

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

GORGES
de l'Ardèche | Pont
d'Arc

**RENCONTRE
ANNUELLE DES
PROFESSIONNELS**

11 décembre 2023 - VIVIERS



SOMMAIRE

1

INTRODUCTIONS ET DISCOURS DE BIENVENUE

2

BILAN & TEMPS FORTS 2023

3

PERSPECTIVES & FOCUS 2024

4

PACK PARTENAIRES

5

**SIGNATURE DE LA CONVENTION MICE
AVEC LA GROTTTE CHAUVET 2**

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 left, with its head lowered. The background of the painting is a textured, light-colored rock surface.

01

INTRODUCTION

PREMIER BILAN DE FREQUENTATION Saison 2023

SPL GAPA - Septembre 2023

	GAPA			GA			DRAGA			ARDECHE		
	2022	2023	Evol	2022	2023	Evol	2022	2023	Evol	2022	2023	Evol
Janvier	81 831	98 235	20%	33 795	36 842	9%	48 036	61 393	28%	306 441	353 789	15%
Février	109 562	122 585	12%	51 769	51 321	-1%	57 793	71 264	23%	397 823	426 868	7%
Mars	131 558	155 133	18%	56 250	72 471	29%	75 308	82 662	10%	414 898	475 735	15%
Avril	475 749	540 613	14%	291 358	367 352	26%	184 391	173 261	-6%	1 029 293	1 266 965	23%
Mai	584 798	687 745	18%	403 704	488 375	21%	181 094	199 370	10%	1 317 011	1 518 937	15%
Juin	792 132	714 120	-10%	587 609	514 828	-12%	204 523	199 292	-3%	1 592 453	1 495 793	-6%
Juillet	1 514 512	1 462 537	-3%	1 152 699	1 102 475	-4%	361 813	360 062	0%	3 096 553	3 027 888	-2%
Août	1 762 609	1 856 843	5%	1 365 565	1 438 140	5%	397 044	418 703	5%	3 522 016	3 832 294	9%
Septembre	557 969			387 225			170 744			1 180 647		
Octobre	266 284			132 986			133 298			763 178		
Novembre	180 291			74 686			105 605			520 693		
Décembre	191 332			80 370			110 962			706 114		
	6 648 627	5 637 811		4 584 221	4 034 962		2 030 611	1 566 007		14 847 120	12 398 269	
	5 452 751	5 637 811	3%	3 942 749	4 071 804	3%	1 510 002	1 566 007	4%	11 676 488	12 398 269	6%

**Gros début de saison (Avril / Mai). En difficulté sur le mois de Juin et Juillet.
Août Conforme et Septembre et Octobre Excellent !**

(*) Résultats provisoires pour Juillet / Aout



+8 %



+0,4 %



+14 %

+13 %



-3 %

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. The background of the painting is a textured, light-colored rock surface.

02

**BILAN &
TEMPS FORTS
2023**

Pôle commercialisation



Marie Jo Castro
Chargée de la relation
clients/fournisseurs
Référénte Qualité



Maxime Le Cann
Croisières



Estelle Morfin
Affaires/MICE



Aurélie Desbissions
Bivouacs



COMMERCIALISATION : VIVIERS EN POLE



- **Symbole fort du choix du port de Viviers pour l'inauguration – le 15 Aout 2023 - du nouveau bateau de croisière : le River Side Ravel**
- **Cérémonie orchestrée conjointement par l'armateur allemand Riverside, la mairie de Viviers et l'OT GAPA**
- **Projection de forte progression des prestations de l'OT en 2024 grâce à ce bateau**

CROISIERISTES

 170 000 € HT

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


 +3 Bateaux
+ 30 K€ 





Début année 2023 perturbé par la grève Ecluse Bollène

- Evolution globale positive de l'activité
- Nouveau bateau RAVEL
- Nouveaux tarifs / guide en 2024
- Nouveaux tarifs de vente prestations en 2024

BIVOUACS

 460 000 € dont
310 000 Bivouac

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



 -5% / 2022 

- 17 500 pax / an = -7% / 2022
- 4650 Réservations
- 36% des ventes passe par les loueurs (en hausse)
- 800 package en baisse
- 100 000 pages vues
- Satisfaction client en baisse
- Groupe GB de retour
- Etude Bivouac lancée – cabinet KIPK

MICE

 Obj : 500 K€
Réalisé = 520 K€

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

 + 150 K€ 

- 1 220 000 € de chiffreages – pour 134 Dossiers
- 100 000 € programmés sur 2024
- 28 % de taux de concrétisation – Dossiers
- Positionnement « colle » aux attentes.
- Confiance des partenaires
- Retombées ailes de saison





Pôle accueil, filières et développement



Caroline Angus
Commerces, bien-être services, artisans d'art
Référénte bureau de Vallon-Pont-d'Arc



Carole Chanéac
Guide



Delphine Court
Sites et activités
Coordinatrice APIDAE



Sandra Dailly
Référénte bureau de Bourg-Saint-Andéol



Barbara Dralans
Chambres d'hôtes



Vincent Duculot
Chargé de projet itinérance



Carole Naimo
Guide



Olivier Fidenti
Enotourisme et producteurs
Référént bureau de Viviers



Chris Galdin
Coordinateur logistique



Cathy Giner
Meubles / Référénte bureau de Ruoms



Florence Kusnierz
Hôtellerie et restauration / Référénte bureau de Vogüé



Hélène Pommier
Référénte bureau de Lamas



Lucy Tendil
Hôtellerie de plein air et hébergements collectifs



Sarah Ladmiral
Coordinatrice de la relation client



L'accueil au comptoir

135 000

Personnes accueillies
dans nos 7 bureaux

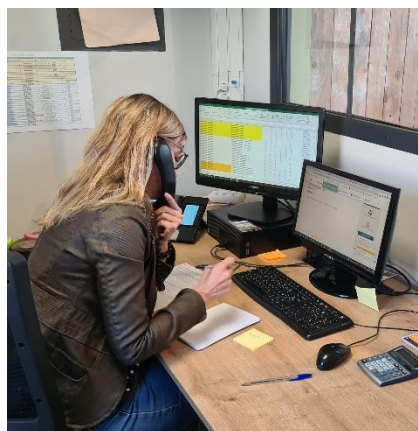
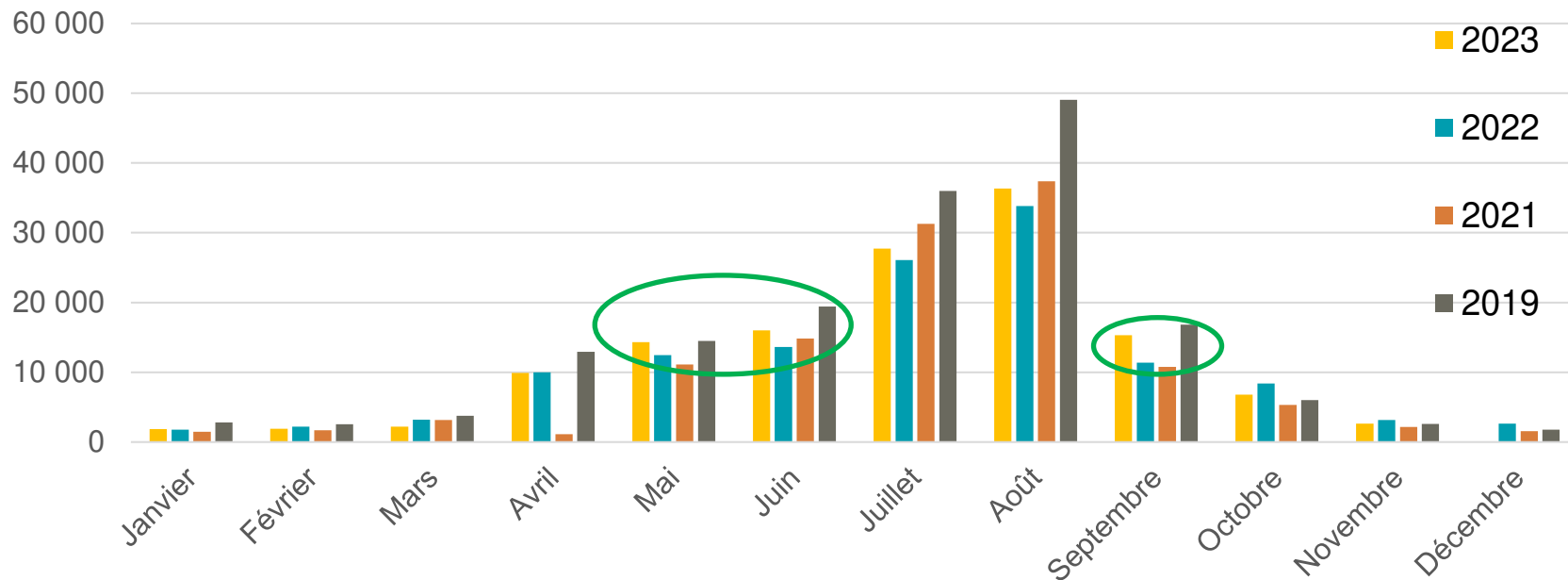
7

Bureaux
d'information
5 ouverts à l'année

+ 5%

Par rapport à 2022
+11% par rapport à 2021

Fréquentation totale 7 bureaux OT GAPA



**Accueil à distance
3 salariés en été
Vallon - Bourg**



1200
Chat
Site web
Facebook



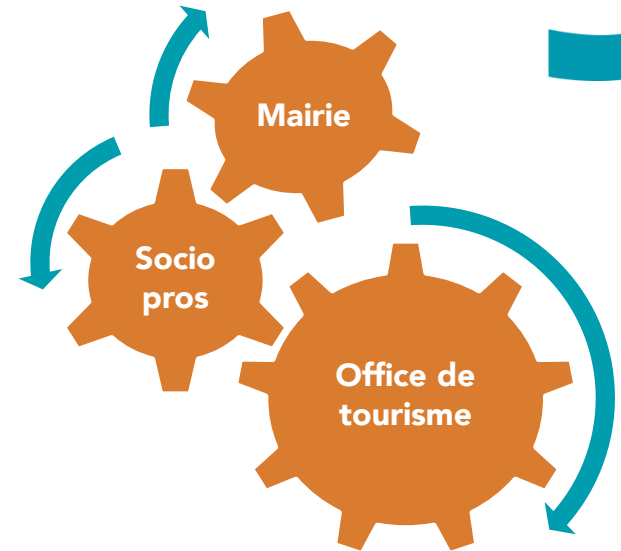
**Expérimentation
Déménagement BIT Viviers
>>> container au port**



Audit 29 et 30 août
18 visites
Obtention le 25 septembre
Renouvellement pour 3 ans



Saint-Martin d'Ardèche
Vallon-Pont d'Arc



- Panels d'activités variées
- Paysages, grottes = unique !
- Offre globale riche et complémentaire
- Des professionnels très bien positionnés (sites et activités)



- Politique de prix à travailler
- Coordination des animations / renforcer ailes de saison
- Manque d'engagement/convictions d'une majorité d'acteurs

LES ENGAGEMENTS DU LABEL

1

Un accueil personnalisé

2

Des animations adaptées pour tous les âges (cible prioritaire 3-12 ans)

3

Du plus petit au plus grand
À chacun son tarif

4

Activités pour petits et grands
À vivre séparément ou ensemble

5

Tous les commerces et services sous la main

6

Des enfants choyés par les professionnels



- En complément des visites guidées classiques
- Ludique (énigmes, défis à relever) grand public (pas uniquement famille)
- Faire découvrir le patrimoine autrement
- En liberté, à son rythme, sans contraintes horaires (le soir pour éviter la chaleur par ex)
- Application nationale, téléchargement gratuit

Les parcours sortis en 2023
Bourg-Saint-Andéol – avril
Viviers – juin
Vallon – juillet.

GORGES
de l'Ardèche | Pont
d'Arc

Découvrez **Bourg-Saint-Andéol**
à votre rythme et en vous amusant !

Des bords du Rhône, aux ruelles étroites du centre historique, l'Office de Tourisme vous invite à la découverte des plus beaux spots de la ville. L'application Baludik vous guidera d'étape en étape et vous proposera des défis à relever.

Votre mission si vous l'acceptez... Collectez les ingrédients de la recette secrète du bœuf de mariniers et associez le avec les meilleures cuvées de l'AOP Côtes du Rhône village Saint-Andéol *. Au cours de votre parcours, prenez le temps d'observer et d'écouter les témoignages de célèbres personnalités de la ville...elles vous aideront.



