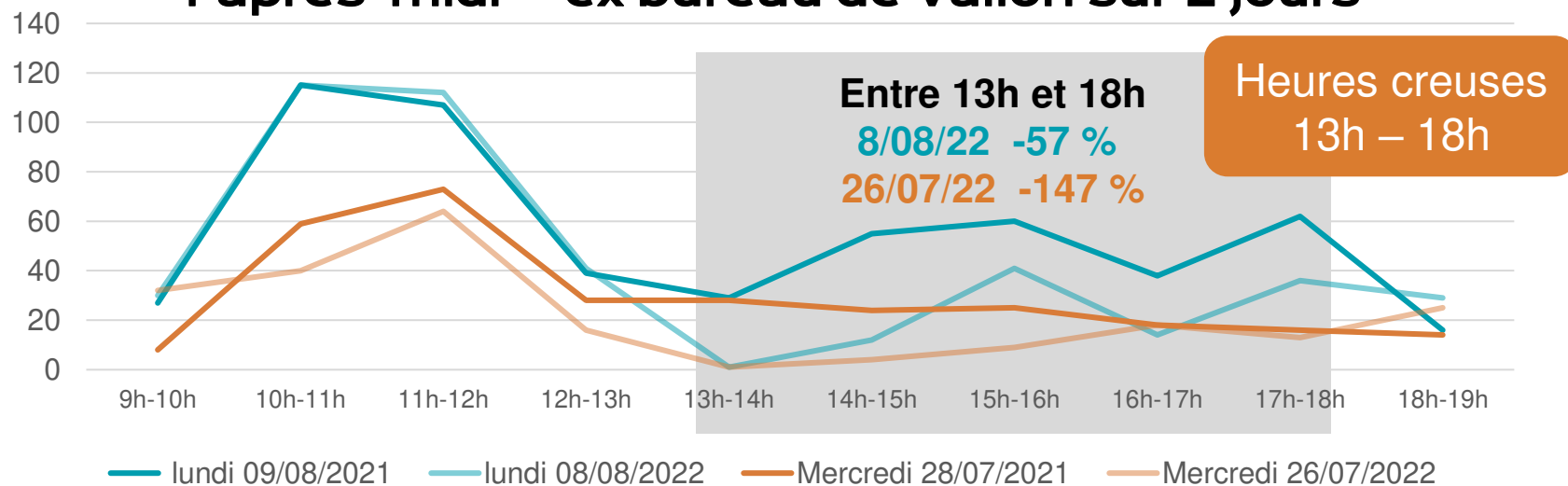




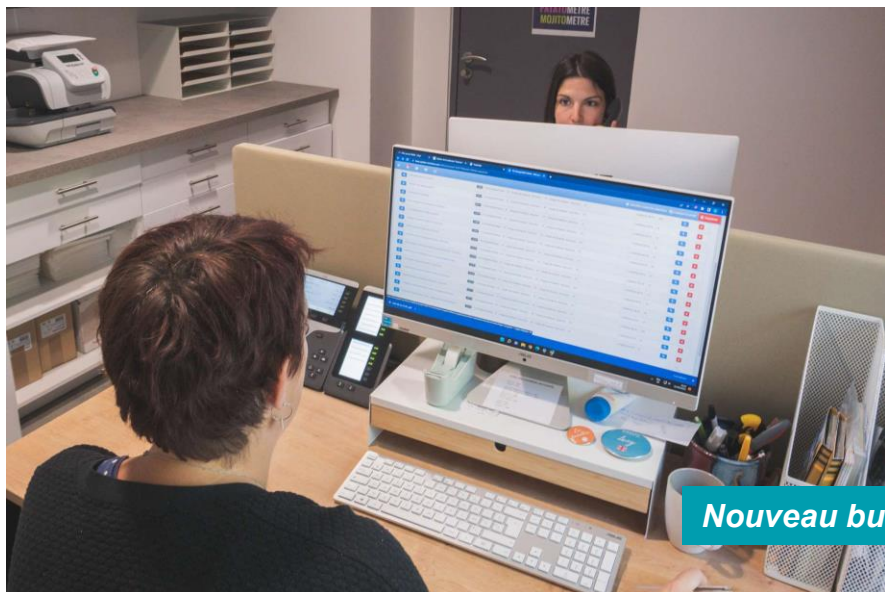
# Fréquentation totale 7 bureaux 2022



## Impact canicule sur la fréquentation l'après-midi - ex bureau de Vallon sur 2 jours



# SERVICE D'ACCUEIL A DISTANCE



*Nouveau bureau de l'accueil à distance à Vallon (pour 2 personnes)*



*Bureau de bourg (rénovation 2021) avec vue sur l'accueil*

**3 personnes dédiées en été  
2 en hiver**

**2 bureaux spécialement aménagés**

- 1 à Bourg
- 1 à Vallon (nouveau !)

- Gestion des mails
- Appels téléphoniques
  - Courriers

*Messenger en projet*



## RASSURANCE – COM DE CRISE

- Manque d'eau
- Cyanobactéries
- Incendies
- Autorisation rando (VS Gard)
- Poids des médias/images et des réseaux sociaux
- Dissonance de discours et de prises de paroles

40 %



## INFOS PRATIQUES - DISPO

- Disponibilités hébergements
- Festivités/animations
- Randos/vélo
- Incontournables activités à faire
- Horaires bus
- Demande de doc
- Réservation batelier
- Baignade (surveillance, chien...)

35 % - Vallon  
45 % - Bourg



## BIVOUAC - GORGES

- Matériel équipement
- Barbecue
- Infos descente 2j
- Infos rando

25 % - Vallon  
15 % - Bourg

# Patrimoine & Unesco

Campagne d'affichage de flammes  
« Patrimoine mondial »

70 flammes posées cet été  
Endroits stratégiques de la destination  
*En moyenne 2 par commune*



# Patrimoine & médiation

Visites guidées & balades accompagnées  
par nos guides conférencières

**12**

**Vacances  
printemps**

**20**

**Eté**  
Uniquement sur DRAGA

**3**

**Vacances  
Toussaint**

**6**

**Week end  
Mai-juin**

Pour les individuels  
Tarifs » famille «  
Ludique et accessible

**1**

**Vacances  
Noël**

# Patrimoine & médiation

**LES PETITS ARCHÉOS**

Parcours archéo-ludique, atelier de gravure sur argile

Enfile ta tenue d'archéo et pars en exploration sur les pas des pionniers de l'archéologie. Dans un village ou sur une plage, les traces des hommes sont gravées dans la pierre. Toi aussi grave ton mammoth : qui sait si ta plaquette d'argile ne sera pas un jour exposée dans un musée !

**AU BORD DE L'EAU**

Expériences et observation

Balade familiale sur les berges de l'Ardèche encadrée par les guides de la Réserve Naturelle des Gorges de l'Ardèche (SGGA). Découverte des espèces emblématiques des Gorges et de la vie sous les galets. Enfile la casquette de scientifique pour observer les traces d'animaux, collecter des insectes des rivières et prairies et les étudier avec du matériel d'observation.

