



OFFICE DE TOURISME

DESTINATION **PAYS D'UZÈS**
PONTGARD

VIVEZ L'ESSENTIEL !



RAPPORT D'ACTIVITE 2020





VOTRE
EXPÉRIENCE
commence ici

2020 : éléments de contexte

La SPL Destination Pays d'Uzès Pont du Gard a dû faire preuve de beaucoup de réactivité et d'adaptabilité tout au long de l'année 2020 afin de faire face à cette crise sanitaire qui a durement impacté l'économie touristique mondiale.

Principaux faits marquant de l'année 2020 :

- l'annulation massive des séjours et journées groupes en raison de la COVID,
- le soutien des acteurs touristiques locaux notamment via la gratuité de services consentie aux partenaires,
- la refonte de l'identité visuelle et de la stratégie digitale de l'OT,
- l'obtention de la Marque Qualité Tourisme
- l'organisation d'ateliers participatifs visant à définir une stratégie touristique concertée.

DESTINATION PAYS D'UZÈS
PONT DU GARD
VIVEZ L'ESSENTIEL !

SOMMAIRE

Pôle accueil – p 4

Un territoire d'exception
Fréquentation touristique
Boutique & billetterie

Pôle réceptif – p 12

Clientèle « individuels »
Clientèle « groupes »