Balade patrimoine
numérique
GRATUIT
Durée 1h30



Télécharger l'application Baludik
gratuitement



Le parcours a été conçu par l'Office de Tourisme Gorges de l'Ardèche Pont-d'Arc en partenariat avec la Mairie de Bourg-Saint-Andéol, les associations patrimoniales locales et le Syndicat local des Côtes du Rhône.

**L'abus d'alcool est dangereux pour la santé. A consommer avec modération*

Visites guidées et balades accompagnées

LES SALUTATIONS AU SOLEIL

LECTURE de paysage, pratiques douces & petit déjeuner

Du 21 mai au 25 juin > Dimanches 8H30

GORGES de l'Ardèche 2014

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

Balades accompagnées Vacances de printemps

du 13 avril au 7 mai

GORGES de l'Ardèche Pont d'Arc

Informations, réservation (obligatoire) : Office de Tourisme Gorges de l'Ardèche - Pont d'Arc 04 75 54 54 20 info@gorges-ardeche-pontdarc.fr [Réservation en ligne gorges-ardeche-pontdarc.fr](http://Reservation.en.ligne.gorges-ardeche-pontdarc.fr)

Pour profiter de la nature qui s'éveille, l'Office de Tourisme vous invite en balade, avec ou sans un famille, accompagnée par nos guides conférenciers au sein du cadre de la réserve naturelle des Gorges de l'Ardèche. Il s'agit de nos plus beaux points de vue, sur les pas des pionniers de l'archéologie ou à la découverte des paysages.

Balades accompagnées Vacances de Printemps

JUMELLES AU SOMMET

Sur le massif de la Dent de Rez
Les jeudis 13 et 27 avril à 16h

Le 13 avril : RDV au hameau des Hellys à Gras (devant le magasin l'essentiel)
Le 27 avril : RDV devant l'église Saint-Vincent à Gras

Sur le rocher de Sampzon
Les jeudis 20 avril et 4 mai à 16h

RDV au belvédère du rocher de Sampzon

Durée : 1h30 - Des 6 ans
Prévoir chaussures de marche / baskets et de l'eau
Jumelles fournies (prévoir les vôtres si vous préférez).

Tarifs : Adultes : 6 €
Enfants de moins de 14 ans : 3 €

Réservation obligatoire

50 visites/activités par an
Printemps (toutes zones)
Eté, Automne

7 pique-nique
20 visites groupes

Les pique-niques de la chouette

Balade accompagnée | Musique Live | Astronomie | Activités détente

13 juillet à Saint-Just-d'Ardèche
20 juillet à Bidon
27 juillet à Gras
3 août à Larnas
10 août à Saint-Montan
17 août à Saint-Marcel-d'Ardèche
24 août à Saint-Martin-d'Ardèche

à partir de 18h

Repas tiré du sac.
Possibilité de restauration sur place.

GRATUIT

Renseignements au 04 75 54 54 20 gorges-ardeche-pontdarc.fr

GORGES de l'Ardèche Pont d'Arc

Partenariats multiples
PAH
SGGA
Associations patrimoine
Mairies

FESTIVAL REGION DES LUMIERES

HÔTEL DE VILLE VIVIERS

PROFESSIONNELS ET LUMIÈRES ORIENTÉS VERS LES BOIS DE LA FORÊT DE LA TAILLÉ À MOULY

La Région

Lumières sur Viviers
Visite guidée gratuite

Mercredis 26 juillet, 2 et 9 août à 18h30

Avant de découvrir l'histoire de Viviers projetée en image sur les murs de l'hôtel de ville, l'Office de Tourisme vous en donne les accents en racontant le temps à travers les ruines préservées du cœur historique. Une mise en bouche pour découvrir ce que fut la puissance chrétienne et seigneuriale de Viviers.

Départ 18h30 de l'Hôtel de ville (2 avenue Pierre-Mendès-France). Durée 1h30. Gratuit

Informations dans les Offices de tourisme (Viviers, Bourg-Saint-Andéol, Larnas, Saint-Martin-d'Ardèche, Vallon-Tort-d'Arc, Ruoms et Vogüé) en ligne gorges-ardeche-pontdarc.fr ou au 04 75 54 54 20

GORGES de l'Ardèche 2014

LA BALADE DES PETITS ARCHÉOS

Martin Dessine-Moi un mammouth!

Mardi 24 octobre à 10h à Saint-Martin-d'Ardèche

Mardi 31 octobre à 10h à Saint-Martin-d'Ardèche

Jeudi 2 novembre à 10h à Vallon-Pont-d'Arc sous le pont d'Arc

Spécial Halloween

Venez avec ton équipement d'explorateur d'Halloween!

Enfile ta tenue d'archéo et pars en exploration sur les pas des pionniers de l'archéologie. Ici les traces des hommes sont gravées dans la pierre à l'image des gravures rupestres découvertes dans les gorges de l'Ardèche par l'Institutur du village, Léopold Chiron au XIX^e siècle. Toi aussi grave ton mammouth : qui sait si la plaquette d'argile ne sera pas un jour exposée dans un musée ?

Tarif : adulte : 3 € / enfants de moins de 14 ans : 6 € / forfait famille : 15 €
Jauge limitée, sur inscription auprès de l'Office de tourisme

GORGES de l'Ardèche Pont d'Arc

Réservation en ligne sur gorges-ardeche-pontdarc.fr ou au 04 75 54 54 20

HISTOIRE(S) du soir

Visites guidées nocturnes

Les mardis à 21h

Du 11 juillet au 22 août

A la tombée du jour, mettez vos pas dans ceux des habitants de Viviers et partez à l'aventure à la recherche des visites nocturnes. Carte, guide, conférence, vous en aurez à la découverte d'un village et de ses lieux insolites. En chemin, il n'est pas rare de croquer musiciens, personnages historiques et périples sur prise pour pimenter la balade.

Durée 2h, pour toute la famille
Tarifs : 6 € - enfants - de 12 ans : 3 €. Forfait Famille : 15 €. Gratuit - de 6 ans

Réservation obligatoire dans les Offices de tourisme (Viviers, Bourg-Saint-Andéol, Larnas, Saint-Martin-d'Ardèche, Vallon-Pont-d'Arc, Ruoms et Vogüé) en ligne gorges-ardeche-pontdarc.fr ou au 04 75 54 54 20

GORGES de l'Ardèche Pont d'Arc



Pôle communication/digital



Elodie Drouard



Marina Geray



Sandra Massot



COMMUNICATION

1 000 000(*) Sessions web

Social Média **65 000**



12 000



25 Campagnes Push

8,5 Millions d'affichage

140 000 Pages vues

350 000

Mails pour GRC

BILAN DES ACTIONS DE PROMO / COMMUNICATION

DIFFERENTS TYPES DE COMUNICATION



COMMUNICATION GENERIQUE

- Dossier de Presse – Relation media globale et thématique porteuse
- Nouveau ton + eco-responsable (cf analyse Kairn)



COMMUNICATION EVENEMENTIELLE

- Culturel ou nature
- Baptême bateau à Viviers



COMMUNICATION VOLONTARISTE

- Canoe Malin



COMMUNICATION PRIORISEE

- Segment clientèle étrangère (Belge Wallon + Flamand) + Allemand (complémentarité avec ADT)
- Priorité AURA + PACA sur Gorges de l'Ardèche + bivouacs



COMMUNICATION DE CRISE ou D'OPPORTUNITE

- Bulle de Chaleur : Venez prendre le frais dans les Gorges de l'Ardèche (Grottes, activités aquatiques, nocturnes, sites et villages)



CREATION DE CONTENUS

- A diffuser multicanal via les professionnels (Widgets thématiques, Bannières contenus, Vidéo Académie des Gorges)

CHOIX EDITORIAUX

Guidés par volonté de :

- créer une image de marque
- porter les valeurs et choix stratégiques de la destination
- valoriser les acteurs

Cible large : vacanciers, habitants, acteurs du tourisme

20 000 exemplaires 2023

44 pages – Format A4

Sortie 15/06/23

Comité de rédaction interne

Rédaction : 2 pigistes (S. Gayet/J. Janvre) + interne (A. Trevet)

Photos : fil rouge 2023 Matthieu Dupont + interne (M. Geray)



3^e prix

8 décembre 2023

« Meilleure réalisation d'édition réalisée par un organisme public »

Académie des Gorges de l'Ardèche x 7



CANOË MALIN EST FAIT POUR VOUS !

PROFITEZ PLEINEMENT DE VOTRE DESCENTE DES GORGES DE L'ARDÈCHE

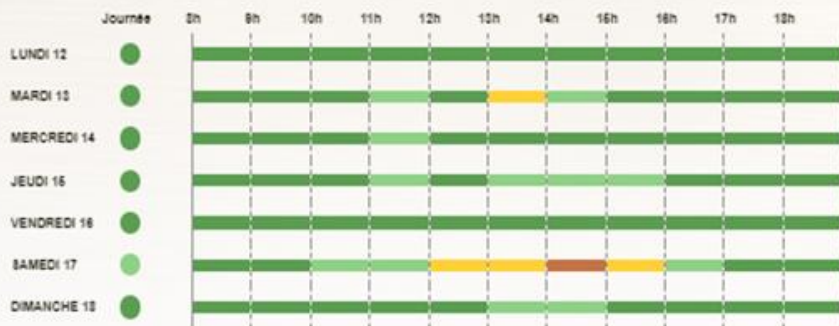
« Canoë malin » est un excellent qui vous permet de profiter pleinement de votre descente des Gorges de l'Ardèche. Côté à votre cabinet et aux sentiers piétonniers les plus fréquentés, vous pourrez ainsi le meilleur paysage et le meilleur moment pour récupérer au retour en famille ou en amis.

- Point 1 - Choisissez votre parcours
 - Point 2 - Trouvez le meilleur jour de la semaine
 - Point 3 - Commencez le descente à la meilleure heure de la journée
- À vous de jouer !



FRÉQUENTATION PRÉVISIONNELLE

DU 12/06/2023 AU 18/06/2023





SE METTRE AU FRAIS DANS LES GORGES DE L'ARDÈCHE

LA MÉTÉO ANNONCE DES TEMPÉRATURES ÉLEVÉES DANS LE SUD DE LA FRANCE. MAIS GRÂCE À NOS ASTUCES FRAÎCHEUR, VOUS RESPIREZ DÉJÀ MIEUX ! VOICI 5 IDÉES DE SORTIES POUR VOUS METTRE AU FRAIS DANS LES GORGES DE L'ARDÈCHE.

1 - LES GROTTES

Visiter une grotte, voilà le bon plan absolu quand il fait chaud dans les Gorges de l'Ardèche ! Non seulement, vous allez découvrir des sites absolument splendides, mais en plus, vous êtes certains de profiter d'une climatisation naturelle ! Les grottes sont à température constante. Il y fait 13°C toute l'année ! Pensez même à prendre une petite laine 🧶 Aven d'Orgnac, Grotte de Saint-Marcel, Grotte de la Madeleine, Aven de la Forestière, Aven Marzal, Grotte de la Salamandre... Toutes magnifiques, toutes différentes, émerveillement garanti !

Campagne notoriété de « réactivité » et « d'anticipation »

Se mettre au frais ...

- 1 – Les grottes et la spéléo
 - 2 – Les activités nautiques
 - 3 – Sorties activités/ animations nocturne
 - 4 – Musées et sites culturels
- + idées bonus

2 campagnes Facebook → page Web

Du 18 au 24 Juillet 2023

Du 8 au 12 Aout 2023

= 700 000 affichages

= 44 000 clics sur page web dédiée

Coût = 2100 €

Rapport interaction/coût excellent

65 000 pages vues



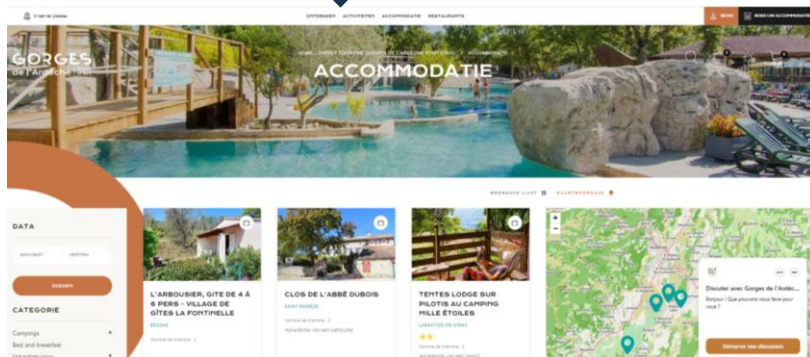
- **ACCENT mis sur l'activité RANDO**
- **Sortie mois de septembre pour arrière saison 2023**
- **La Une de Balade**
- **Attractivité avec Rando 2 jours dans les Gorges**
- **Boucles autour des villages classés**
- **Thématiques sentiers dolmens**
- **2 fiches pratiques du cahier du randonneur**
- **1 page de Pub : Rando au départ des sites de loisirs et du patrimoine. Renvoie sur topoguide et fiches créées sur site web GAPA**

FOCUS COMMUNICATION CIBLE PRIORITAIRE

**Belges
Flamands
FB + Web**



+



→ Campagne Seniors actifs pour fin juin

→ Campagne Famille pour début juillet

→ 590 000 affichages

→ 8200 sessions web

**Accueil Média
Allemagne**



**Partenariat ADT / GAPA
Accueil Presse :
5 journalistes Allemands**





- **Semaine TF1 13h du 14 au 18 Aout**
- **Media nationaux : Balazuc (PBVF) ; Lagorce (oliveraie); Aven Orgnac; Gorges (vautour); Guide spéléos; Viviers (River side Ravel – festival des lumières); Vogue (via ardeche et PBVF); Aluna festival (bénévoles); Ruoms (souffleurs de verre); Grotte Chauvet 2; Bidon (village de charme); St Montan; Via Rhona; St Marcel (grotte, abricot); St Martin (Kayak); Labastide de Virac (Château); BSA (Patrimoine)**
- ...