**JUMELLES AU SOMMET**

Les guides de l'Office de Tourisme proposent de prendre de la hauteur pour comprendre le paysage et son histoire lors d'une balade panoramique, depuis deux panoramas.

**LES SALUTATIONS AU SOLEIL**

Lecture de paysage, pratiques douces & petit déjeuner

Du 21 mai au 25 juin > Samedis 8H30

GORGES de l'Ardèche

Un regard extérieur et intérieur pour une approche sensible de notre environnement

## 6 concepts de visites et de balades

**HISTOIRE(S) DU SOIR**

Visites guidées nocturnes  
Tous les mardis à 21h  
du 19 juillet au 23 août

A la tombée du jour, ouvrez grand le livre d'histoires et goûtez à l'atmosphère intrigante des visites nocturnes. Carole vous entraîne à la découverte de Bourg Saint-Andéol ou de Viviers et de leurs lieux insolites. En chemin, il n'est pas rare de croiser musiciens, personnages historiques ou surprises pour pimenter la balade.

**LES INCONTOURNABLES**

Tous les vendredis à 9h du 15 juillet au 26 août

Visites guidées pour tout savoir sur l'histoire, les monuments et sites emblématiques. Labellisées par le Pays d'Art et d'histoire du Vivarais méridional.

**Les pique-niques de la chouette**  
entre Rhône et Gorges de l'Ardèche.

Les jeudis 7, 21, 28 juillet  
4 et 11 août à partir de 18h

Balade accompagnée, Musique Live, Archivers détenteur, Astronomie, Événement éco-responsable

Gratuit

Programme

GORGES de l'Ardèche

## Événement été

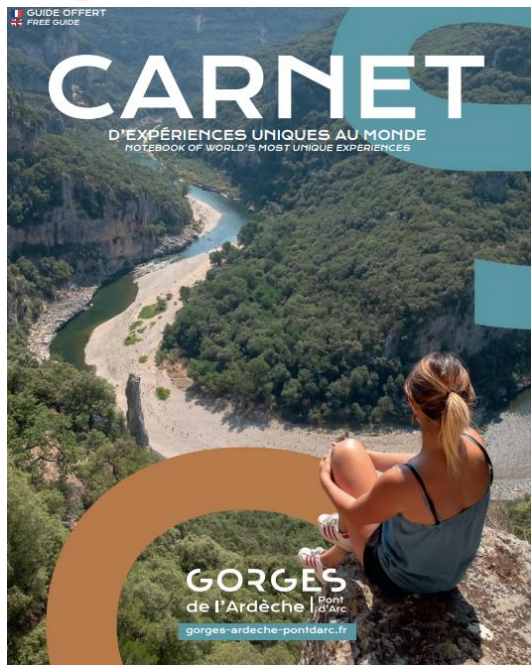
4<sup>e</sup> édition

5 pique-niques côté DRAGA  
1300 personnes accueillies

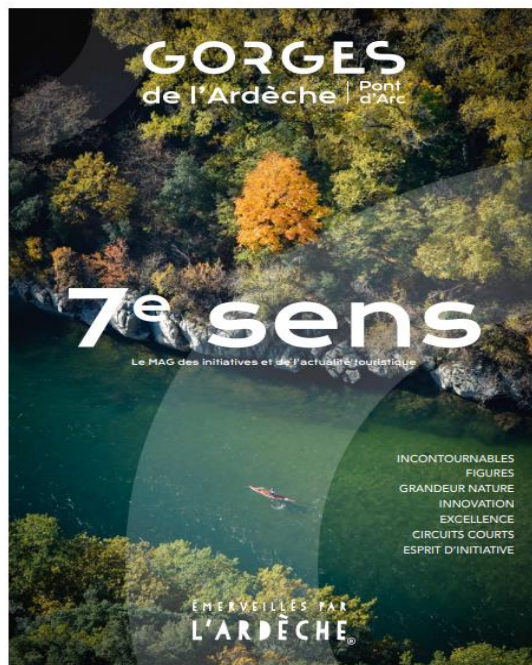
Mode d'accueil « alternatif »  
Convergence habitants/vacanciers  
Vitrine *slowtourisme*



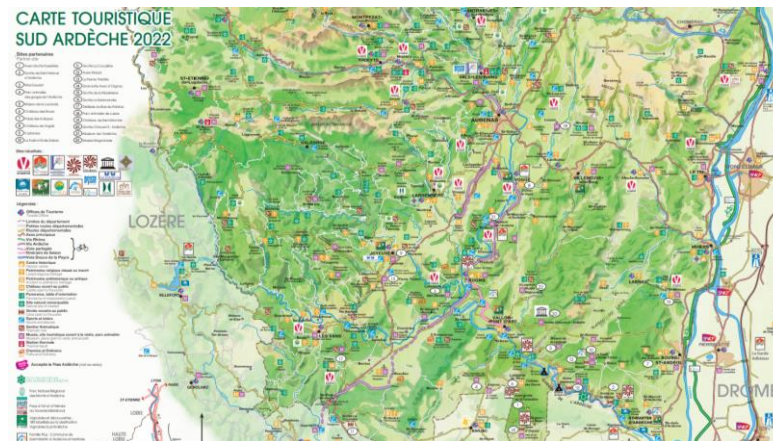
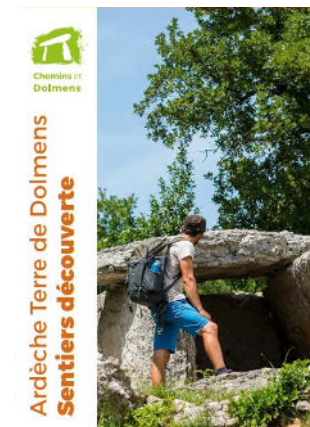
## Nouvelle agence com (Sunmade Marseille)



50 % éditorial + 50 % pratique  
55 000 ex



100 % Editorial  
20 000 ex



# RELATIONS MEDIA (TV + RADIO)

RTL TVI



france•3  
france•2  
france•5



Échappées  
Belles



Tournage d'un Téléfilm

du 17 Oct au 15 novembre 2022

Série meurtres à ... « Le secret de la grotte »

Diffusion France 3 – Samedi Soir 21h

**adrenaline**  
UNE PRODUCTION INDÉPENDANTE



**Le Journal  
du Dimanche**

**W**ineline

Le Monde



OBS

LE FIGARO



A l'initiative de l'OT GAPA et/ou en partenariat avec l'ADT 07





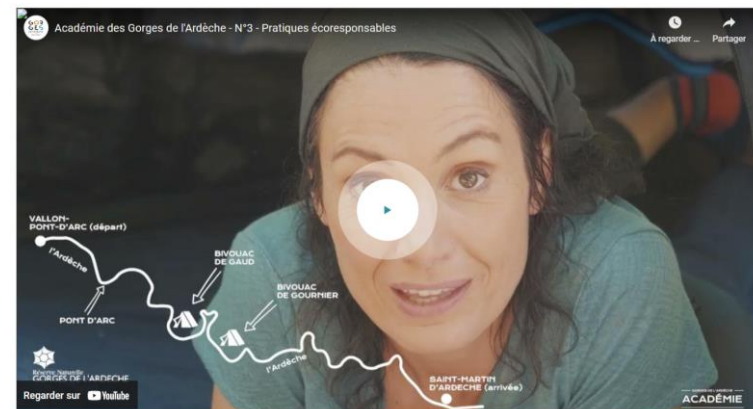
- **Un principe « d'académie » : « apprendre » à fréquenter les Gorges de l'Ardèche**
- **Un ton « nouveau » volontairement « décalé » & humoristique**
- **Un contenu pragmatique & éco-responsable**
- **Une comédienne professionnelle & « convaincue »**
- **Une réalisation interne (scénario + tournage + montage + figurants)**
- **Une conception partenariale (OT + Loueurs de bateaux + SGGA)**
- **Une diffusion multi-canal (réseau sociaux, site web, support Relation Média)**
- **Une série de 3 vidéos finalisées en 2022 + 2 en cours + 2 autres en 2023**



