

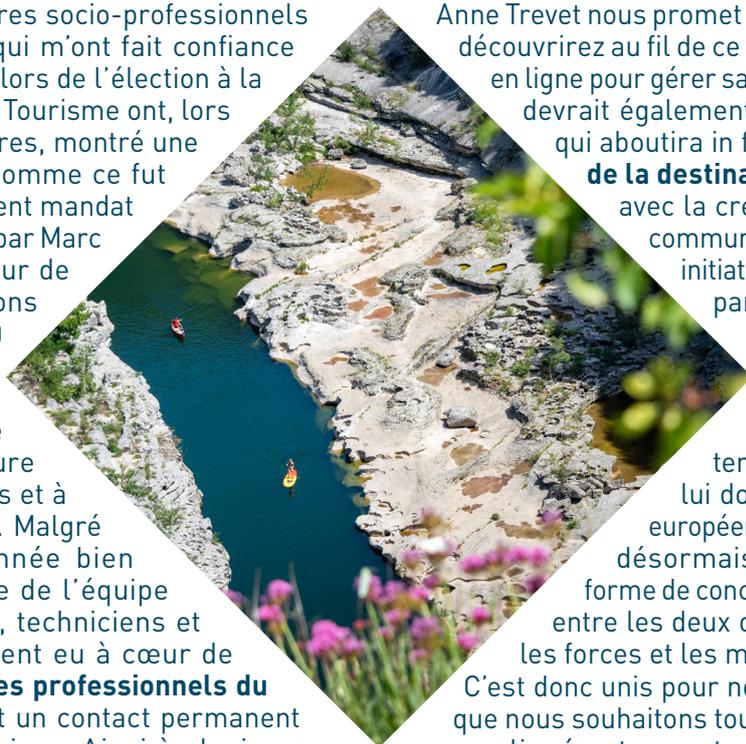
2021

Guide du  
Partenariat



# Unis à vos côtés !

Au crépuscule de cette année 2020, malgré une situation sanitaire et économique compliquée et anxiogène pour tous, il y a tout de même quelques bonnes raisons d'espérer et de regarder l'avenir de façon la plus positive possible. En effet, les nouveaux élus ainsi que les membres socio-professionnels du comité de direction qui m'ont fait confiance en m'accordant leur voix lors de l'élection à la présidence de l'Office de Tourisme ont, lors de nos quelques rencontres, montré une **motivation sans faille** comme ce fut le cas pendant le précédent mandat remarquablement mené par Marc Boulay à qui j'ai l'honneur de succéder. Nous souhaitons toutes et tous que 2020 se termine bien vite afin de nous tourner vers une nouvelle année que l'on espère bien meilleure et propice aux rencontres et à la convivialité retrouvée. Malgré tout, pendant cette année bien particulière, l'ensemble de l'équipe de l'Office de Tourisme, techniciens et élus, ont particulièrement eu à cœur de **soutenir au maximum les professionnels du territoire** en maintenant un contact permanent et en adaptant ses services. Ainsi à plusieurs reprises, des campagnes de « phoning » ont été menées auprès des professionnels, de nombreuses manifestations telles que les visites guidées ou les



« pique-nique de la chouette » ont été maintenues pour le grand bonheur des touristes mais également des habitants de la Communauté de communes. Bien que nous soyons encore dans l'incertitude concernant l'année 2021, l'équipe de l'Office de Tourisme emmenée par sa directrice Anne Trevet nous promet de nouveaux services que vous découvrirez au fil de ce guide avec notamment un outil en ligne pour gérer sa e-réputation. Cette année 2021 devrait également voir se concrétiser le travail qui aboutira in fine en 2022 à la **réunification de la destination « Gorges de l'Ardèche »** avec la création d'un Office de Tourisme commun avec Pont d'Arc Ardèche. Cette initiative souhaitée par l'ensemble des partenaires devrait permettre de bénéficier d'une force de frappe décuplée, de mutualiser les compétences nombreuses de part et d'autre, de rendre notre territoire encore plus visible et de lui donner une notoriété à l'échelle européenne. Il semble en effet primordial désormais de supprimer une certaine forme de concurrence qui aurait pu s'installer entre les deux offices de tourisme et d'unifier les forces et les moyens.