DRÔME ET ARDÈCHE

VALLON-PORT-D'ARC

Un « Bison futé » des canoës va voir le jour dans les gorges de l'Ardèche

« Naviguer tranquillement dans les gorges de l'Ardèche, c'est possible, même en plein été. Encore faut-il savoir les jours et les horaires de fréquentation. Ce sera possible à partir du 15 mai avec le mise en place du « Bison malin ».

Un dispositif inédit va être mis en place pour profiter au mieux de la descente de la belle rivière ardèche. À partir du 15 mai, nous allons proposer le « Bison malin », annonce Vincent Ochev, directeur de l'office de tourisme des Gorges de l'Ardèche-Pont d'Arc, au Dauphiné libéré. Le principal objectif est d'optimiser au maximum l'expérience des clients sur la rivière, en leur proposant des horaires adaptés à leur niveau de fréquentation, entre septembre et début avril. « Ce fut un travail conséquent mais arrive à un tel résultat est une vraie réussite », se félicite Vincent Ochev. Tout en soulignant qu'il n'y a pas de problème de surfréquentation dans les gorges de l'Ardèche, même durant l'été. Il insiste sur l'objectif du « Bison malin » : « Certifier au mieux la descente de la rivière avec du matériel de qualité, des guides expérimentés et des canoës adaptés au terrain. Il faut ainsi leur donner la meilleure visibilité des horaires de canoë. Ce préavis a été construit sur les données de fréquentation de l'année dernière ». On sait, par exemple, que, durant l'été, les journées les plus chargées sont le mardi, mercredi et jeudi, indique le responsable. Pour connaître la situation en direct, une webcam sera également installée au niveau de Chazeaux, peu après le pont d'Arc. « Les clients auront ainsi une visibilité sur le niveau d'occupation de la fréquentation », précise le directeur. En sachant qu'après quatre années consécutives à l'arrivée de la grande descente, à Saint-Martin-d'Ardèche.

« Arriver à un tel résultat est une vraie réussite »



La location des canoës pour descendre la rivière Ardèche a repris début avril. Jusqu'à maintenant, environ 2 000 personnes en ont déjà profité. Archives photo de D. Laguerre/SUREL.

Ces dispositifs présentés par l'office de tourisme ont été « construits » avec les locaux et le spécialiste de gestion des gorges de l'Ardèche lors de six réunions, entre septembre et début avril. « Ce fut un travail conséquent mais arrive à un tel résultat est une vraie réussite », se félicite Vincent Ochev. Tout en soulignant qu'il n'y a pas de problème de surfréquentation dans les gorges de l'Ardèche, même durant l'été. Il insiste sur l'objectif du « Bison malin » : « Certifier au mieux la descente de la rivière avec du matériel de qualité, des guides expérimentés et des canoës adaptés au terrain. Il faut ainsi leur donner la meilleure visibilité des horaires de canoë. Ce préavis a été construit sur les données de fréquentation de l'année dernière ». On sait, par exemple, que, durant l'été, les journées les plus chargées sont le mardi, mercredi et jeudi, indique le responsable. Pour connaître la situation en direct, une webcam sera également installée au niveau de Chazeaux, peu après le pont d'Arc. « Les clients auront ainsi une visibilité sur le niveau d'occupation de la fréquentation », précise le directeur.

L'INFO EN +
Sensibiliser public et professionnels à l'écoparténariat
 Une autre démarche importante, mise en place par l'office de tourisme des Gorges de l'Ardèche et l'office de gestion des gorges de l'Ardèche et les locaux de canoës, concerne l'écoparténariat. « Des panneaux sur les différents compartiments à avoir pendant la descente de l'Ardèche seront installés dans les différents lieux de location », précise le directeur de l'office. Une « académie des gorges de l'Ardèche » a aussi été créée avec, entre autres, des conseils destinés en vidéo. Les saisonniers et les habitants sont également sensibilisés à cette démarche. Celle-ci consiste par ailleurs sur la rivière de Chazeaux avec des locaux très engagés dans la protection de l'environnement.
 Robin CHARBONNIER

« Oui, la navigation est bien possible en Sud-Ardèche ! »

Alors que le préfet de l'Ardèche vient de prendre un nouveau arrêté de restrictions d'usage de Fraux pour faire face à la pollution de la rivière, les professionnels du tourisme du Sud-Ardèche tiennent à rassurer : « Les conditions pour naviguer en canoë sont bonnes, il n'y a aucun souci. Une mise au point suite à des appels de touristes a reçu par les locaux. « Nous avons besoin de rassurer les clients qui s'inquiètent car ils pensent qu'il y a plus d'eau dans les rivières. Et des locaux pâtissent de certaines prévisions qu'on pourrait avoir sur le manque d'eau », souligne Vincent Ochev, directeur de l'office de tourisme des Gorges de l'Ardèche-Pont d'Arc.

Des débits bien suffisants pour naviguer
 Mais, avec le réchauffement climatique et des périodes de sécheresses marquées, Vincent Ochev sait que cela pose problème de communication sans de plus en plus programme dans les années à venir. Notamment pour attirer que les activités nautiques demeurent tout à fait possibles dans le Sud-Ardèche. « Nous avons la chance d'avoir des sources d'énergie pour des lacs de barrage, NDLR durant la période estivale », rappelle, de son côté, Richard Buffat, comme au



13h

Flux de touristes Le « Bison Futé » des canoës





Communication de crise

Sujets
Thématiques

Anticipation

Ardèche
TOURISME

GORGES
de l'Ardèche | Pont
d'Arc

Recrutement
Agence de
Com'

RUMEUR
PUBLIQUE

Communication
DEFENSIVE

Cellule de Veille

Cellule de Crise - Décision
Elus + Pro + Filière + OT + ...

Cellule de Com' Externe
Éléments de langage / Contenus

Cellule de Com' interne
Démultiplication Contenus

Communication
OFFENSIVE

Thèmes / Initiatives à valoriser

Cellule de DECISION
Go / No Go

Éléments de langage
À développer

Forme et Média de
communication

- Création d'une plateforme de message 07 en cas de crise
- Assistance / conseil / Training personnes ressources



SUJETS / THEMATIQUES	STRUCTURE CONCERNEES	RISQUES	ELEMENTS DE COM' POSITIVE
<i>EPTB/OT/ADT/SGGA/EPCI/Communes/Filière/...</i>			
ACCES A L'EAU			
Crue	EPTB	Sécurité	Webcam
Manque d'eau	EPTB / Filières / OT / SGGA	Image	Soutient d'étiage barrage / canoe malin / Webcam
Cyanobacteries	EPTB / ARS / Communes	Sécurité	
Qualité de l'eau	EPTB / ARS / Communes	Image	Analyse ARS sur globalité linéaire
PARTAGE DE L'EAU			
Alimentation en eau potable	Communes	Restriction / image	
Remplissage Piscine	Filières hébergements	Restriction / image	Efforts de sobriété
CHALEUR SECHERESSE			
Chaleur diurne		Satisfaction client Non diffusion clientèle	Offres nocturnes et matinales - Offre fraîche (grotte)
FEU DE FORET			
Zone de feu	SDIS, communes,	Danger, nuisance, évacuation	
POLLUTION			
Eau / Terrain / ...	Communes		
"SURFREQUENTATION"			
Blocage / bouchon		Image / réputation	Webcam / Canoe Malin + Widget
Impact sur environnement	SGGA	Image	Démarche éco-responsables /
Combe d'arc		Image/ satisfaction	Info live Pont d'Arc + Widget
Canoe	FEDELEA		Poids Economique / résultats / démarche écores.
HPA	Filière		Poids Economique / résultats / démarche écores.

Plateforme 07 de messages en cas de crise : les sujets



- **Éléments de discours génériques sur les atouts du tourisme en Ardèche et sur le travail mené par les acteurs du secteur pour anticiper le dérèglement climatique**
- **Le risque d'incendie**
- **Le risque de sécheresse / de pression sur la ressource en eau**
- **Le rationnement de l'accès en eau potable**
- **L'interdiction de certaines activités aquatiques**
- **La pollution de l'eau**
- **La présence de cyanobactéries**
- **Le risque d'inondation et/ou de tempête**
- **Le risque d'image lié au surtourisme**
- **Le risque de canicule**
- **Le risque d'accident**
- **Le risque lié à la désertification médicale**
- **Le risque lié à l'inflation du coût de la vie**



Pôle administratif



Julie Minier
Assistante de direction



Isabel Ramos
Assistante de direction



Marie Jo Castro
*Chargée de la relation
clients/fournisseurs
Référénte Qualité*



ECHANGES AVEC LA SALLE

A semi-circular inset on the left side of the slide 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 faded and integrated into the natural texture and color variations of the rock surface. The rest of the slide has a solid, warm orange background.

03

**PERSPECTIVES
& FOCUS
2024**



**FOCUS
PLAN TOURISME
ARDECHE 24-28**

Les 4 ambitions du Département

- Un tourisme accepté et perçu comme positif en termes de retombées par les territoires et les résidents
- Un tourisme qui mesure et maîtrise son impact environnemental
- Un tourisme fondé sur l'identité, l'histoire et le patrimoine de la destination. Un tourisme décloisonné avec les autres secteurs d'activité pour contribuer plus efficacement et collégalement à l'attractivité générale de l'Ardèche



Les 5 axes stratégiques du Plan Tourisme

- 1 - S'engager pour un tourisme 4 saisons, autour de points d'équilibre entre le Nord et le Sud
- 2 - Soutenir un tourisme de pleine nature, en protégeant et valorisant les richesses naturelles et patrimoniales
- 3 - Valoriser ses terroirs et ses savoir-faire
- 4 - Conforter l'emploi touristique et la professionnalisation des acteurs
- 5 – Réinvestir son territoire

Et un axe transversal qui concerne le pilotage du plan, la gouvernance et la stratégie digitale de la destination





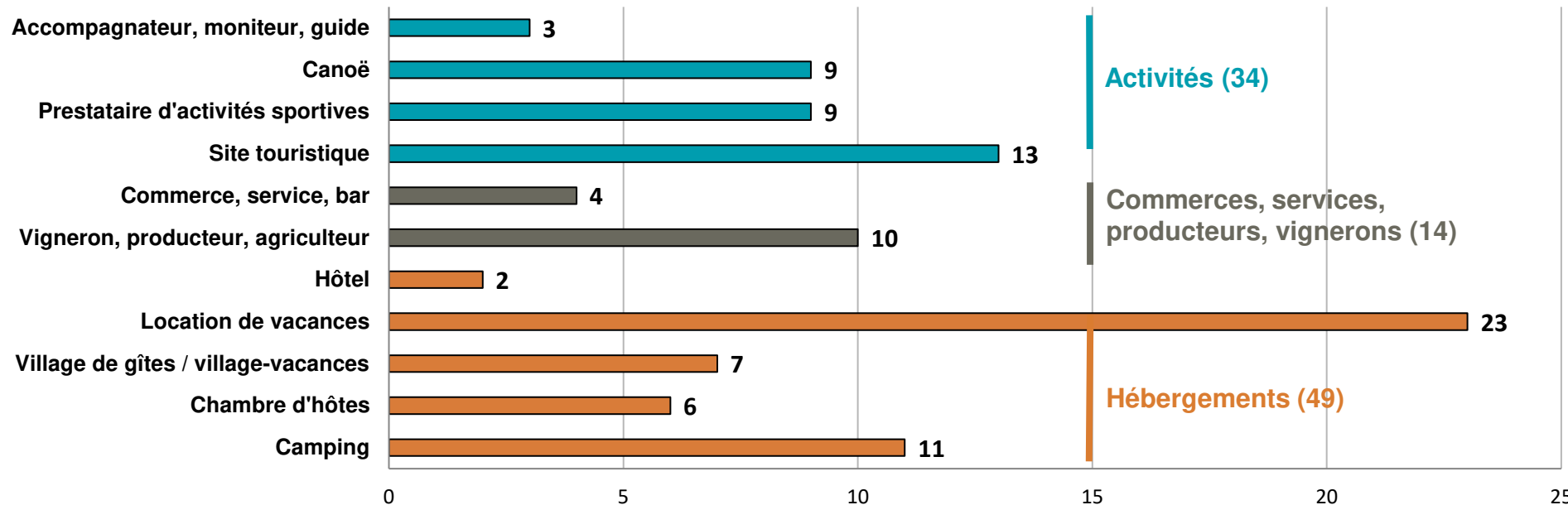
**FOCUS
TOURISME
RESPONSABLE**



- Enquête réalisée par Gorges de l'Ardèche Tourisme en interne - outil google form
- Envoyée par e-mail le 10/03/23 aux professionnels partenaires de l'Office (595 envois ; territoire et hors territoire). 49% ouvreurs et 30% de clic
- Le questionnaire a été testé au préalable par 17 professionnels volontaires ayant participé aux ateliers tourisme responsable de l'hiver 2022/2023.