**Vidéo 1 : Votre séjour dans les Gorges de l'Ardèche**



**Vidéo 2 : Préparer son bivouac dans les Gorges de l'Ardèche**



**Vidéo 3 : Les bons réflexes écoresponsables à adopter dans les Gorges de l'Ardèche**



A semi-circular inset image showing a prehistoric cave painting of a bison or similar animal, rendered in earthy tones of brown, black, and ochre. The animal is depicted in profile, facing right, with its head lowered. The background of the painting is a textured, light-colored rock surface.

**02**

**PERSPECTIVES  
& FOCUS  
2023**

1

**Affirmer une destination UNIFIEE « 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 complémentaire à l'échelle de la nouvelle destination

2

**Utiliser nos atouts DIFFERENCIANTS comme moteurs de la destination :**

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

3

**Répondre aux grands ENJEUX SOCIETAUX :**

- **Eco responsabilité & transition écologique** : Renforcement des offres éco-responsables adaptées au changement climatique, accompagnement des acteurs, travail sur les mobilités. Intégration de la raréfaction des ressources.
- **Digitalisation au services de l'humain** : Position des outils digitaux au cœur de la stratégie marketing, optimisation des datas disponibles orientée 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'ATTRACTIVITE 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 l'acceptabilité touristique

**Créativité &  
Innovation**



**Complémentarité  
des compétences**



**Démultiplication  
des contenus créés**



**Synergie Acteurs  
Publics / privés**



**Dans ses actions auprès des partenaires publics ou privés la  
recherche de Valeur Ajoutée est toujours privilégiée !**

**Quand le collectif ou le mutualisé de l'OT permet de faire  
des actions qui ne peuvent être portées individuellement**

1

## **NOTORIETE DE LA DESTINATION & VISIBILITE DES PROS**

- Off line (papier) et On line (digital)
- Relation Média

2

## **CREATION DE CONTENUS A FORTE VALEUR AJOUTEE**

### **MISE A DISPOSITION DES PROFESSIONNELS POUR VIRALISATION**

- PLV + Carnet des expériences + 7<sup>ème</sup> Sens + Flyers site mobile GAPA
- Contenus innovants : Gorges de l'Ardèche Académie + « Bison futé »
- Widgets commercialisation, Agenda,

3

## **CO-CONSTRUCTION OFFRE ET ACTIVITES DE DEMAIN**

- Adaptation aux changements climatiques
- Développement d'une offre + éco-responsable
- Communication de Crise

4

## **ACCES DES PROS A DES SERVICES SPECIFIQUES**

- Appui en Ingénierie collective ou individuelle
- Formation, Sensibilisation
- Financement (ex Appel A Projets)



**FOCUS  
COMMUNICATION  
AVEC LES  
PROFESSIONNELS**

# Communication avec les professionnels

## Nos outils actuels et à venir



### Facebook pro

Actu au fil de l'eau  
Ouvert à tous



### Newsletter pro

Infos d'actualités  
Dossiers thématiques  
3 à 4 x par an  
aux partenaires



### E.Mailing

Pour des infos  
ponctuelles  
Envoyé par les  
référents filières



### Site pro

[gorges-ardeche-pontdarc.fr/espace-pro/](http://gorges-ardeche-pontdarc.fr/espace-pro/)  
Articles thématiques et  
actualités



### SMS

Nouveauté à tester  
en 2023  
Définir le type d'usage  
(urgences ?)



Enjeu d'être vus, lus et partagés !





Chers partenaires hébergeurs,

Comme nous, vos clients (sur place ou à venir) doivent être nombreux à vous questionner sur le niveau de la rivière et la qualité de l'eau. Alors que d'autres rivières en France annoncent des restrictions sévères qui peuvent semer le doute chez nos visiteurs, nous pouvons nous baigner et naviguer sur l'Ardèche !

Nous avons travaillé des éléments de réponses pour nos équipes accueil et nous imaginons qu'ils peuvent vous servir. Dans le contexte, l'heure est à la rassurance ET à la sensibilisation des vacanciers sur les bonnes pratiques.

En cas de besoin, toute l'équipe reste à votre disposition, à distance, ou dans nos 7 bureaux d'accueil. A très bientôt.

### INFORMER

#### Cyanobactéries



- Quesaco ?
- Les risques
- Feux vert sur la baignade

LES MESSAGES A FAIRE PASSER

#### Niveau d'eau



- Soutien d'étiage pour maintenir le niveau d'eau
- Les rivières s'adaptent
- La qualité de l'eau surveillée

LES MESSAGES A FAIRE PASSER

## Constats

- ❑ Très nombreuses interrogations des clients au téléphone
  - ❑ Difficultés à convaincre, à expliquer
  - ❑ Discours dissonants, parfois erronés de certains professionnels

## Actions mises en œuvre

- Travail avec l'EPTB pour « armer » l'équipe accueil et les professionnels.
- Ecriture de 2 notes d'information co-signées (EPTB+OT)
- Sensibilisation des mairies sur la communication de crise
  - Envoi d'une e.news aux hébergeurs

News « infos baignade »  
envoyée le à tous les hébergeurs

Envoyé	276 hébergeurs partenaires
aboutis	275 / 99,6%
ouverts	206 / 75 %
<u>cliqués</u>	<u>85</u> 30 %