Pôle partenariat – p 7

Un réseau de partenaires
Observatoire touristique

Pôle direction – p 14

Qualité et classement
Stratégie touristique

Pôle communication – p 9

Éditions
E-Tourisme
Presse et notoriété

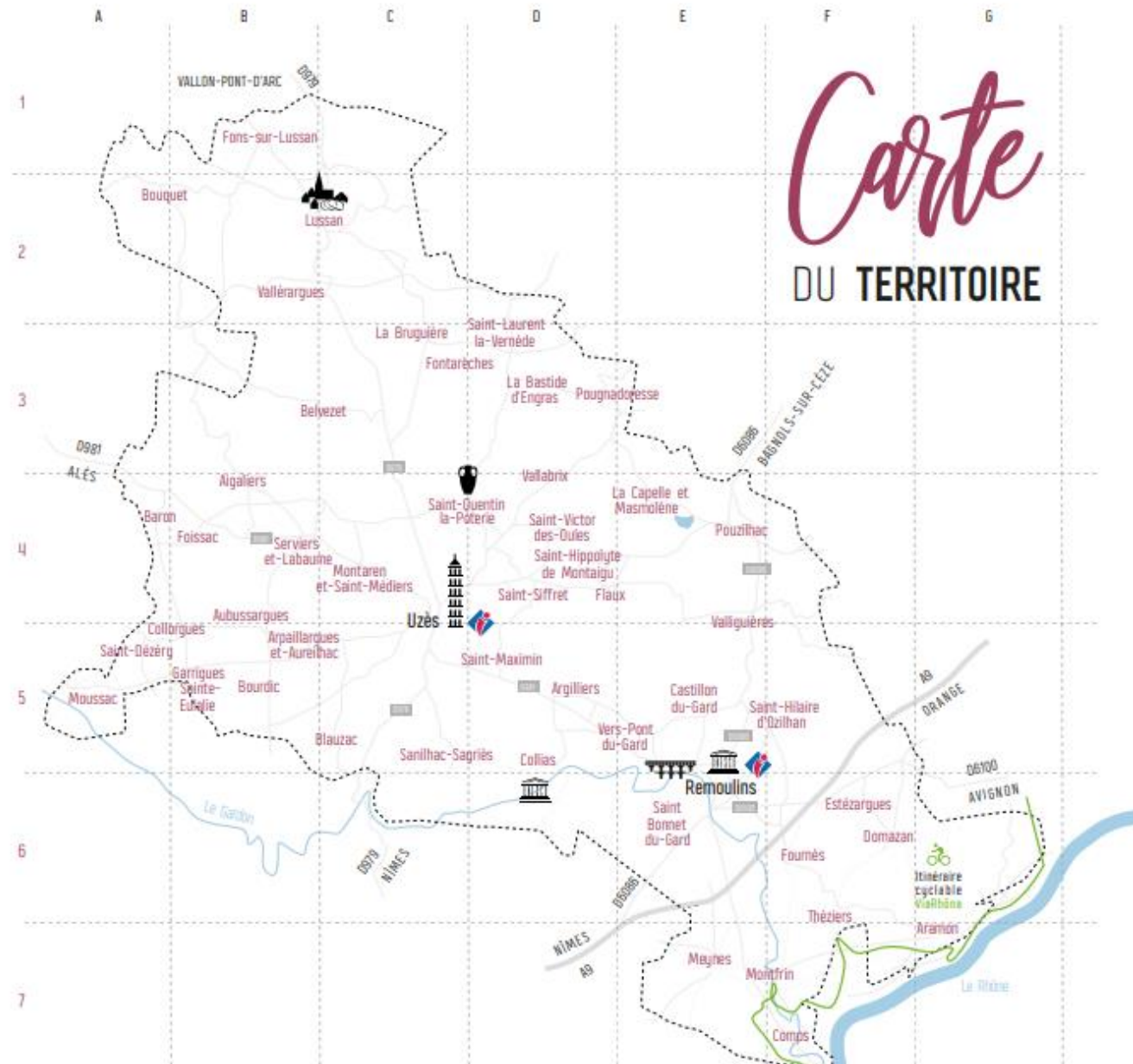
VOTRE
EXPÉRIENCE
commence ici

DESTINATION PAYS D'UZÈS
PONT GARD
VIVEZ L'ESSENTIEL !

Un territoire d'exception



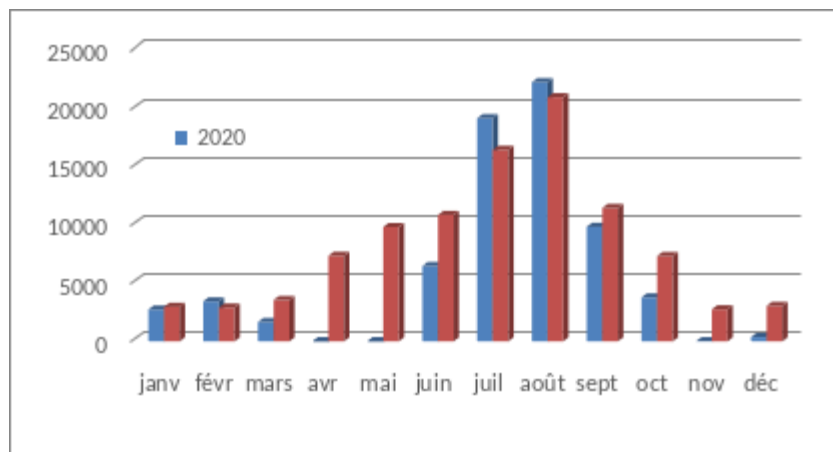
- 1 Classement Unesco – Le Pont du Gard
- 1 plus Beau Village de France – Lussan
- 1 Ville et métiers d'art – Saint-Quentin-La-Poterie
- 1 Ville d'Art et d'Histoire – Uzès
- 1 Haras National IFCE – Uzès
- 1 Réserve de biosphère – Les gorges du Gardon
- 4 zones natura 2000
- 99 monuments historiques
- 8 parcs et jardins de France
- 1 Site remarquable du Goût – truffe
- 1 Label Grand site Occitanie
- 1 voie verte - 1 Via Rhôna - 5 boucles cyclos
- + de 500 km de chemins de randonnée - 3 GR