97 réponses

Typologie des répondants

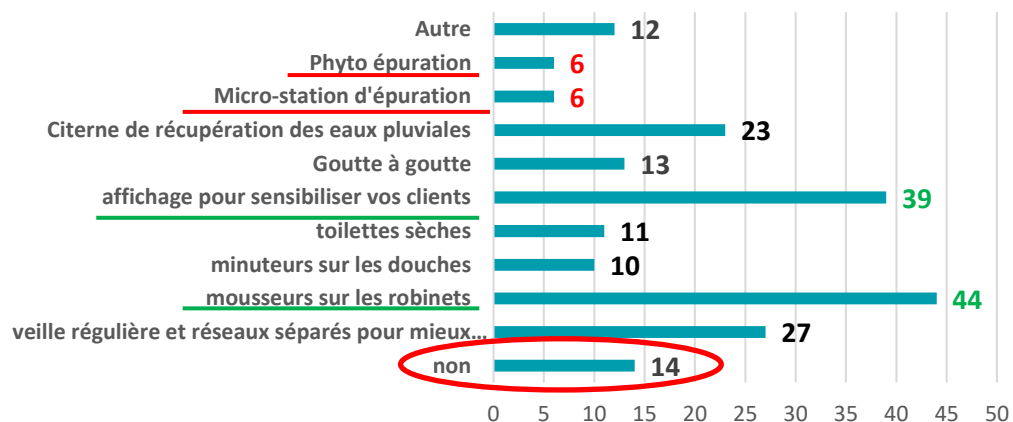




- Un questionnaire dense (15 min pour répondre)
75 questions dont 22 ouvertes, 28 Oui/non et 21 choix multiples
- dimension environnementale (33 questions)
dimension économique et sociale (42 questions)
- Constitué sur la base des 17 objectifs du développement durable.

Ressources - eau

Utilisez-vous des moyens techniques pour limiter la consommation en eau de votre structure et/ou pour récupérer, réutiliser, épurer l'eau ?



LES TOPS

- Moyen technique le plus utilisé : **les mousseurs** (45% des répondants)
- Affichage pour sensibiliser : 40% des répondants
- Prévention des fuites : 28% des répondants
- Récupération des eaux pluviales : 24% des répondants

LES FLOPS

- Micro-station et phyto-épuration
- Toilettes sèches
- Minuteurs sur les douches

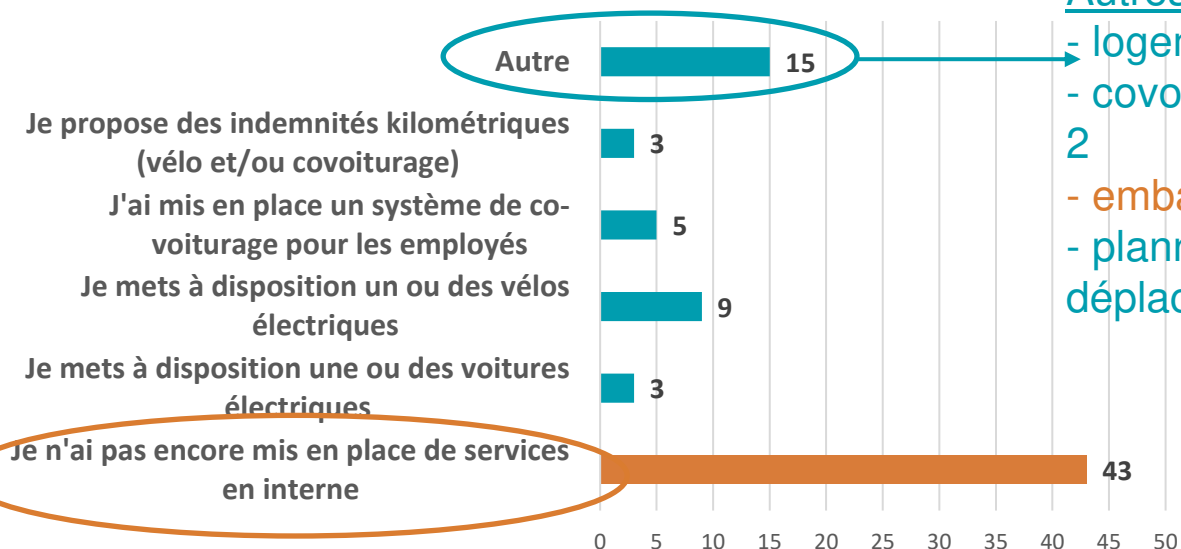
Quelques initiatives citées

- « Récupération de l'eau du réseau de lavage des gilets pour alimenter les toilettes » (loueur de canoë)
- « Douche solaire de 10 à 20 litres » (hébergeur)
- « Nous avons retiré l'eau pour le nettoyage quotidien des vélos : air + produits nettoyants à sec » (loueur de vélos)
- Certains professionnels limitent les services aux clients pour plus de sobriété

MOBILITE ET DEPLACEMENTS

Mobilité – SERVICES POUR LES SALARIES

89 réponses



Autres :

- logement / cuisine sur place x 4
- covoiturage spontané des employés x 2
- embauche très locale x 4
- plannings réfléchis pour limiter les déplacements

Une belle marge de progression possible

+ 23 mentions « pas de salarié »

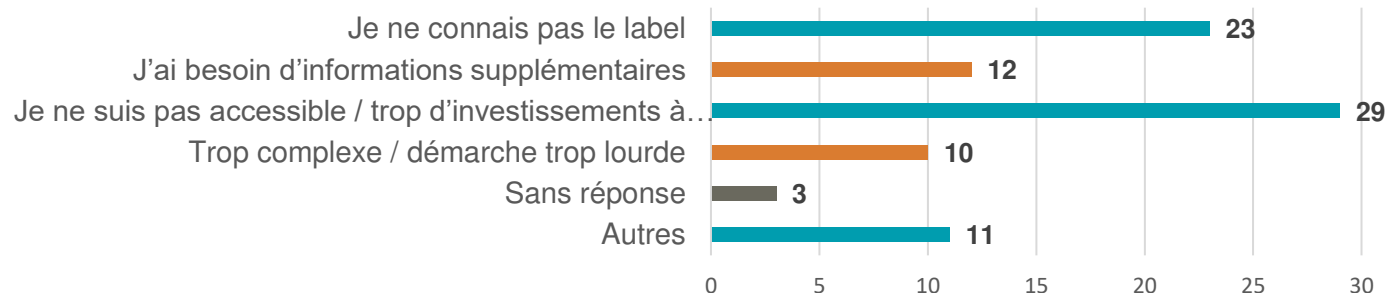
Quelques pistes d'actions citées :

- travail des plannings pour limiter les déplacements de ses employés
- logement ou cuisine sur place pour faciliter la vie des employés

Handicap

Etes-vous labélisé « Tourisme et handicap » ?
Si non, pourquoi ?

oui	1
non	96



Vigilance!

Exemple de réponses « autres »

- « Certains handicaps ne sont pas compatibles avec la pratique du site »
- « Ne correspond pas à cette population » (presta activité)
- « Configuration en terrasse limitante » (camping)
- « Je suis en cours de formation » (accompagnateur)
- « diagnostic réalisé » (site)

Pour beaucoup
handicap = moteur
Les différentes formes
de handicap /
adaptation
mal connues

Si vous n'êtes pas labélisé, cette démarche vous intéresserait-elle ?

oui	26
non	67

Les répondants, de manière globale, ne sont pas nécessairement proactifs
Mais sont des personnes « sensibilisées » et intéressées par le tourisme responsable.

Des domaines qui semblent déjà investis
en partie ...



- Gestion des déchets
- Utilisation de produits d'entretien écologiques
- Achats et recrutement en local
- Limitation de la consommation d'eau et d'énergie
- Mobilité (sujet à développer)
- Sensibilisation à la découverte et à la protection de l'environnement

...et d'autres avec une belle marge de
progression possible



- Accueil de clients en situation de handicap
- Mesure et compensation empreinte carbone
- Éco-rénovation et éco-conception
- Travail avec associations d'insertion, salariés en situation de handicap
- Formation du personnel, bien-être au travail
- Peu de tarifs « solidaires » en dehors des chèques vacances

FORMATION & SENSIBILISATION

Programme conçu avec l'ADT dans le cadre du programme ADEME



ATELIERS (en présentiel)

- **Solaire thermique** avec l'ALEC 07.
8 novembre à Saint-Marcel d'Ardèche
- **Economie et gestion de l'eau** par cabinet AQUA et l'EPTB
31 janvier hôtellerie de plein air et grandes unités d'hébergements
1^{er} février pour les autres filières
- **Engager et financer sa transition** par ID tourisme
21 mars à Labeaume

EDUCTOURS/SORTIES TERRAIN

Gestion de l'eau sur la rivière Ardèche (EDF/EPTB)

Visite du complexe de Montpezat/Pont de Verrière

Mardi 16 janvier, Jeudi 25 janvier

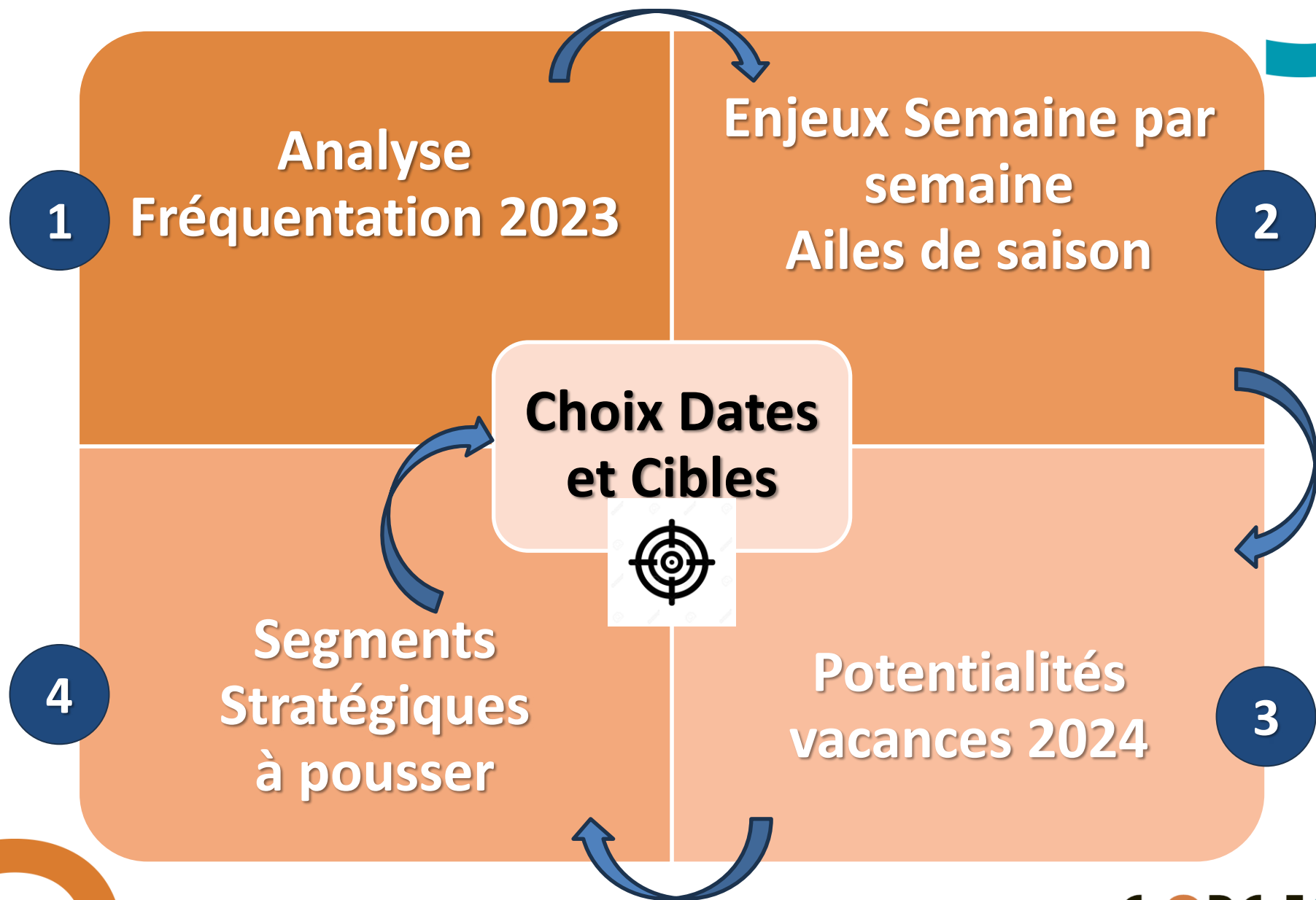
Bonnes pratiques Canoë proposé par les loueurs aux hébergeurs (2 dates)