Question de la communication entre l'OT  
et les pros à travailler



**FOCUS  
EARLY BOOKING  
& MARCHE  
ETRANGERS**

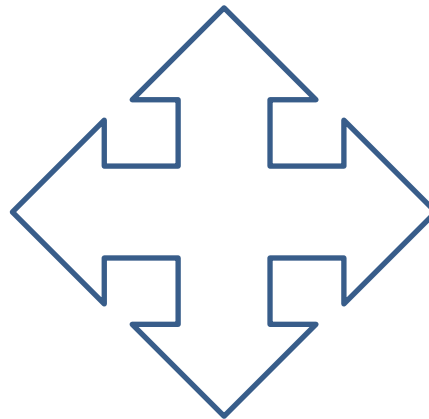
1

« IMAGE /  
NOTORIETE »  
= Reach FB  
Affichage

2

« INTERNET/  
TRAFIC »  
Visite du Site  
Internet PAA

ROI = Retour sur  
Investissement



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

3

« CONVERSION »  
Visite des pages  
des pro.  
Trafic qualifié +

4

«RESERVATION»  
Entrée dans le  
tunnel de Résa

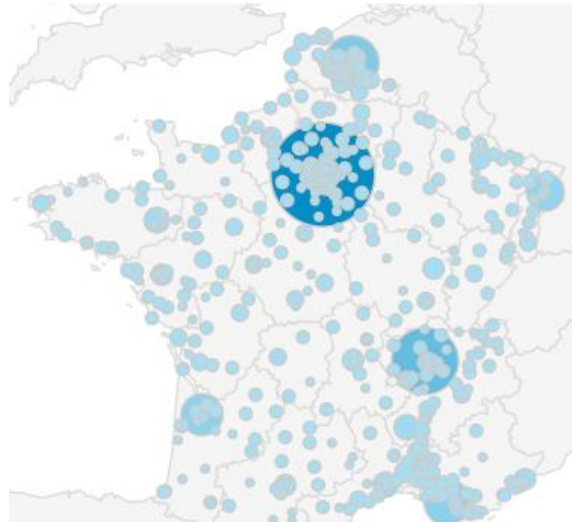
# E-MARKETING EARLY BOOKING DECEMBRE 2022



## Campagnes e-marketing ciblées tout au long de l'année :

- Notoriété destination GAPA
- Thématiques : Lavande, Villages de caractère, voie verte, hébergement nature, premium, insolite, grottes, activités, Last minute, ...

26 déc. 2022 - 31 déc. 2022



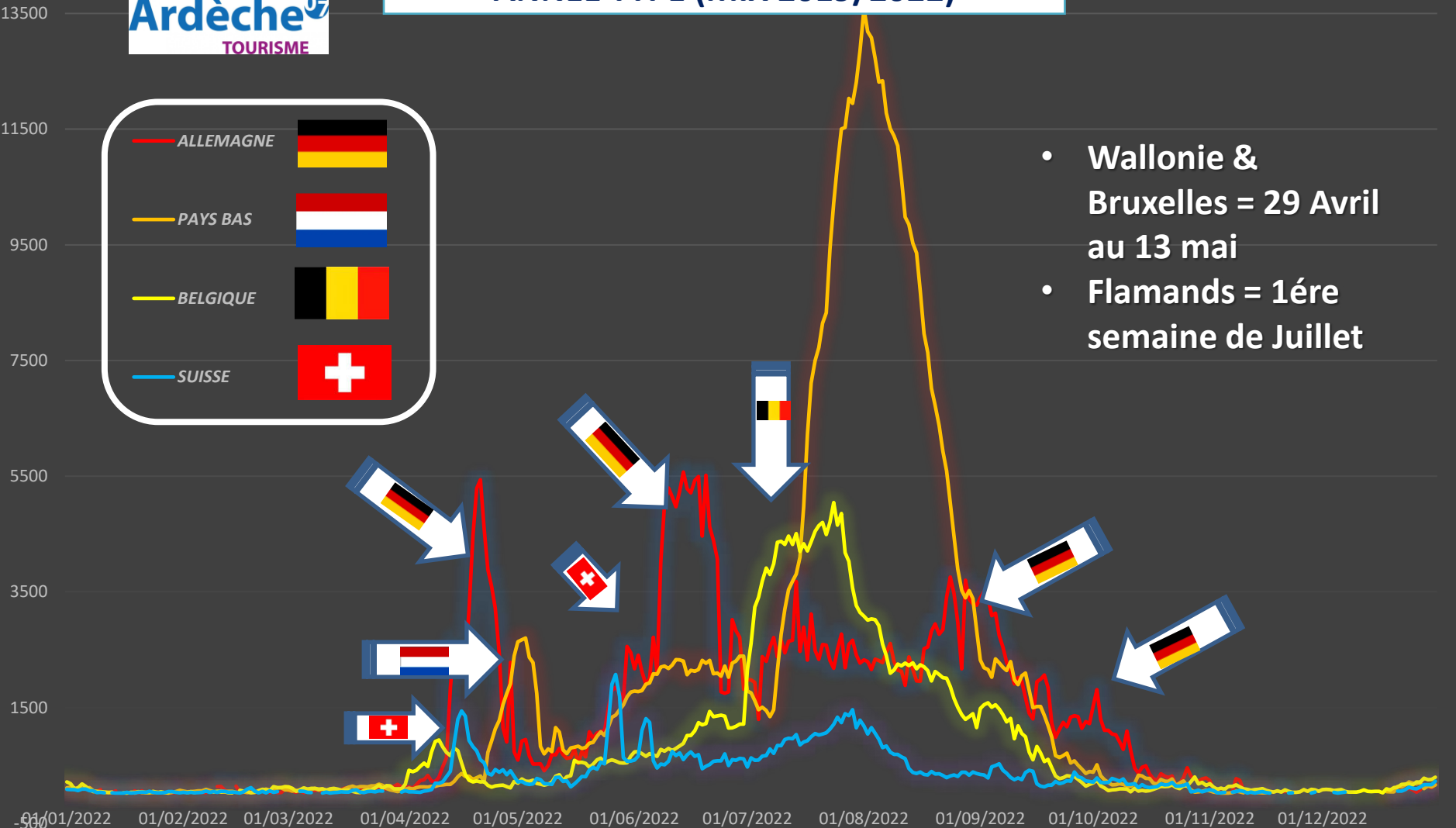
**Année 2022**  
**Toutes les**  
**Campagnes**

Notoriété = 14 M de vues  
Traffic = 178 000 sess.  
Pro = 15 000 Fiches

**Noël 2022**  
**Early booking**  
**France**

Notoriété = 2,7 M de vues  
Traffic = 15 800 sessions  
Pro = 3 600 Fiches

## REPARTITION DES CLIENTELES ETRANGERES ANNEE TYPE (MIX 2019/2022)



- Wallonie & Bruxelles = 29 Avril au 13 mai
- Flamands = 1<sup>ère</sup> semaine de Juillet

# EARLY BOOKING Belgique (WALLONNIE + BRUXELLES)

**Gorges de l'Ardèche - Pont d'Arc**  
Publié par Marina Geray · 3 j · 🌐

Vos nouvelles vacances de Mai ? Dans les Gorges de l'Ardèche évidemment ! Paysages à couper le souffle, et activités pour toute la famille ❤️



GORGES-ARDECHE-PONTDARC.FR

**Printemps dans les Gorges de l'Ardèche**  
Ardèche: réservez en ligne votre hébergement proche de Vallon Pont d'Ar...

[En savoir plus](#)

[Voir les statistiques et les publicités](#) [Booster la publication](#)