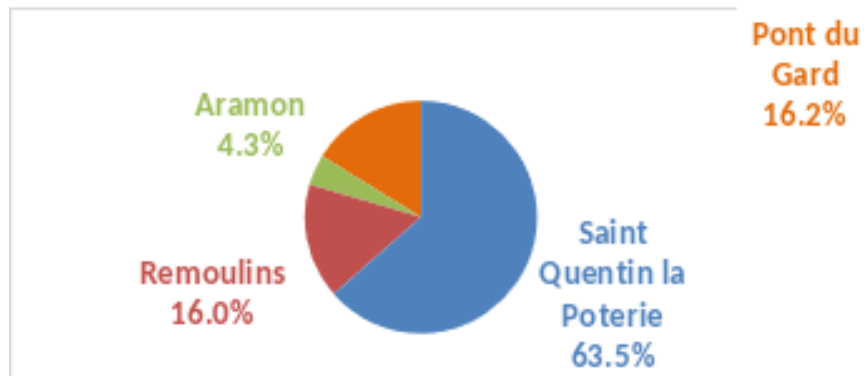
Carte
DU TERRITOIRE

Fréquentation Touristique 2020

69 695 visiteurs accueillis à Uzès en 8 mois environ
(contre 99 405 visiteurs en 2019, en 12 mois)



L'OT en mobilité 40 dates / 1 391 contacts



Top 10 clientèles françaises

- 1 Gard
- 2 Région parisienne
- 3 Hérault
- 4 Rhône
- 5 Bouches-du-Rhône
- 6 Vaucluse
- 7 Var
- 8 Nord
- 9 Isère
- 10 Alpes-Maritimes

Top 5 clientèles étrangères

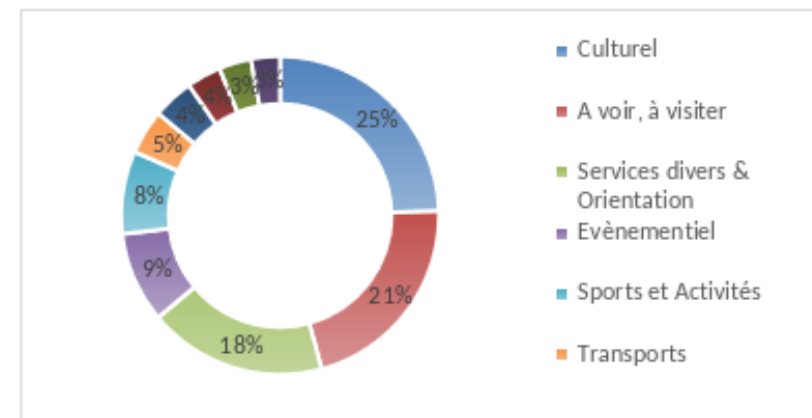
- 1 Belgique
- 2 Allemagne
- 3 Suisse
- 4 Royaume-Uni
- 5 Pays-Bas

90 % clientèle française
10% clientèle étrangère

Profils

Seul 40,6%
Couple 37,2%
Famille 13%
Groupe 3,9%

Centres d'intérêt



85 %* des visiteurs sont très satisfaits des services de l'OT

* 88 répondants

BOUTIQUE & BILLETTERIE

Boutique - 50% par rapport à 2019

CA : 6 884 €

77 produits référencés

Panier moyen : 15,03 €

Meilleures ventes : Carto guide, carte VTT, monnaie de Paris, magnets



Billetterie - 56% par rapport à 2019

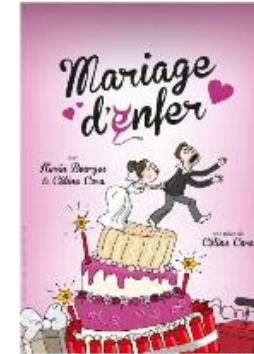
Recettes : 7 833 €

Billets émis : 5 232

31,5%



22,5%



13,7%



Contexte :

De nombreux événements ont été annulés à cause du contexte sanitaire expliquant la baisse du chiffre d'affaires. De même l'espace boutique a été fermé au public pour respecter le protocole sanitaire issu d'ADN Tourisme. Aussi, les nouveaux produits n'ont pas pu être vendus pendant la saison estivale.