La réserve nationale proposé par le SGGA/EPTB aux staff des loueurs (2 dates)

- **GROUPE DE TRAVAIL DES LOUEURS DE CANOË**
- **EXPERIMENTATION BILAN CARBONE AVEC L'ADT**



**FOCUS
MARKETING
& MARCHES
ETRANGERS**

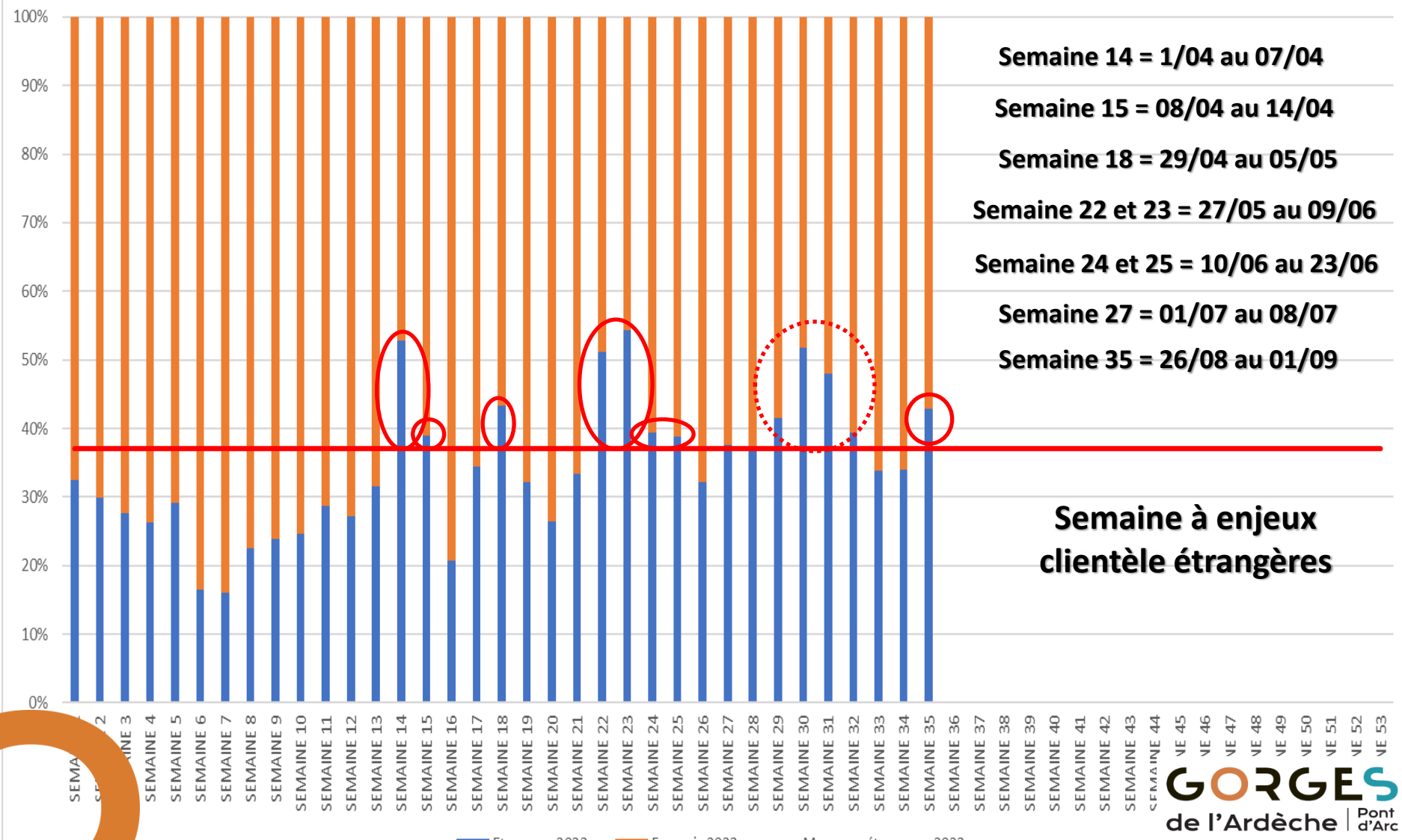




1

Analyse de la fréquentation 2023

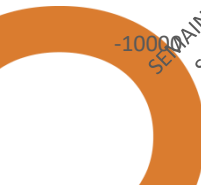
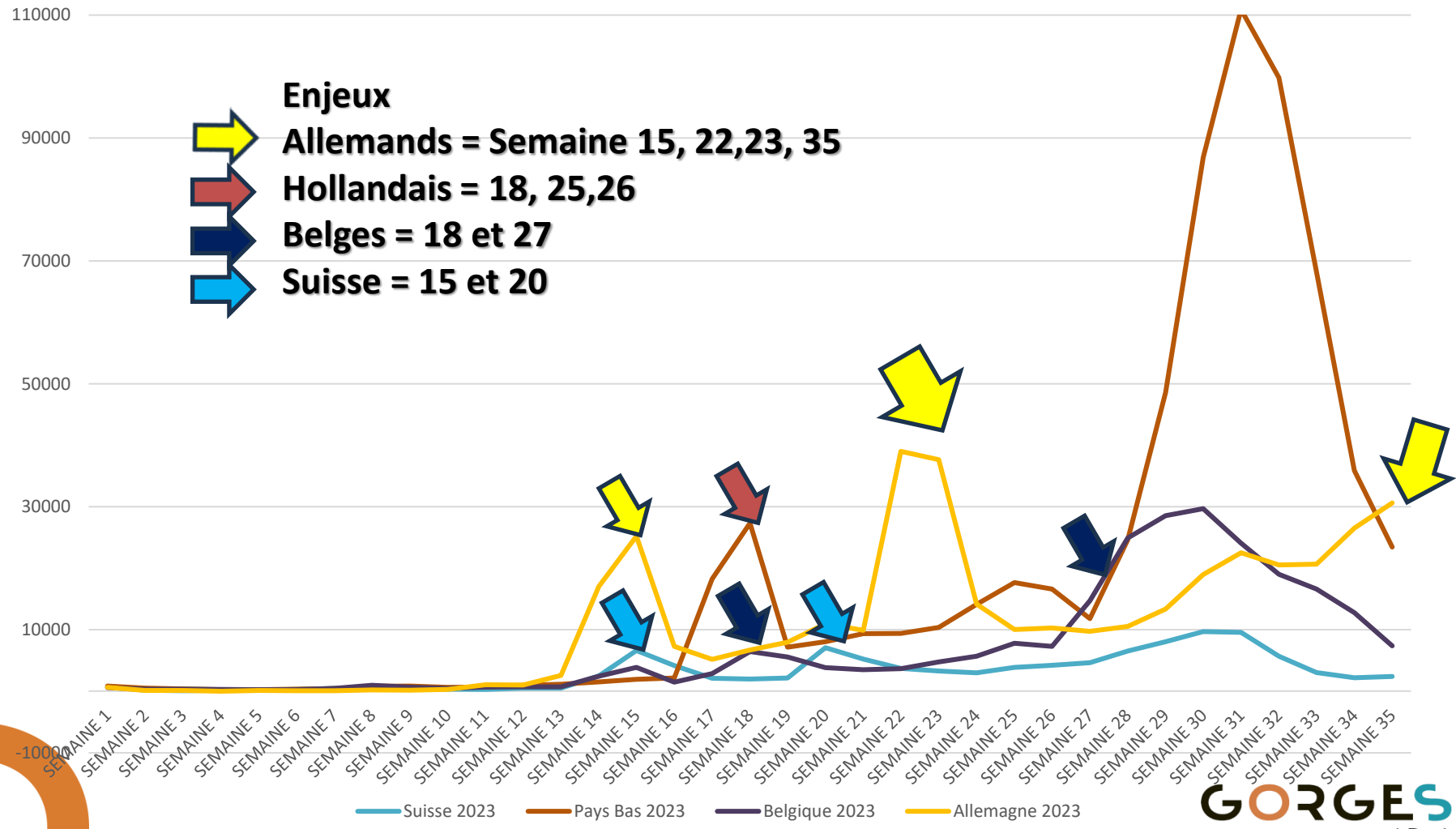
Marché Français - Etranger 2023