C'est donc unis pour notre territoire et plein d'espoir que nous souhaitons tourner la page sur cette période compliquée et nous tourner vers des perspectives passionnantes et pleines de belles promesses.

**Bernard Chazaut,**  
Président de l'Office de Tourisme

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Bernard Chazaut'.



“ Restons en contact ”

Retrouvez notre site professionnel :  
<http://pro.rhone-gorges-ardeche.com/>

La page facebook Let's Go pro :  
<https://www.facebook.com/letsGOPROSTOURISME>



ainsi que la newsletter mensuelle et les différents e-mails

# Etre partenaire de l'Office de Tourisme c'est :

*Bénéficier de multiples services à consommer sans modération*

## ➤ Etre visible et promouvoir votre offre ◀

- ✓ Mise à jour ou création de vos fiches apidae (base de données touristiques nationale, relayée par de nombreux organismes (presse, ardeche-guide.com, auvergnerrhonealpes-tourisme.com etc...)
- ✓ Traduction de vos fiches apidae en 2 langues (anglais et allemand)
- ✓ Présence dans nos éditions 2021 (magazine, carnet d'adresses, guide famille etc...)
- ✓ Présence sur notre site internet, celui du Département et nos différents supports numériques ( ex : borne interactive ViaRhôna à Bourg-Saint-Andéol)
- ✓ Promotion au cours des actions médiatiques ou promotionnelles (salon, street-marketing, accueil presse et médias, workshop etc...)

## ➤ Obtenir plus de services et de conseils ◀

- ✓ Ouverture d'un compte Ardèche en direct, un outil qui garantit l'ouverture de votre établissement en temps réel
- ✓ Mise à disposition du kit de communication (vidéos, photos libres de droit, bannières etc...)  
Deux tournées de distribution de documentation touristique chez vous (minimum) par an, avant et pendant la saison
- ✓ Tarifs négociés avec des photographes professionnels pour des reportages de qualité  
Possibilité d'avoir un accompagnement personnalisé sur des problématiques liées à la commercialisation et la communication digitale (en supplément)
- ✓ Accès à des ateliers thématiques de formation et d'échange

## ➤ Une aide pour commercialiser vos produits et services ◀

- ✓ Intégration de vos offres dans nos packages au service réceptif
- ✓ Vente de billetteries pour les sites et les activités sportives
- ✓ Vente de produits locaux à la boutique de l'Office de Tourisme
- ✓ Mise à disposition d'une solution de vente en ligne gratuite et sans commissionnement (billetterie, boutique, location de meublés..) : installation et aide à la maintenance

## ➤ Travailler en réseau et monter en gamme ◀

- ✓ Accès aux labels portés et relayés par l'Office (Accueil vélo, Vignobles et Découvertes, Famille plus)
- ✓ Invitation aux bourses aux documents, aux soirées et aux temps forts de l'Office
- ✓ Visite de votre structure par un ou plusieurs membres de l'équipe
- ✓ Accès à un espace numérique dédié aux professionnels (groupe facebook, site pro, veille sur les informations juridiques etc...)
- ✓ Accompagnement sur vos projets d'évolution

# Apidae

## Pour être référencé au niveau national



Grâce à Apidae, vos informations sont diffusées en moyenne sur une dizaine de « vitrines » via :

- > Les sites internet et éditions de l'Office de Tourisme, de l'ADT (ardeche-guide), du CRT (auvergnerrhonealpes-tourisme)
- > Les collectivités territoriales (Conseil départemental, Mairies)
- > La presse (Dauphiné Libéré, Hebdo Drôme Ardèche, etc.)
- > Des sites privés sur les thématiques de sorties (Astucity par ex.)

**Besoin de conseils pour améliorer votre fiche apidae ? Vous pouvez prendre rendez-vous pour la rendre plus attractive et plus visible.**

Réservé aux partenaires :

Traduction et mise à disposition gratuite de vos descriptifs courts en anglais / allemand



**Votre Contact :**  
Maxime Le Cann - 06 48 76 00 48  
m.lecann@rhone-gorges-ardeche.com

# Ardèche en direct

## Pour certifier que vous êtes ouvert

Un succès basé sur une info certifiée en temps réel.