PARTENARIATS

268 socioprofessionnels
partenaires de la Destination

Une gamme de services proposée par l'OT

Valorisation numérique de l'offre

Valorisation papier de l'offre

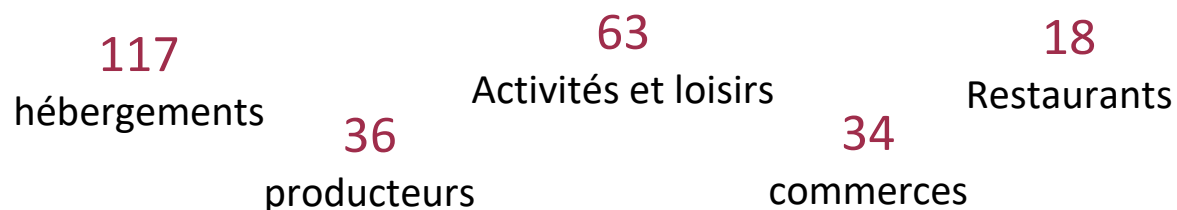
Accompagnement à la structuration de l'offre

Commercialisation de l'offre

Participation à la stratégie touristique

Des « RDV Pro » pour une mise en réseau

- 3 ateliers numériques – 32 participants
- 3 ateliers techniques – 23 participants
- 2 webinaires – 20 participants
- 2 réunions d'informations – 19 participants
- 2 éducteurs – 53 participants



14 labélisés
22 dossiers en cours



3 structures qualifiées
2 dossiers en cours



46 signataires

Répartition des packs partenaires 2020

120 print	79 numériques
43 pass découverte	26 gratuits

Partenariats 2020 offerts, reportés sur 2021.



Projet cofinancé par le Fonds Européen Agricole pour le Développement Rural
L'Europe investit dans les zones rurales

OBSERVATOIRE

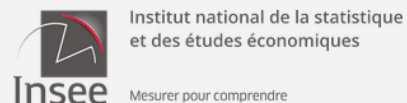


Parution de notre première édition du *Mémento du tourisme*

Ce document s'inscrit dans une démarche d'observation et de partage des données touristiques du territoire. Il a vocation à être mis à jour et étoffé chaque année afin de fournir à l'ensemble des acteurs touristiques locaux, publics et privés, une vue générale de ce secteur d'activité.

Les données sont issues de :

Flux Vision
Améliorer votre connaissance client
Le Mobile Data Analytics au service du pilotage de votre activité



MÉMENTO DU TOURISME Observatoire 2020 Données 2019



Communication

- Newsletter, marketing digital
- Bornes interactives 24h/24
- Réseaux sociaux : Facebook (plus de 9 000 fans) - Instagram
- Site internet : www.uzes-pontdugard.com - 70 000 visiteurs

Nouveauté 2021 : une version actualisée du site internet



MAGAZINE

Promotion de la destination et de son offre : découverte, patrimoine, terroir, loisirs, le tout sous une présentation dynamique, à l'image du territoire.

Édition trilingue



> tirage : 20.000 exemplaires
> Diffusion : Offices de tourisme, ensemble des partenaires, mairies, salons, workshops, courriers.



CARNET DE SÉJOUR

Véritable outil de présentation de l'offre hébergement de la destination, il met en valeur les établissements de manière épurée et séduisante pour capter la clientèle.

Édition trilingue



> tirage : 2.000 exemplaires utilisés en prospection
> Diffusion : Salons, workshops, courriers.



CARTE TOURISTIQUE

Tout savoir sur la destination : les sentiers, les lieux de baignade, les incontournables, les idées balades... La carte s'emporte facilement et complète l'offre du magazine.