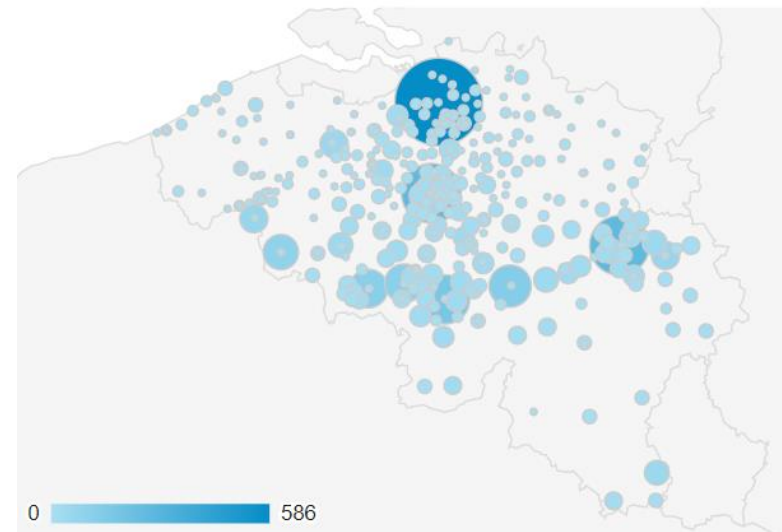
👍❤️ 2 K 117 commentaires 140 partages

**Principe d'AB Testing  
à partir de plusieurs annonces  
/ visuels / messages ...**

**Cibles  
Bruxelles  
+ Wallonie**

**Notoriété = 685 000 vues  
Traffic = 4 200 sessions  
Pro = 1 000 Fiches**

26 déc. 2022 - 31 déc. 2022



# Allemagne : découpage régions & opportunités

## 2020 - MARCHES ETRANGERS - SEGMENTATION CLIENTELE PONT D'ARC ARDECHE

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47

Population Lang. Janvier Février Mars Avril Mai Juin Juillet Aout Septembre Octobre Novembre Decembre

Deutschland/Allemagne	82 180 000		Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	Decembre
Baden-Württemberg	10 880 000	D												
Bayern	12 850 000	D												
Berlin	3 520 000	D												
Brandenburg	2 485 000	D												
Bremen	671 000	D												
Hamburg	1 787 000	D												
Hessen	6 180 000	D												
Mecklenburg-Vorpommern	1 612 000	D												
Niedersachsen	7 926 000	D												
Nordrhein-Westfalen	17 865 000	D												
Rheinland-Pfalz	4 052 000	D												
Saarland	995 000	D												
Sachsen	4 084 000	D												
Sachsen-Anhalt	2 245 000	D												
Schleswig-Holstein	2 858 000	D												
Thüringen	2 170 000	D												

### Les opportunités :

Base = Axe Rhénan structurant = 50 millions d'habitants sur 82 millions

Baden Wurttemberg = 15 jours en Juin + 1ere semaine Septembre

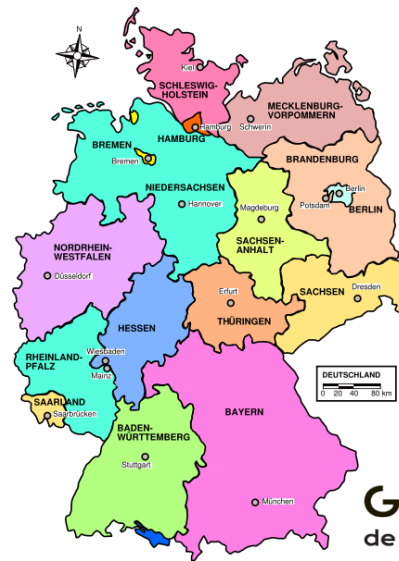
Bayern = 15 jours en juin + 1 ere semaine septembre

Hessen : 1ere semaine Avril

Nordrhein – Westfalie = 1ere semaine Avril + 1 ere semaine Juillet + 15 premiers jours octobre

Rheinland = 1ere semaine Avril + 1ere semaine Juin + 3eme semaine Octobre

Sare = 1ere semaine Avril + 1ere semaine novembre





## Partenariat ADT 07 / GAPA Marché Allemand Sur les relations Médias



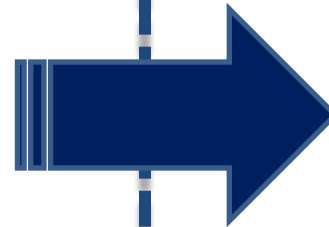
**GORGES**  
de l'Ardèche | Pont  
d'Arc

**Ardèche**  
TOURISME

+



**Campagne digitale  
Marché Allemand**



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

### Traduction :

- Site internet, CRM, RS
- Fiche APIDAE
- Réservation



### Bi-linguisme

- Socio-professionnels





**FOCUS  
TOURISME  
RESPONSABLE  
& RSE**

# Tourisme responsable et attractivité

GORGES  
de l'Ardèche | Pont  
d'Arc



LES RENDEZ-VOUS D'APRÈS SAISON

## ATTRACTIVITÉ & TOURISME RESPONSABLE

Tirer les enseignements et rebondir après une (nouvelle) saison hors norme !

**20**  
OCTOBRE 2022  
14:00 À 18:00



**GROTTE  
CHAUVET 2**

Chaleur excessive, manque d'eau, cyanobactéries, tourisme bashing, incendies, buzz négatifs sur les réseaux sociaux et dans les médias.... Cet été, la relation avec les visiteurs du territoire a été rythmée par des épisodes de crise dont nous souhaitons tirer les enseignements.

Toute l'équipe de votre nouvel Office de Tourisme Gorges de l'Ardèche - Pont d'Arc vous convie à un après-midi de rencontres et de partages.

1

## PARTAGE D'EXPÉRIENCES



**Rester stratège dans sa relation client face aux événements climatiques**

Isabelle LABAN HÉCQUET SYNDICAT MIXTE BASSIN D'ARCACHON

**Communiquer avec agilité en situation de crise avec ses clients**

Thibaut LOUBERE - VAL THORENS

**Animer sa communauté autour d'un discours positif !**

Frédérique DORE - NIGLOLAND

**Gérer et anticiper la saisonnalité avec les changements climatiques**

Simon LALAUZE - Etablissement Public Territorial du Bassin Versant de l'Ardèche

**Gérer la fermeture de son attrait majeur en pleine saison et rebondir**

Nicolas JABAUDON - MEDOC ATLANTIQUE & Cécile AUSTIN - EVOLUTION 2 LACANAU

**La montagne se prépare à de grands changements climatiques**

Station de Montagne

# Tourisme responsable et attractivité

## 2 après-midi d'ateliers

**8**  
DÉCEMBRE 2022  
14:00 À 18:30

OFFICE DE TOURISME  
VALLON PONT  
D'ARC

**26**  
JANVIER 2022  
14:00 À 18:30

BOURG SAINT  
ANDÉOL

## Objectifs 2023

>>> Valorisation des offres éco responsables  
site internet et mag (via apidae)

>>> Programme de sensibilisation-  
accompagnement pour les professionnels

## 2 sujets travaillés

### Mieux communiquer et gérer la relation clients en période de crise ?

- Articulation entre local / départemental
- Travailler les contenus/arguments
- Mieux les diffuser (pro, habitants, saisonniers..)
- Améliorer la réactivité face à l'urgence