Avec le service Ardèche en direct, vous bénéficiez **gratuitement** d'une meilleure visibilité sur Internet ! Sur le site de l'Agence de Développement Touristique de l'Ardèche et sur notre site internet, **vous remontez en tête de liste**, avec la mention «ouverture garantie aujourd'hui» !

Le service répond à la question : «**Que faire aujourd'hui ?**»  
Tous les publics (résidents ou touristes) qui cherchent à organiser au mieux leurs sorties et leurs séjours en Ardèche, connaissent vos horaires d'ouverture actualisés.



**Votre Contact :**  
Maud Rauner - 06 07 85 14 77  
m.rauner@rhone-gorges-ardeche.com

# Ardèche résa

## Pour vendre vos prestations en ligne



### Quésaco ?

Ardèche resa est une **plateforme de réservation en ligne** qui vous permet d'**afficher vos disponibilités** et de **vendre sur internet** vos prestations touristiques grâce à un système de paiement sécurisé. Cet outil vous offre un affichage en ligne de vos disponibilités 24h/24, un contact direct avec le client, ainsi qu'une gestion autonome de votre offre.

### Pour qui ?

Ardèche résa propose des solutions **adaptées à chaque métier du tourisme**

> Hôtels, campings, maison d'hôtes, meublés, site touristique (billetterie), festival (billetterie), prestataires d'activités, location de matériel, boutique ...

### Plusieurs canaux de diffusion

- > Votre propre site internet (92% des ventes)
- > Le site de l'ADT
- > Le site de l'Office de Tourisme
- > Les sites partenaires (ex : La Grotte Chauvet 2)
- > Les agences de voyages en ligne

### De nombreux avantages

- > Si vous êtes déjà équipé d'un système de réservation en ligne, une passerelle est probablement possible (ex : Reservit, Thélis, Ctoutvert...).
- > Vous n'êtes pas équipé d'un système de réservation en ligne, nous vous installons le logiciel adapté à votre activité
- > Pas de commission prélevée sur les ventes
- > Formation, installation et assistance assurées par l'Office de Tourisme
- > Service GRATUIT pour les partenaires de l'Office de Tourisme

### En quelques Chiffres

- > 188 812 € de CA générés sur le territoire entre octobre 2019 et septembre 2020
- > 43 structures bénéficiaires



*Le témoignage de Céline Vignal  
propriétaire de l'hôtel Les petits Oreillers  
à Saint-Martin-d'Ardèche*

Grâce à cet outil, nos chambres sont disponibles sur notre site mais également sur le site de l'Office de Tourisme et celui du département avec seulement un seul logiciel et en plus il est gratuit. Très bien fait, simple et pratique il nous permet de faire des ventes directes. De plus, une personne de l'Office nous a accompagnés pour la mise en service.

*“ On fait des ventes en direct ! ”*



**Votre Contact :**  
Maud Rauner - 06 07 85 14 77  
m.rauner@rhone-gorges-ardeche.com

# Les services +++ compris dans votre offre

*Nouveauté 2021 :  
pour suivre les avis clients*



**FairGuest**  
E - RÉPUTATION

FairGuest est un outil permettant de centraliser et de gérer simplement sa e-réputation (avis en ligne, notes etc...). Le tableau de bord agglomère les avis et commentaires de toutes les plateformes : Google, Tripadvisor, booking etc... et vous permet d'y réagir.

## Ardèche Itinérance

Ardèche Itinérance est un outil qui permet à l'internaute de réserver en ligne un séjour itinérant dans le département, avec hébergements et activités.

Ce séjour, créé par l'ADT en collaboration avec les Offices de tourisme et leurs partenaires, peut être fait à pied, à vélo ou en voiture. Tout en étant guidé et conseillé, le client peut choisir en quelques clics ses hébergements et activités sur le parcours et tout régler par un seul et unique paiement. Il reçoit ensuite par mail un carnet de route récapitulant son parcours et des suggestions de visites.

Si vous aussi, vous souhaitez proposer vos prestations sur Ardèche Itinérance, contactez l'Office de Tourisme.