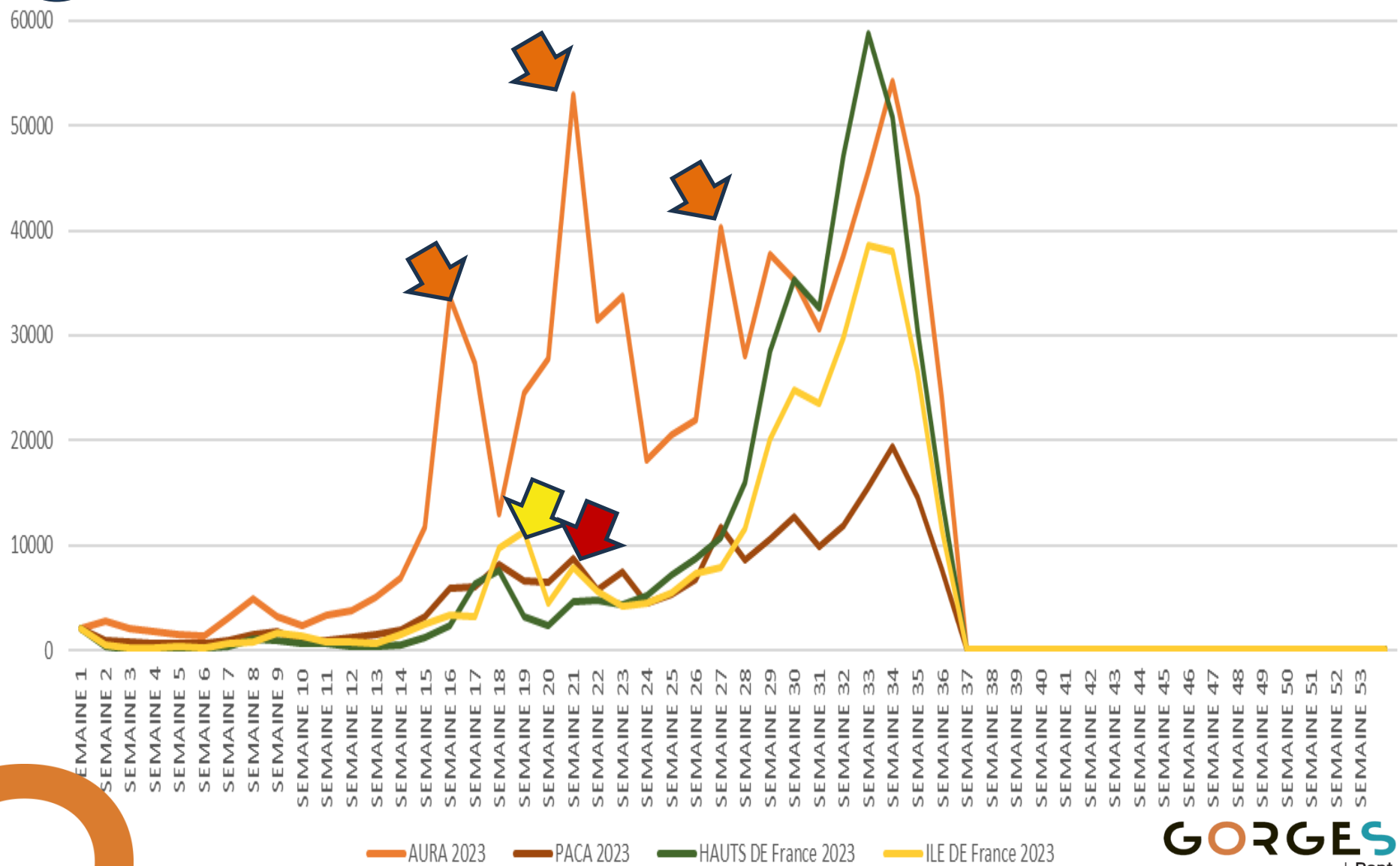
1

Analyse de la fréquentation 2023 Détails des étrangers



2

ENJEUX Détails clientèles Régionales

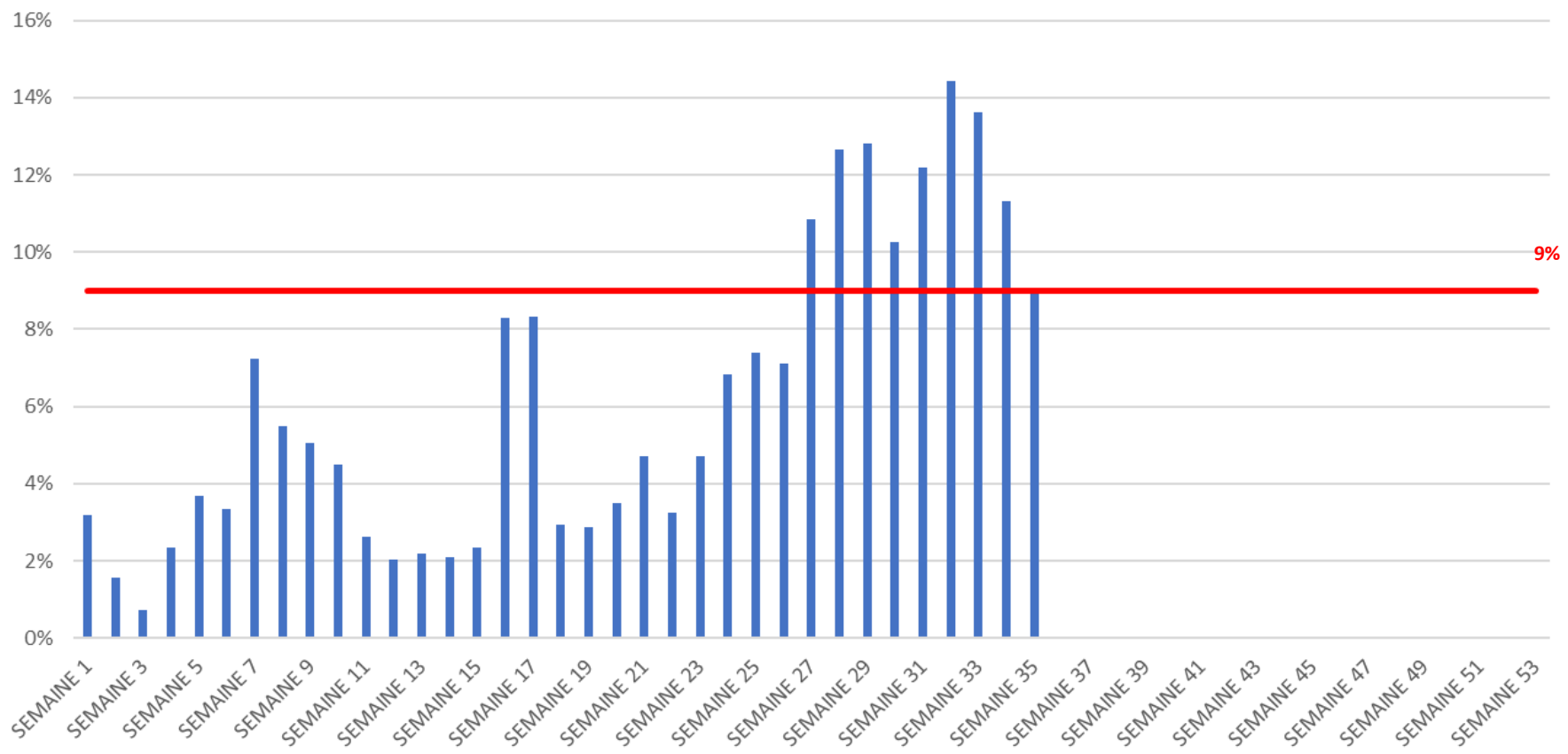




2

ENJEUX Détails clientèles / Ecart à la moyenne

HAUTS DE FRANCE - 2023



HAUTS DE France 2023 Moyenne



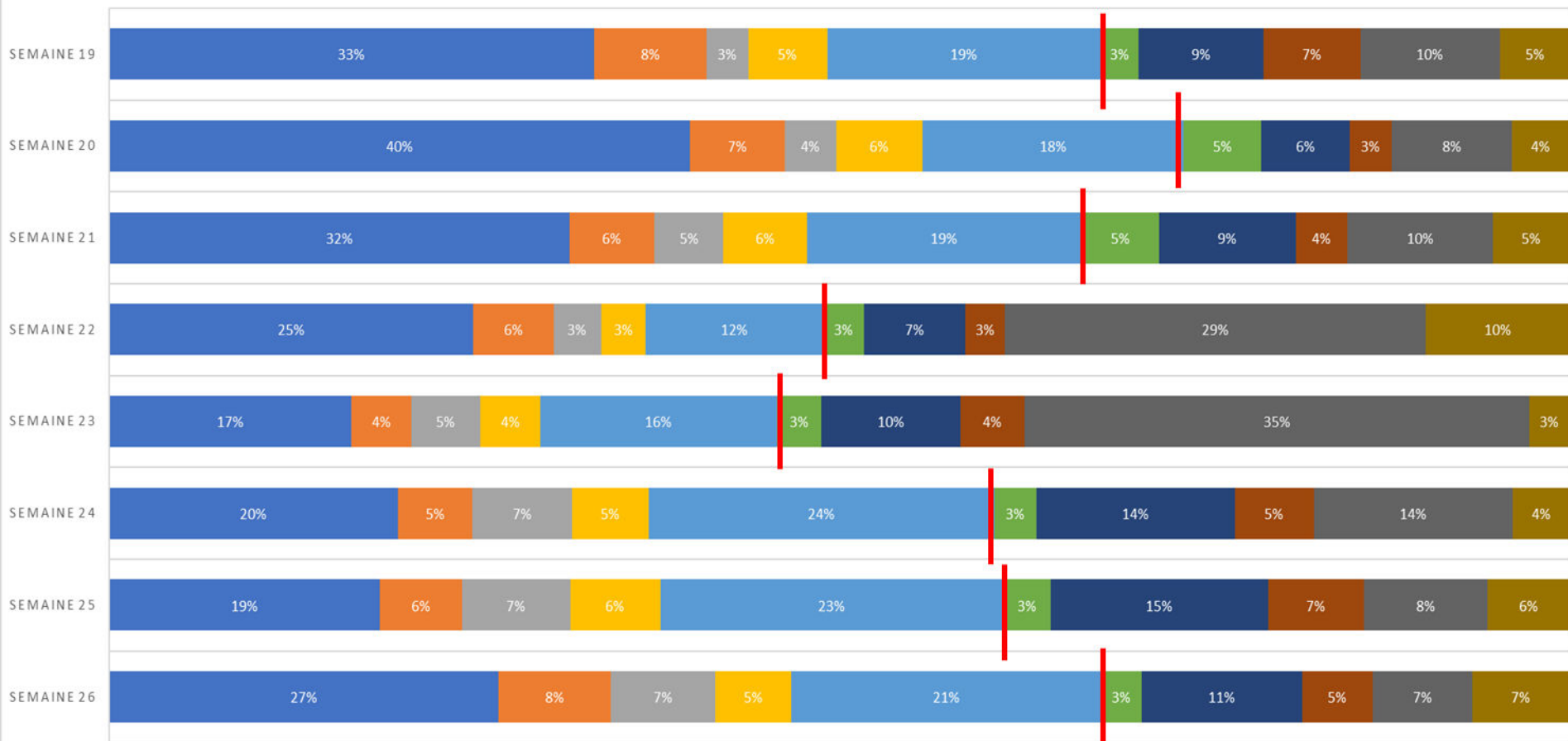
2

ENJEUX Détails clientèles

DU 06/05 AU 30/06/2023

FREQUENTATION 2023 - SEMAINE 19 À 26 - 06/05/2023 AU 30/06/2023

■ AURA ■ PACA ■ HAUTS DE France ■ ILE DE France ■ Autres régions ■ Suisse ■ Pays Bas ■ Belgique ■ Allemagne ■ Autres pays



2

ENJEUX Détails clientèles

ANALYSE Fréquentation 2023		
	Enjeux Français	Enjeux Etrangers
Semaine 14		Allemands
Semaine 15		Allemands, Suisse
Semaine 16	AURA	
Semaine 17	AURA	
Semaine 18		Hollandais, Belge
Semaine 19		
Semaine 20		Suisse
Semaine 21	AURA - PACA	
Semaine 22		Allemands
Semaine 23		Allemands
Semaine 24		
Semaine 25		Hollandais
Semaine 26		
Semaine 27	AURA	Hollandais, Belge
Semaine 35		Allemands



4

Opportunités clientèles 2024 - Tableau

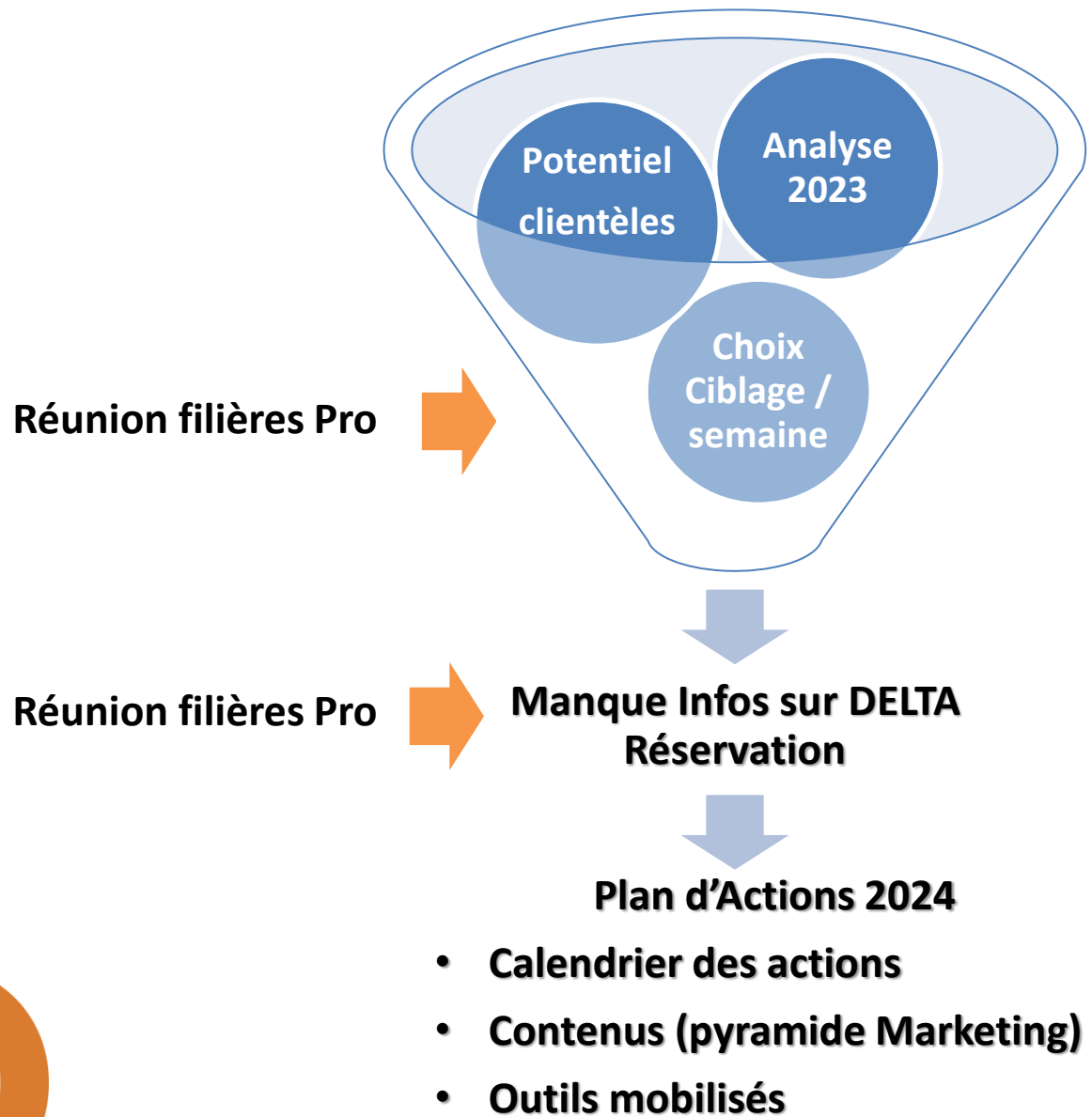
Opportunités 2024		
	Enjeux Français	Enjeux Etrangers
Semaine 13		Allemands
Semaine 14		Allemands, Suisse flamands
Semaine 15	IDF	Suisse
Semaine 16	AURA (74)	
Semaine 17	AURA	
Semaine 18	PACA + HDF	Wallons+Bruxelles
Semaine 19	AURA	Hollandais, Wallons
Semaine 20		Suisse
Semaine 21		Allemands
Semaine 22		Allemands
Semaine 23		
Semaine 24		
Semaine 25		Hollandais
Semaine 26	AURA (26)	Allemands
Semaine 27		Flamands, Allemands, Suisse
Semaine 35		Allemands