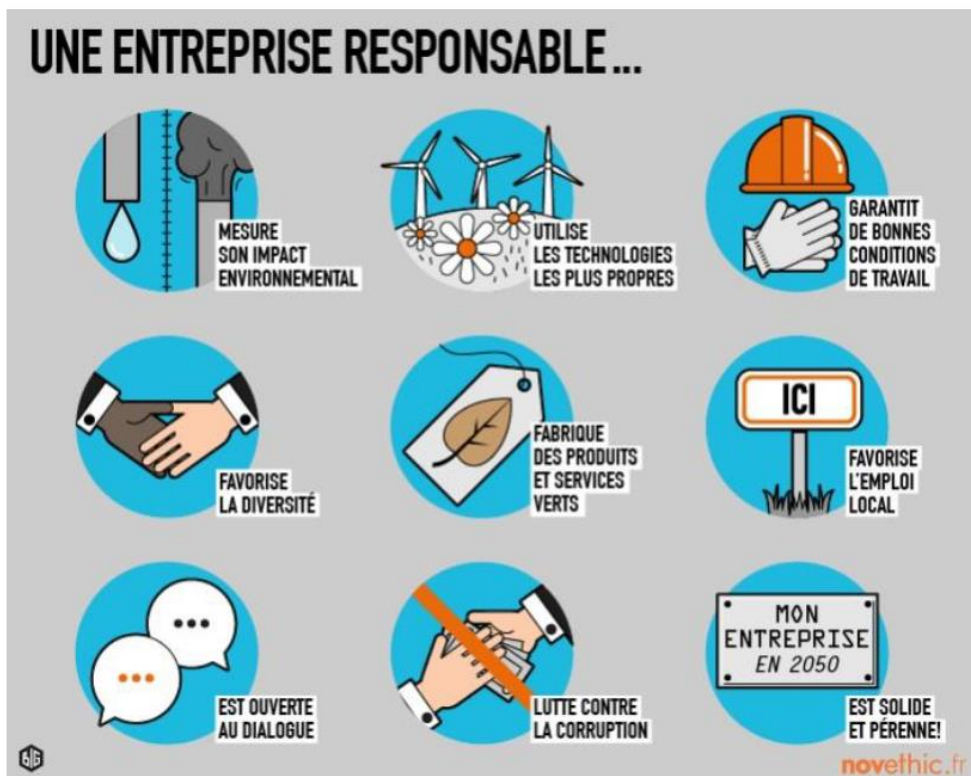
### Valoriser et favoriser les initiatives éco-responsables du territoire

- Repérer et initier les bonnes pratiques (éco-gestes, mobilité alternative, activités décarbonées, adaptation horaire ...).
- Mieux valoriser ces acteurs et en faire des exemples à suivre

# Intégrer une démarche RSE au sein de l'Office de tourisme

**RSE = Responsabilité sociétale de l'Entreprise**

« L'intégration volontaire par les entreprises de préoccupations sociales et environnementales à leurs activités commerciales et leurs relations avec les parties prenantes »



Contribution des entreprises aux enjeux du développement durable

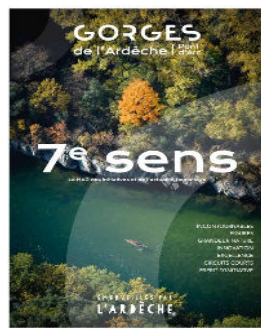
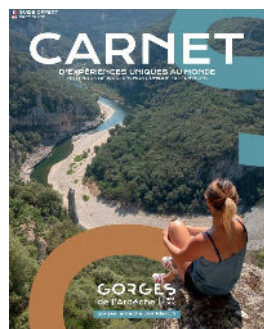
Impact positif sur la société

Tout en étant économiquement viable



# **FOCUS VIRALISATION DE LA MARQUE GAPA**

## Chez les professionnels sur site



Jeu de 8 posters



Clé usb kit photos/vidéos

## Sur les outils digitaux des pros

- Site Web, Réseaux sociaux, ...
- Liens sur site web GAPA (Agenda, Activités, Hébergements, infos spécifiques, voie verte, ...)

Important de refaire les liens vers [www.gorges-ardeche-pontdarc.fr](http://www.gorges-ardeche-pontdarc.fr)



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



Widget Bivouac (Loueurs de bateaux)

A venir :



Widget ou liens  
« Bison futé du canoë »



Vidéos *Gorges de l'Ardèche Académie*  
à partager

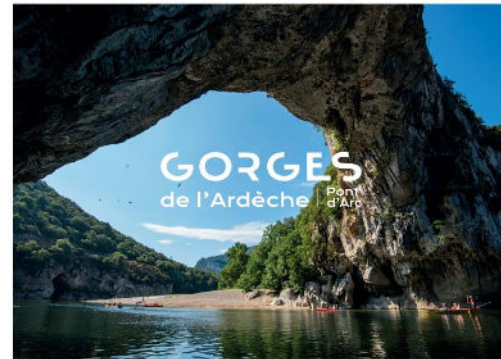


Information Com' de crise ?



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

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





# **FOCUS RELATIONS CLIENTS**



# Améliorer le service aux clients

## Des offres qualifiées et structurées par des labels

Accompagnement des professionnels  
audits / conseils / vie du réseau



**Famille +**  
Renouvellement au  
printemps 2023



**Oenotourisme**  
Avec 2000 vins d'Ardèche



**Vélo-itinérance**  
Avec ADT Ardèche



**Chambre d'hôtes  
référence**  
Avec ADT Ardèche  
Nouveauté 2023

## Des services mesurés Gestion de la e.reputation

Agrégateur d'avis en clients  
proposé en partenariat avec l'ADT



**Fair Guest**  
E - RÉPUTATION

### Compris dans le partenariat

Calcul la note moyenne  
Widget pour votre site  
Centralise les réponses  
Tableau de bord unique  
Identifie les mots clés de vos clients

L'Office de tourisme fait certifier  
ses propres démarches



# Accueil ... nouveaux services

## CONTACTEZ NOUS

### Accueil à distance

Tchat via messenger  
Numéro de téléphone unique  
(et simple)

Diminution des temps d'attente  
Meilleure prise en charge  
Adaptation des RH  
Formation des équipes

Process « spécial crise »  
À déclencher en cas de besoin

## EXPLOREZ TESTEZ

### Corner des activités

Meilleure mise en valeur des  
billetterie sites et activités

Espace dédié et aménagé  
dans certains bureaux

Sélection d'activités spécifiques  
et/ou accompagnées et guidées

Utilisation des offres vendues en  
ligne via « Haddock »