Édition trilingue

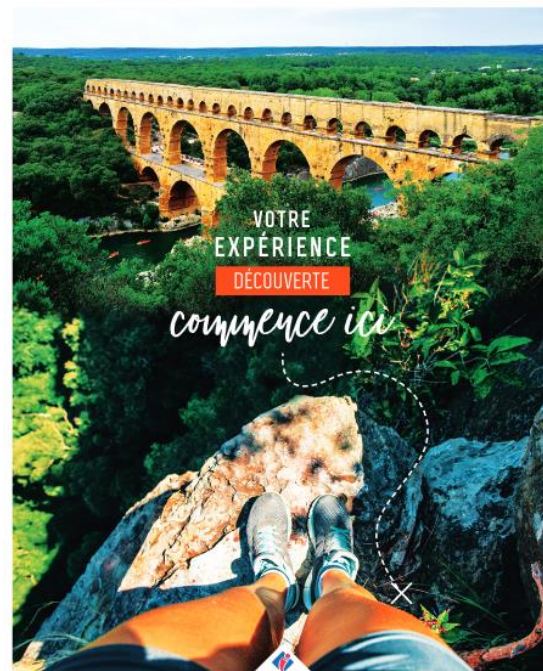


> tirage : 30.000 exemplaires
> Diffusion : Offices de tourisme, ensemble des partenaires, mairies, salons, workshops, courriers.

Identité visuelle 2020



OFFICE DE TOURISME
DESTINATION
**PAYS D'UZÈS
PONTDUGARD**
VIVEZ L'ESSENTIEL !
www.uzes-pontdugard.com



OFFICE DE TOURISME
DESTINATION
**PAYS D'UZÈS
PONTDUGARD**
VIVEZ L'ESSENTIEL !
www.uzes-pontdugard.com



OFFICE DE TOURISME
DESTINATION
**PAYS D'UZÈS
PONTDUGARD**
VIVEZ L'ESSENTIEL !
www.uzes-pontdugard.com



OFFICE DE TOURISME
DESTINATION
**PAYS D'UZÈS
PONTDUGARD**
VIVEZ L'ESSENTIEL !
www.uzes-pontdugard.com

Presse & notoriété

Les salons



Les éducteurs professionnels

- ST WORLD/TRAVEL FACTORY EUROPE
- LOCAL TRAVEL / MEETING FRENCH
- LK TOURS / EUROPATOURS
- CAGEP VOYAGES / FRANCE-EUROPE
- RAIFFEISEN REISEN
- EDUCTOUR Destination Incentive



PRESSE : Ils ont parlé de nous !



910 207 exemplaires vendus/semaine/
Magazine généraliste féminin



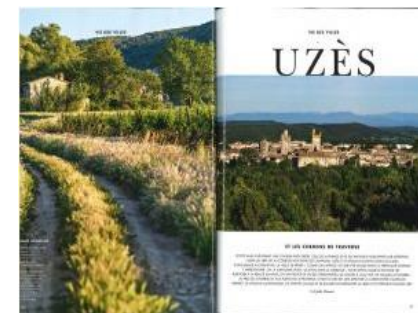
france.3



Accueil Presse – Autriche

- Auto Touring: 1 787 500 ex.
- Kronen : 1 355 000 ex.
- Zeitung : 1 355 000 ex.
- Kurier: 325 000 ex.
- Kleine Zeitung : 353 000 ex.

Avec un invité d'honneur : Le TO Raiffeisen Reisen



Réceptif « individuels »

CREATION D'UNE CHARTE FAMILLE

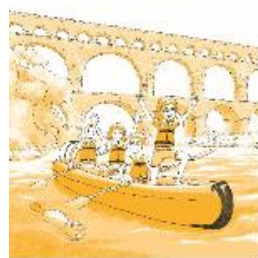
Mise en place d'une collection de livrets jeux à destination des 6 – 12 ans pour une découverte en autonomie des villages

Disponibles en 2021 :

- Aramon
- Lussan
- Remoulins
- Saint-Quentin-la-Poterie
- Théziers



Illustrations : Julien Gallot



SAISON DE LA TRUFFE

La truffe dans l'Histoire d'Uzès – Visite guidée
11 & 19 janvier et 1^{er} & 15 février - taux de remplissage 29%

Nos visites ont du goût – La truffe insolite
18 & 25 janvier – taux de remplissage 84%

Partenariat pour la balade truffée en calèche
12 janvier & 2 février – taux de remplissage 40 %

+ Séjour truffe 2nuits/2jours

Période de validité : Du 20 janvier au 7 février 2021
Tarifs : A partir de 250€/pers.