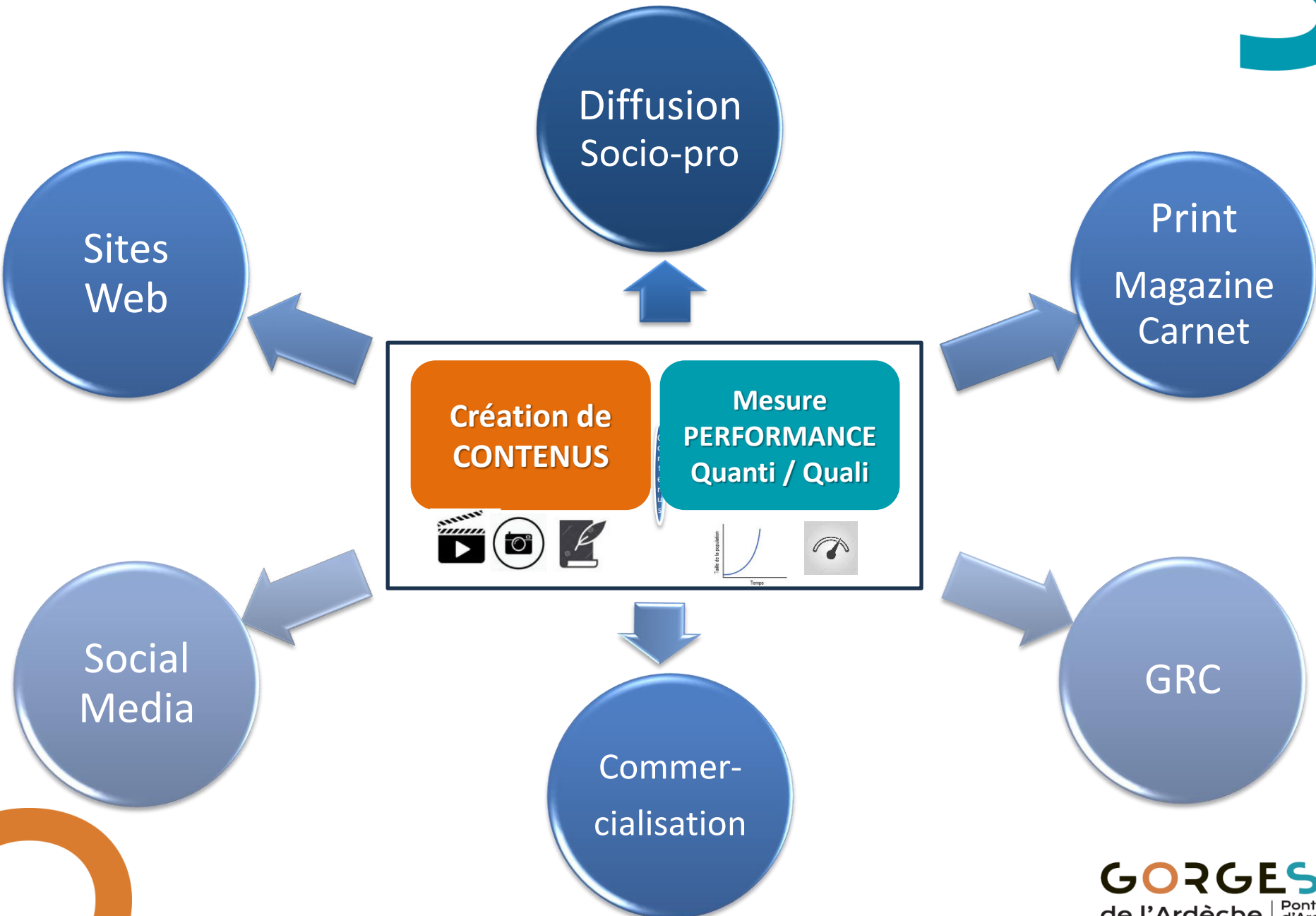
5

TRAVAIL PARTENARIAL AVEC FILIERES





FOCUS STRATEGIE DE CONTENUS





Renouveler notre cheptel
Proposer à la vente pour
les particuliers



OFFICE DE TOURISME

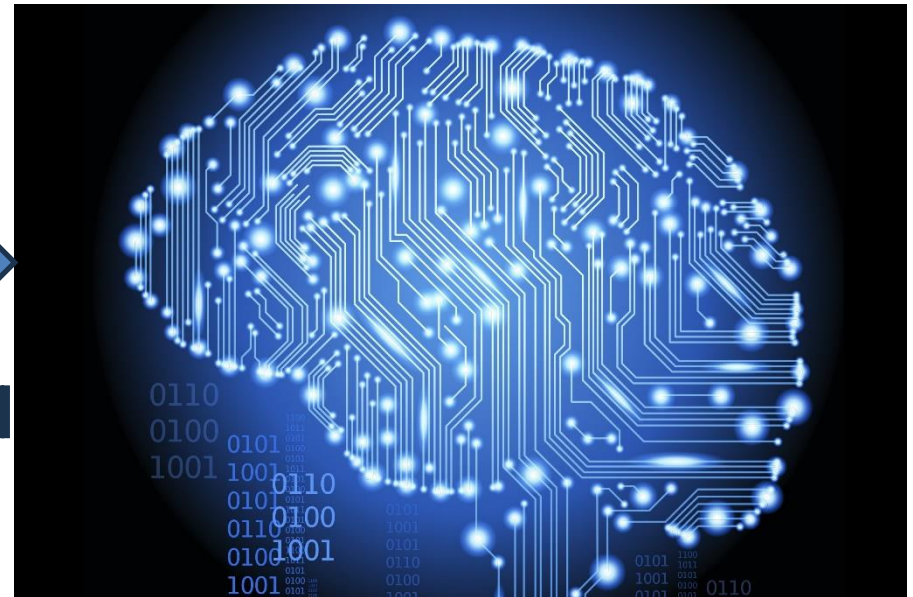
Création de
CONTENUS
A VALEUR
AJOUTEE



ENJEUX :

- **Stratégie éditoriale différenciante**
- **Créer des contenus « propriétaires »**
- **Nourrir l'IA via ses contenus GAPA**

Intelligence Artificielle « LA » révolution des années 2020



Quelques grands éléments

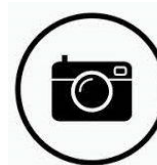
- Synthèse du passé mais pas de création
- 1 question (prompt) = 1 seule réponse
- IA = « Allucinations » = nécessité contrôle humain
- Au tout début de l'IA

SYNTHESE = STRATEGIE DE CONTENUS – OT GAPA

1

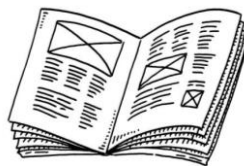
MARQUE FORTE + CREATION DE CONTENUS ELABORES

GORGES
de l'Ardèche | Pont
d'Arc



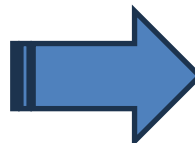
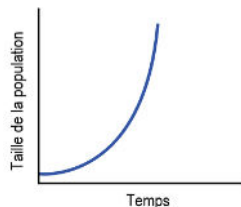
2

DIFFUSION MULTICANAL – OUTILS GAPA



3

PARTAGE, DIFFUSION & DEMULTIPLICATION PAR LES ACTEURS GAPA



- % de liens très faible des pros vers le digital OT GAPA (Logo, bannières, contenus, ...)
- Enjeu SEO
- Enjeu viralité contenus





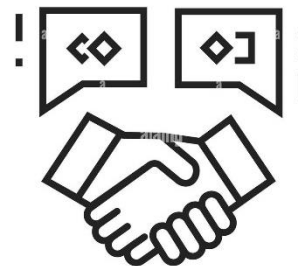
FOCUS MAISON DE LA SAISONNALITE

« 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

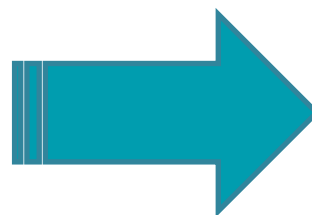
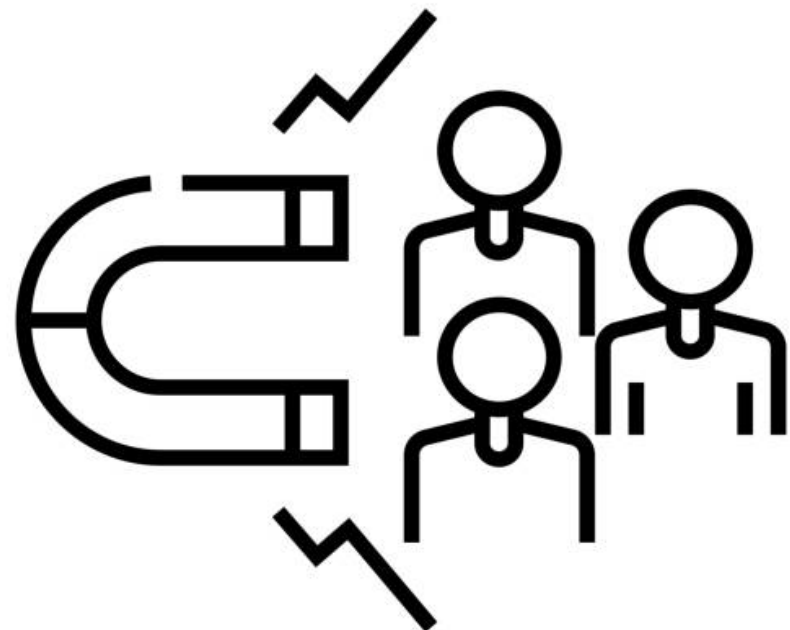
(Loisirs Sports Nature, Site Patrimoine Mondial, Export local), ...