**FOCUS**  
**« BISON FUTE**  
**DES GORGES »**

# « BISON FUTE » DES GORGES DE L'ARDECHE

Zone de forte fréquentation  
Gorges de l'Ardèche – Pont d'Arc

Accès au Pont  
d'Arc + Parking

Rivière Ardèche  
Canoës



BISON FUTE



Calendrier  
Prévisionnel N-1  
- Données Routes 07  
- Données Flux ADT07

Calendrier  
Prévisionnel N-1  
- Données Photo 07

NEW  
Info Temps Réel  
Dispositif Affluences  
Info Navette estivale

NEW  
Yield Management  
Tarification dynamique  
Loueurs de bateaux

INFORMATION  
ANTICIPATION

REGULATION

NEW  
Information Centralisée  
Site Web SPL GAPA  
COMMUNICATION

DIFFUSION

NEW  
Création de Widget  
Accès Pont d'Arc - OGS

NEW  
Création de Widget  
Rivière / canoës

Acteurs publics et privés (hébergeurs, ...) =  
Relais de l'information

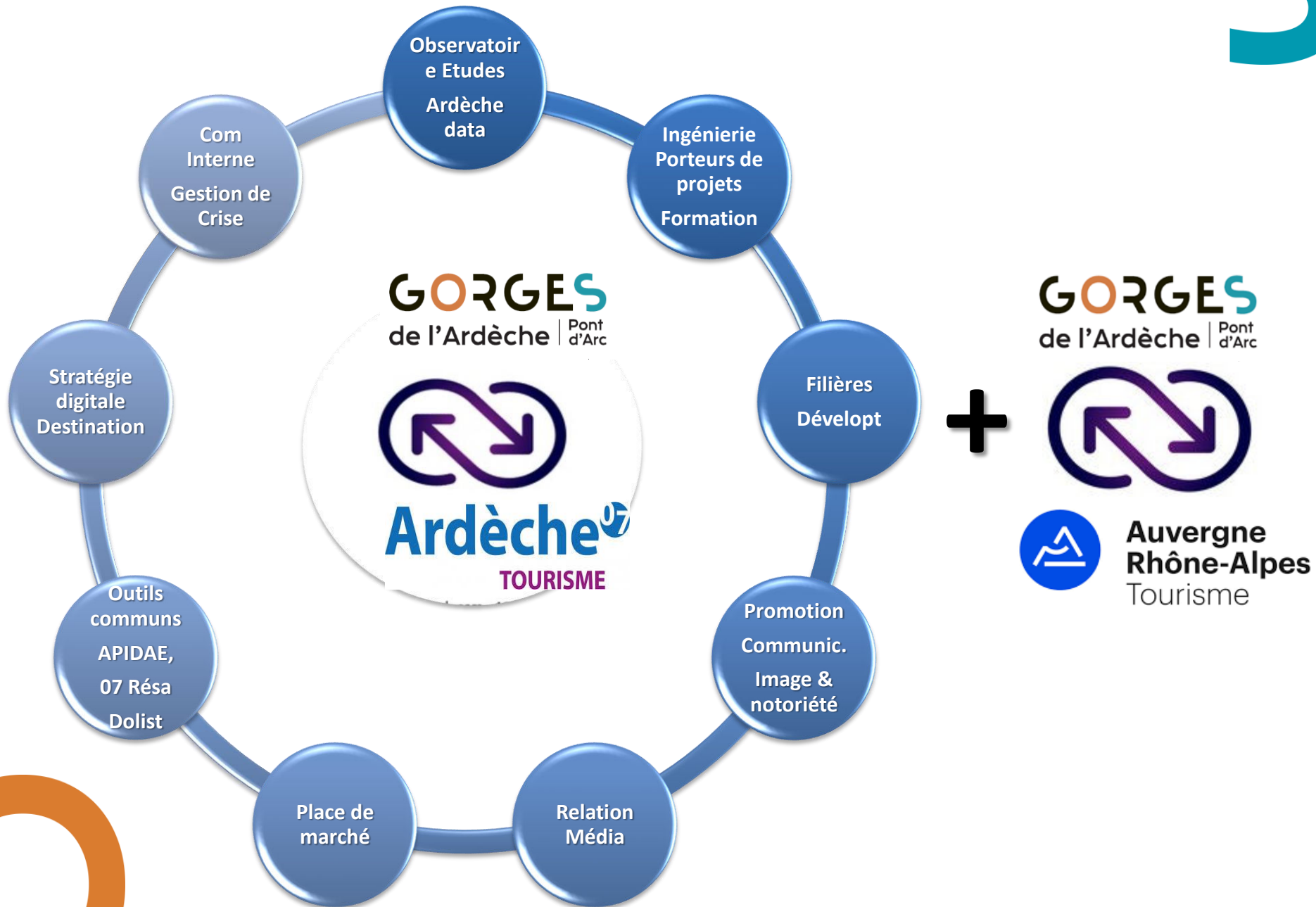
NEW

2023

2023



**FOCUS  
COMPLEMENTARITE  
ADT 07 – OT GAPA**



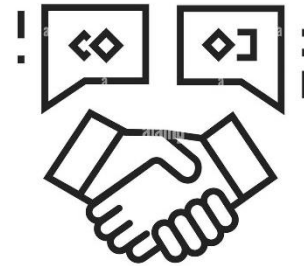


**DU TOURISME  
...  
À L'ATTRACTIVITE**

« UTILISER L'IMAGE TOURISTIQUE POSITIVE DE LA DESTINATION POUR GENERER UNE ATTRACTIVITE RESIDENTIELLE ET ECONOMIQUE NOUVELLE »

## UN CONTEXTE EVOLUTIF !

De nouvelles générations, de nouvelles envies, ...  
Des évolutions Post Covid, un besoin de sens, ...



### Partenariat filière & Maison saisonnalité

Média de valorisation / cible des saisonniers, dispositif d'accueil et connaissance territoire (vidéos, Pass, ...)

### Tourisme d'Affaires

Contact avec entreprise et salariés pour implantation, mécénat, installation résidentielle, ...

### Incubateur d'entreprise

Etude opportunité Pépinière Entreprise Sports Nature, Fab Lab, camp de base, Test Camp, ...

### Co-branding Marques

(Loisirs Sports Nature, Site Patrimoine Mondial, Export local), ...

### Attractivité profession médicale

Valorisation territoriale cible médicale



A semi-circular inset on the left side of the page shows a section of a prehistoric cave wall. On the wall, there is a dark, charcoal-like drawing of a bison or a similar animal, facing right. The drawing is somewhat abstract and textured, blending with the natural color and grain of the rock. The rest of the page has a solid, warm orange background.