Ce séjour clé en main à destination des individuels est le premier d'une collection de séjour packagés thématiques et identitaires du territoire

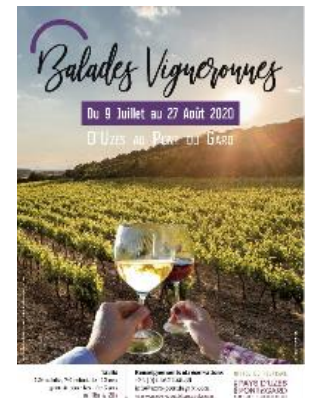
BALADES VIGNERONNES

Le concept : 10 dates pour 10 domaines d'exception
Tous les jeudis de 18h à 20h.

L'occasion de découvrir les différentes appellations : Signargues, IGP Pont du Gard, Duché d'Uzès...

Nombre de participants 2020 : 136

Soit une augmentation de 17% par rapport à 2019



Réceptif « groupes »

- 85% par rapport à 2019

BROCHURE GROUPES

UZÈS - PONT DU GARD

UNE DESTINATION PLURIELLE ET TELLEMENT UNIQUE



Les partenaires restent au cœur du dispositif :

43 conventions signées en 2020

Côté clients, en 2020 :

- 161 dossier traités
- 116 dossier validés
- 101 dossiers traités en annulation/report

Nbre d'annulations : 68 dossiers soit 40 091 €

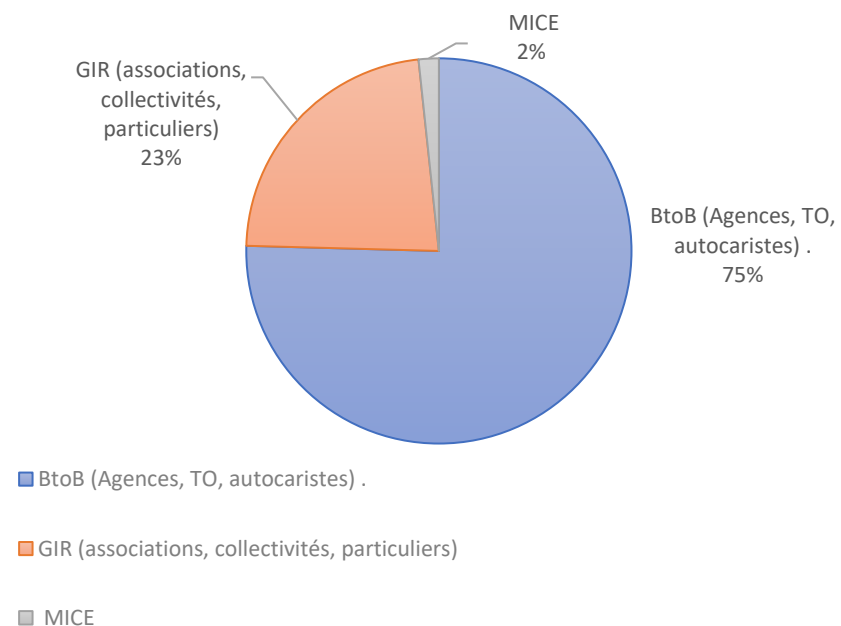
Nbre de reports : 33 dossiers soit 10 070 €

Montant des avoirs émis : 5 199.92 €

Taux de transformation des devis : 72%

Taux d'annulation / report cause COVID : 87%

RÉPARTITION DES VENTES PAR CIBLES



Stratégie Mice : favoriser le développement du tourisme d'affaires sur le Destination à partir de 2021.