Attractivité profession médicale

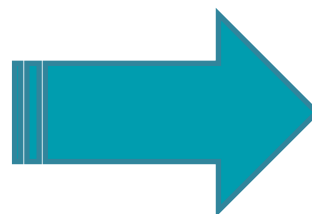
Valorisation territoriale cible médicale

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

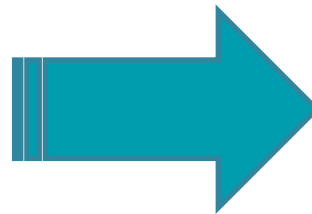
« ATTRACTIVITE »



CLIENTELE TOURISTIQUE
= Adaptation aux changements sociaux & climatiques



ENTREPRISE & SALARIE
= MICE / Tourisme d'Affaires
Comme vitrine du territoire



EMPLOI SAISONNIER
= Maison de la saisonnalité
Pour les salariés et les socio-pro

ETUDE : EVOLUTION MAISON DE LA SAISONNALITE



MAISON DE LA SAISONNALITÉ



Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DRETS)

GORGES DE L'ARDÈCHE L'INTERCO



Retour Expérience
Communication
Forum Saisonnier 2023

GORGES de l'Ardèche | Pont d'Arc

Etude sur l'Evolution de la Maison Saisonnalité

François Hallé / AU CERCLE VERT

Diagnostic Fonctions / Evolutions
Interrogation Financement 3 comcom
Scénarii Evolution

Stop des comcom
• Beaume-Drobie
• Pays des Vans

GORGES DE L'ARDÈCHE L'INTERCO

Choix du portage par SPL GAPA
Au 1/01/2024

Déploiement promotion
Attractivité saisonnier
Emploi / destination

Intégration
personnel MS
Savoir-faire dédié

GORGES de l'Ardèche | Pont d'Arc



Les fonctions actuelles et futures de la MS

1

Accueil du public saisonnier

- Accueil physique personnalisé
- Accueil dématérialisé

2

Information / orientation / accompagnement social

- droits, santé, prévention
- logement, mobilité
- Avantages saisonniers

3

Mise en relation employeur / saisonniers

- BDD offres emploi - BDD Saisonniers
- Mise en relation permanente
- Evénements de type forum

4

Logement Mise en relation bailleurs / employeurs / saisonniers

- BDD logements (coordination de l'offre)
- BDD demande de logements saisonniers

5

Carte avantages saisonniers

- recensement avantages / création d'une carte de saisonniers



ECHANGES AVEC LA SALLE

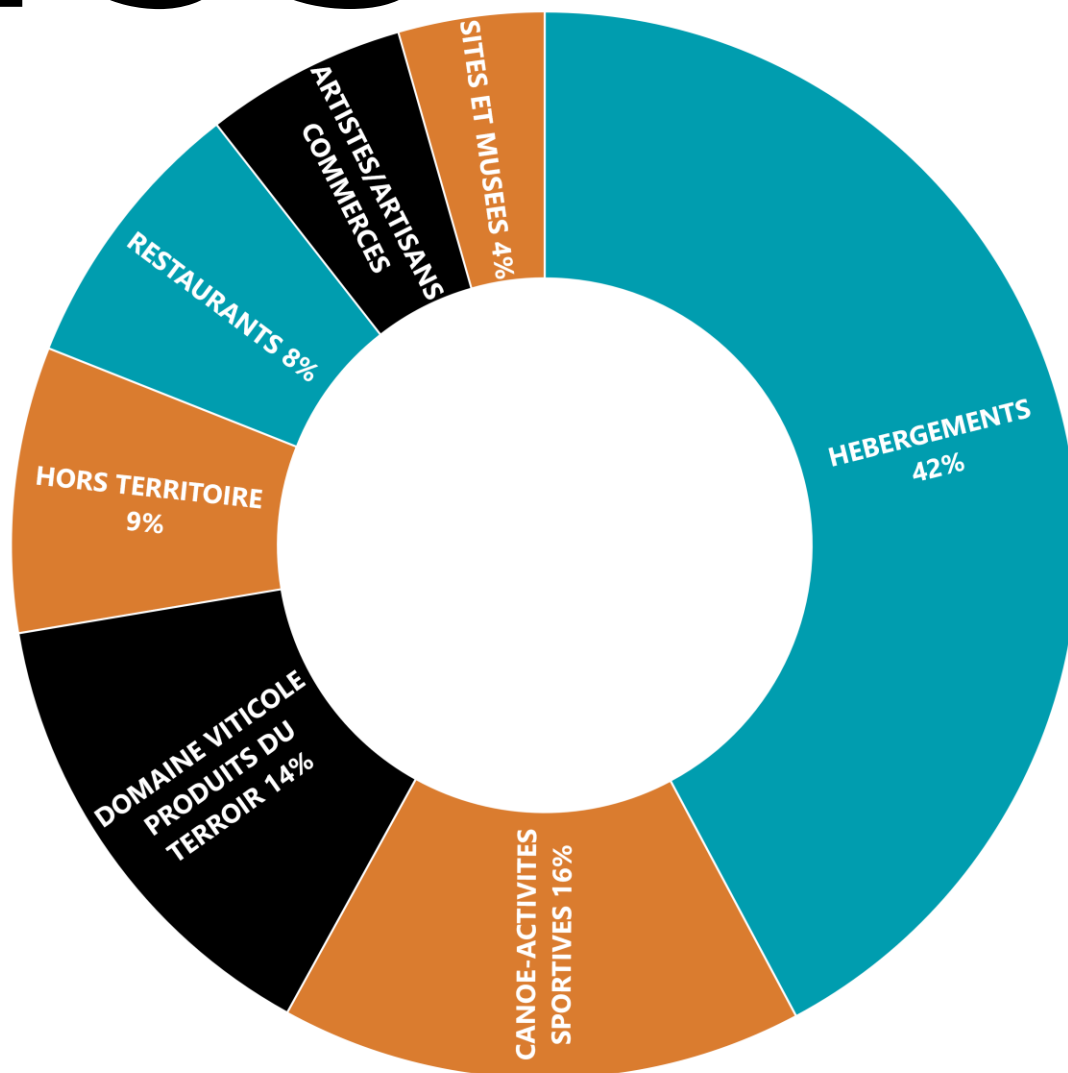
A semi-circular inset image showing a prehistoric cave painting of a bison or a similar animal, rendered in earthy tones of brown, grey, and black. The animal is depicted in profile, facing right, with its head lowered. The background of the painting is a textured, light-colored rock surface.

04

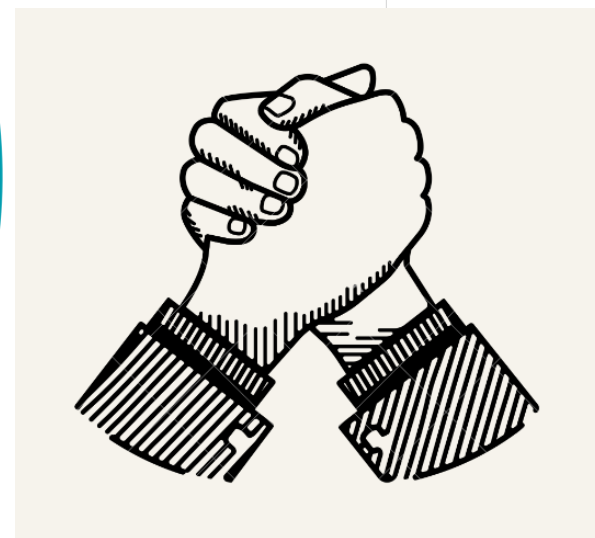
**PACK
PARTENARIATS
2024**

Les partenariats en 2023

495 Structures partenaires



Part de
chaque filière
(par structures)





Guide du partenariat 2024

GORGES
de l'Ardèche | Pont d'Arc

© Myrica Geary

Les packs prestations 2024

P1	P2
<p>Pack 1 : l'essentiel</p> <p>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 2024, les hébergements font l'objet d'une édition à part tirée à la demande.</p> <p>Dépôt de votre documentation dans les bureaux à proximité (30min) (distribution à la demande pour les hébergeurs et les restaurants)</p> <p>Accès à des outils comme Fairguest (suivi de l'e-réputation)...</p>	<p>Pack 2 : la visibilité +++ et la réservation en ligne</p> <p>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 2024, guide famille, éditions à la demande, ...</p> <p>Dépôt de votre documentation dans les bureaux de proximité (distribution à la demande pour les hébergeurs et les restaurants)</p> <p>Pour les hébergeurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accès à l'outil Ardèche résa • Pré-réservation ou réservation en ligne • Votre établissement visible depuis le bouton « Réserver » <p>Pour les prestataires d'activités, les sites, les restaurants, les producteurs et artisans d'art :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Possibilité de réservation en ligne • Possibilité de créer une boutique en ligne • Votre établissement visible depuis la rubrique « Je suis sur place » si réservable <p>Gestion de la relation client et accès à des outils d'e-réputation (Fairguest)</p> <p>Open Expérience - Addock Réservation en ligne optimisée pour les activités et les sites touristiques</p> <p>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)</p> <p>Présentoirs sur demande (2 modèles)</p>
<p>Niveau de visibilité 1 Vos informations affichées après le pack 2</p>	<p>Niveau de visibilité 2 Vos informations affichées en priorité</p>



Process partenariat 100% dématérialisé



Envoi par mails 12/12/2023

Date limite : 16 janvier

Nouvel arrivant
sur le territoire
1^{ère} année offerte

Les tarifs 2024

TARIFS PARTENARIATS 2024 HT (Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2024)	P1	P2
Campings et hôtellerie de plein air	50€ + 5€ par emplacement	50€ + 9€ par emplacement
Chambres d'hôtes	100€ la 1 ^{ère} + 45€ par chbre supp.	170€ la 1 ^{ère} + 45€ par chbre supp.
Hôtels	250€ + 8€ par chambre	330€ + 15€ par chambre
Locations, gîtes, meublés	150€ + 40€ par meublé supp.	
Gîtes d'étape et gîtes de groupe	150€	180€
Villages vacances / Villages gîtes / Résidences	350€ + 9€ par logement supp.	
Activités sports et loisirs	550€	700€
Canoë kayak - de 200 bateaux	600€	
Canoë Kayak + de 200 bateaux	750€	
Activités sportives encadrées et moniteurs et guides indépendants et loueurs de vélo	200€	300€
Producteurs, glaciers, brasseurs (hors vin)	80€	150€
Producteurs, bar à vin, glacier, brasseurs (hors vin) avec salle de réception	200€	300€
Domaines viticoles	200€	300€
Restaurants	270€	
Restaurants dans un hôtel ou au sein d'un camping	100€	
Artistes et artisans	80€	150€
Commerces et services	120€	
Praticiens et bien-être	80€	150€
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€	

PAS D'AUGMENTATION

MAINTIEN GRATUITÉS
installation/nouvel arrivant

SIMPLIFICATION

Packs uniques
sur certaines filières
(Canoë, commerces, location
meublés, villages-vacances)

BAISSE DE TARIFS

- pour certaines filières
- ✓ Commerces et services
 - ✓ Artistes et artisans
 - ✓ Praticiens bien-être

A semi-circular inset image showing a section of a prehistoric cave wall covered in paintings of animals, including a bull and a horse.

05

**RECONDUCTION
CONVENTION MICE
GAPA – GC2**

- Exclusivité commercialisation centre de conférences (en direct ou via des intermédiaires – agences événementielles)
- Utilisation immatriculation Atout France pour construction de produits tout compris.



Convention → mai 2027 Reconduction

- Recrutement 2^{ème} poste pour MICE
- Actions de communication co-financées SPL / GC2

GORGES
de l'Ardèche | Pont
d'Arc



GROTTE
CHAUVET 2
ARDÈCHE

- 1, 01 Million de devis
soit 115 dossiers
- > 1,170 Millions en 2023
soit 128 dossiers



- + de 30
partenaires sur le
territoire
- > +40 en 2023



- + 367 000 €
de contrats conclus
- > 520 000€ en 2023
+100 000€ en 2024



- 2/3 des
retombées sur le
territoire
- > 70% en 2023



- 80 % des séminaires
passent par Chauvet
- > 76 % en 2023



- 1/3 de retombées
sur Chauvet
- 30% en 2023



QUI SONT NOS CLIENTS ?



www.cerema.fr / @cerema.com / @cerema



BUILDING PROGRESS FOR PEOPLE AND THE PLANET.



Nous innovons pour une collecte intelligente



L'Assurance Maladie

Ardèche

Agir ensemble, protéger chacun



île de France



restalliance

VOUS SERVIR PAR CŒUR



PAREDES

Solutions d'hygiène et de protection professionnelles



BAUSCH+LOMB



FRANCEFERMETURES

CHOMARAT

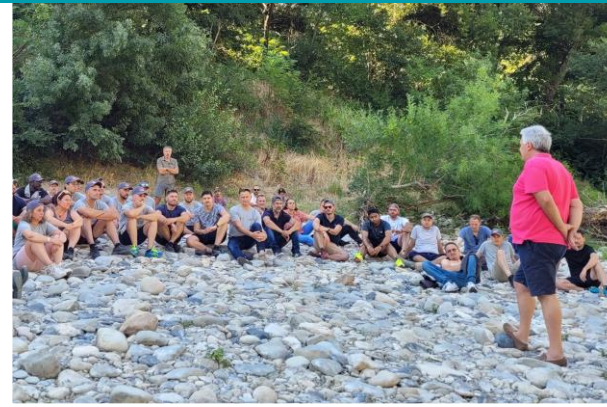


GORGES DE L'ARDÈCHE
L'INTERCO



GORGES de l'Ardèche | Pont d'Arc

MORCEAUX CHOISIS



Ensemble,
le meilleur est à venir

GORGES
de l'Ardèche | Pont
d'Arc