**03**

**PACK  
PARTENARIATS  
2023**

# Les partenariats en 2022

**517**

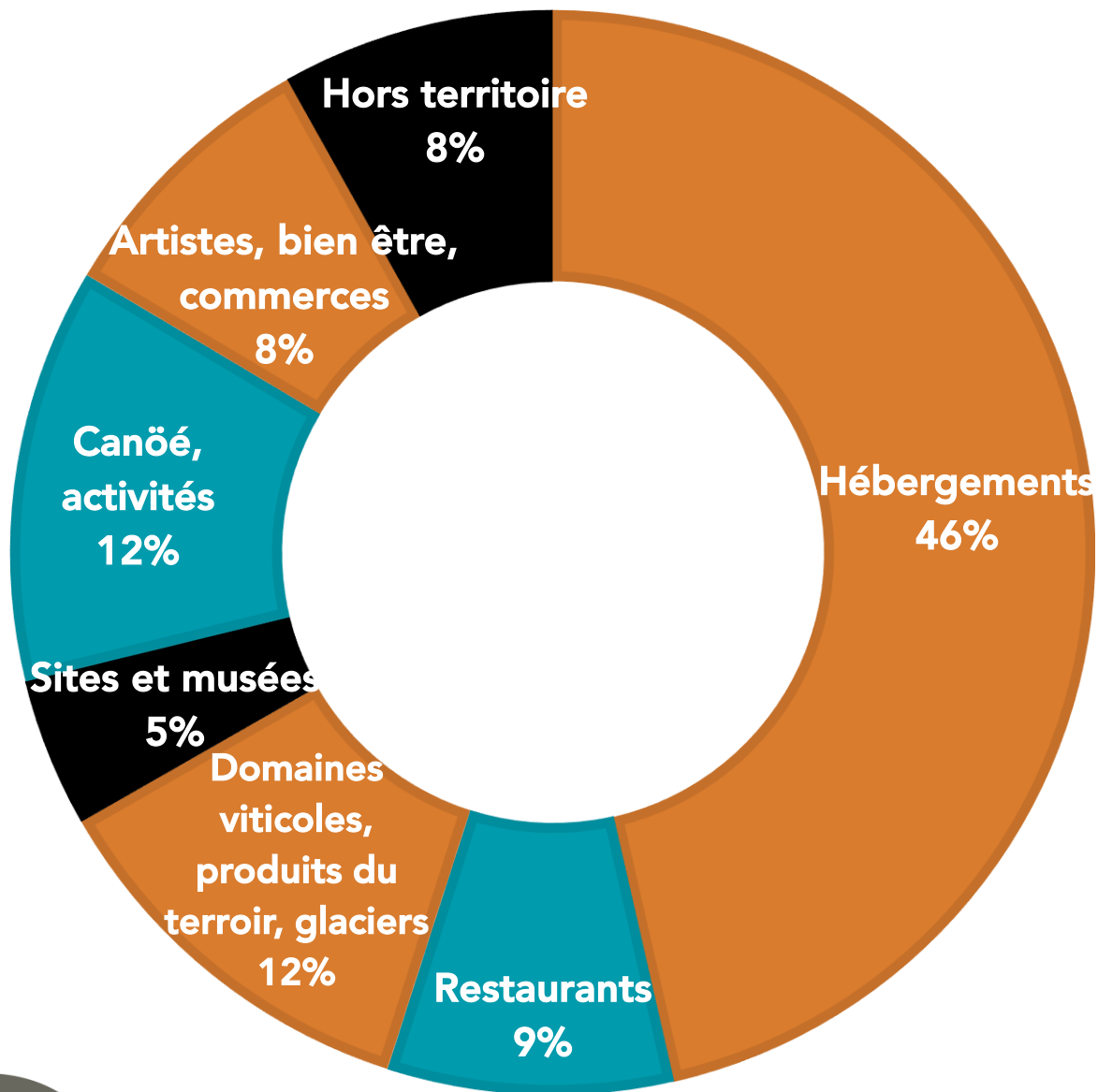
structures  
partenaires

**1098**

activités et  
prestations

**+ 3%**

Par rapport à 2020  
+ 17% par rapport à 2021



## Part de chaque filière (par structures)





## Les packs prestations 2023

P1	P2
<b>Pack 1 : l'essentiel</b>	<b>Pack 2 : la visibilité +++ et la réservation en ligne</b>
<p><b>Vos informations détaillées sur le site web :</b> photos + téléphone + lien web + descriptif détaillé + tarifs Accessible par le menu <b>Préparer mon séjour</b> 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.</p> <p><b>Dépôt de votre documentation</b> dans les bureaux à proximité (30min) (distribution à la demande pour les hébergeurs et les restaurants)</p> <p><b>Accès à des outils</b> comme Fairquest (suivi de l'e-réputation)...</p>	<p><b>Vos informations détaillées sur le site web :</b> photos + téléphone + lien web + descriptif détaillé + tarifs Accessible par le menu <b>Préparer mon séjour</b> Vos informations dans l'édition papier concernée : carnet des expériences 2023, guide famille, éditions à la demande, ...</p> <p><b>Dépôt de votre documentation</b> dans les bureaux de proximité (distribution à la demande pour les hébergeurs et les restaurants)</p> <p><b>Pour les hébergeurs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès à l'outil Ardèche résa</li> <li>• Pré-réservation ou réservation en ligne</li> <li>• Votre établissement visible depuis le bouton « Réserver »</li> </ul> <p><b>Pour les prestataires d'activités, les sites, les restaurants, les producteurs et artisans d'art :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Possibilité de réservation en ligne</li> <li>• Possibilité de créer une boutique en ligne</li> <li>• Votre établissement visible depuis la rubrique « Je suis sur place » si réservable</li> </ul> <p><b>Gestion de la relation client et accès à des outils d'e-réputation</b> (Fairquest)</p> <p><b>Open Expérience - Addock</b> Réservation en ligne optimisée pour les activités et les sites touristiques</p> <p><b>Inclusion de votre offre dans nos produits commerciaux :</b> pack canoë, croisières, MICE (Meeting, Incentive, Conférences, et Event) - et prestations clés en main (sous réserve de conditions thématiques)</p> <p><b>Présentoirs sur demande (2 modèles)</b></p>
<p><b>Niveau de visibilité 1</b> Vos informations affichées après le pack 2</p>	<p><b>Niveau de visibilité 2</b> Vos informations affichées en priorité</p>
<p>Le Pack 2 offre en moyenne 10 fois plus de visibilité que le Pack 1.</p>	

Process partenariat 100% dématérialisé



Envoi par mails 20/12/2022

Date limite : 16 janvier

TARIFS PARTENARIATS 2023 HT (Du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2022)	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€	
<u>Restaurants dans un hôtel ou un camping</u>	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€	

**PACK GRATUIT** Vos informations sur la base de données APIDAE (Nom + téléphone)

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.

## TARIFS INCHANGÉS

Création d'un  
tarif réduit  
pour les restaurants  
accolés à un hôtel ou à  
un camping ouvert à  
tous

## NOUVEAU

Gratuité (Pack 2)  
la première année

Pour les créateurs  
d'activité  
et nouveaux arrivants  
sur le territoire

A semi-circular inset on the left side of the slide shows a section of a prehistoric cave wall. It features a large, dark-colored bison or aurochs, drawn with earthy pigments. The animal is depicted in profile, facing right, with its head lowered. The surrounding rock surface is textured and shows signs of age and other faint markings.

**04**

**PROCHAINES  
DATES  
AGENDA 2023**

## FILIERE LOUEURS DE CANOES

13 Janvier 2023 – Vallon Pont d'Arc

## ATELIERS PROSPECTIVE – ATTRACTIVITE ET TOURISME RESPONSABLE

- Communication de crise
- Développement durable

26 Janvier 2023 – Bourg-Saint-Andéol (Chateau Pradelle)

## EDUCTOUR DES HÉBERGEURS #2

9 mars 2023 – Lagorce

## FORUM DESTINATION ARDECHE

10 & 11 mars 2023 – Le Pouzin

## JOURNEE VELO ADT

16 mars 2023

## VACANCES DE PRINTEMPS / début de saison

8 avril 2023



# L'EQUIPE DE « GORGES DE L'ARDECHE PONT D'ARC »





Ensemble,  
le meilleur est à venir

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