Actions 2020 : Mise en place d'un comité technique Mice - Structuration et co-construction de l'offre – Définition de la Signature Mice locale

Qualité & classement

QUALITÉ TOURISME



SEPTEMBRE 2018 : engagement dans la démarche

2020 : audits blancs et audits mystères

NOVEMBRE 2020 : obtention de la Marque Qualité Tourisme

DECEMBRE 2020 : obtention de Qualité Tourisme Sud de France

VERS LA CATÉGORIE I

SEPTEMBRE 2018 : démarrage de la procédure

SEPTEMBRE 2019 : obtention de la catégorie 3

JANVIER 2021 : dépôt du dossier de classement en catégorie 1

Notre politique qualité : vous accueillir comme notre invité !

En vous aidant à préparer votre séjour.

Nous répondons toute l'année à vos courriers et vos emails.

Nous mettons à jour en temps réel un site internet en 3 langues.

Nous partageons avec vous les actualités locales via les réseaux sociaux.

Nous vous proposons un service de billetterie en ligne et au comptoir,

Nous vous aidons à la création et à la réservation de votre séjour.

En vous conseillant, pour faciliter vos vacances.

Nous mettons à votre disposition une équipe de conseillers en séjour trilingue et formée en continu à l'offre touristique locale.

Nous adaptons nos jours et horaires d'ouverture selon les saisons.

Nous mettons à votre disposition, gratuitement, un large panel de documentation : cartes, plans, guides touristiques.

Nous vous offrons un accès libre et gratuit au WIFI,

Nous déployons des outils digitaux pour une consultation 24h/24.

En restant à votre écoute.

Nous traitons vos réclamations et nous en assurons le suivi.

Nous mesurons la qualité de l'accueil afin de l'améliorer.

Nous mesurons votre satisfaction par le biais d'enquêtes de satisfaction.

Nous mettons tout en œuvre pour faciliter vos démarches.

Stratégie touristique 2021-2025

*Partager une vision commune
Coconstruire une politique touristique
Définir une stratégie en phase avec les visiteurs*

Identité notoriété

- Chantier 1 : Une destination touristique identifiable et identifiée
- Chantier 2 : Une destination attractive
- Chantier 3 : Une destination communicante
- Chantier 4 : Une destination apprenante

Développement durable

- Chantier 5 : Une médiation sur la richesse du patrimoine naturel
- Chantier 6 : Une communication qui sensibilise aux enjeux environnementaux
- Chantier 7 : Une destination durable, engagée
- Chantier 8 : Des productions locales mises en avant

Diversification touristique

- Chantier 9 : Une destination attractive toute l'année
- Chantier 10 : Une destination multiple
- Chantier 11 : Une offre touristique qualifiée et de qualité

Structuration

- Chantier 12 : Une destination partenariale
- Chantier 13 : Une destination plus présente, plus en prise avec son territoire

9 Entretiens stratégiques
avec les parties prenantes

4 Ateliers participatifs
avec les acteurs socioprofessionnels

6 Rendez-vous
avec les élus du territoire

+ 300 Contributions
issues des ateliers

L'Office de Tourisme, en bref

Un office de tourisme intercommunautaire : CCPU et CCPG

Une Société Publique Locale créée au 1^{er} janvier 2018

Le CA : 16 administrateurs - 8 administrateurs par territoire

Le comité stratégique (*organe de consultation*) : 18 socioprofessionnels

13 salariés à l'année (11,5 ETP) + une équipe de saisonniers

Un office de tourisme immatriculé au registre des opérateurs de voyages

Un office de Tourisme certifié Marque Qualité Tourisme

VOTRE
EXPÉRIENCE
commence ici

DESTINATION PAYS D'UZÈS
PONTGARD
VIVEZ L'ESSENTIEL !