**MERVEILLES PAR  
L'ARDECHE**  
Mon guide personnalisé

Du 13 août au 17 août 2019

CIRCUIT ITINÉRANT EN VOITURE GORGES DE  
L'ARDECHE PATRIMOINE ET PRÉHISTOIRE



## Open Experiences !

Open expériences est un dispositif de vente multicanale pour les opérateurs de loisirs et les hébergeurs.

**Vous êtes opérateur de loisirs ? Avec Open Expérience, depuis un seul et même outil, vous pouvez :**

- > Gérer votre matériel, vos entrées, vos sorties, vos équipes, votre stock
- > Vendre vos activités grâce au module de caisse intégré
- > Démultiplier vos ventes directes en intégrant le moteur de réservation sur votre site
- > Faire remonter votre offre sur le site d'hébergeurs partenaires

**Vous êtes hébergeur ?**

- > Gérez votre planning en temps réel, où que vous soyez, depuis votre mobile, tablette, PC.
- > Démultipliez vos ventes directes en intégrant le moteur de réservation sur votre site.
- > Gérez vos contrats, vos promotions, vos codes promos.
- > Conseillez vos clients en leur proposant des activités avec disponibilité garantie.



**Votre Contact :**  
Maud Rauner - 06 07 85 14 77  
m.rauner@rhone-gorges-ardeche.com

# Tarifs



## Coup de pouce anti-crise En 2021 : -20% de réduction sur nos tarifs

Type de structure	Complément	Tarif HT 2020	- 20% Anti Crise	Tarif HT 2021	Tarif TTC 2021
Grottes	< 6000 visiteurs / an	150 €	- 30 €	120 €	144 €
	6 001 à 100 000 visiteurs / an	300 €	- 60 €	240 €	288 €
	+ 100 001 visiteurs / an	600 €	- 120 €	480 €	576 €
Sites et musées	< 6000 visiteurs / an	150 €	- 30 €	120 €	144 €
	6 001 à 100 000 visiteurs / an	300 €	- 60 €	240 €	288 €
	+ 100 001 visiteurs / an	600 €	- 120 €	480 €	576 €
Activités sports et loisirs	< 6000 visiteurs / an	150 €	- 30 €	120 €	144 €
	6 001 à 100 000 visiteurs / an	300 €	- 60 €	240 €	288 €
	+ 100 001 visiteurs / an	600 €	- 120 €	480 €	576 €
Artistes, artisans, commerces, services, produits du terroir, bien-être		65 €	- 13 €	52 €	62,40 €
Activités sportives encadrées		120 €	- 24 €	96 €	115,20 €
Caves et domaines		100 €	- 20 €	80 €	96 €
Restaurants		160 €	- 32 €	128 €	153,60 €
Snack, Food truck, et restauration ambulante		65 €	-13 €	52 €	62,40 €
Hébergements Une fiche par hébergement (- 20% pour les hébergements classés Atout France ou Chambre d'hôtes référence)	<=10	90 €	- 18 €	72 €	86,40 €
	Entre 11 et 20	150 €	- 30 €	120 €	144 €
	Entre 21 et 50	300 €	- 60 €	240 €	288 €
	51 et +	420 €	- 84 €	336 €	403,20 €
Campings Nombre d'emplacements tente x3 + hébergement locatif x nombre de pax maximum accueillies	<300	200 €	- 40 €	160	192 €
	301 à 1000	360 €	- 72 €	288 €	345,60 €
	1001 et plus	600 €	-120 €	480 €	576 €

## Autres tarifs

> Si vous n'êtes pas situé sur le territoire «DRAGA» :  
supplément de 50€HT (60€ TTC)

> Vous avez plusieurs activités :  
La première activité (la plus chère) est à 100%, et les suivantes sont à 50% !

# Les petits plus

Toutes ces choses que l'on vous propose ...

## Vos publicités sur nos supports

Pour plus de visibilité sur votre activité, il vous est possible de prendre un encart publicitaire sur nos supports.

Magazine vacances 15 000 ex		Supplément Anglais/allemand	Le cahier des bonnes adresses 15 000 ex dans les deux versions (français et ang/all)	
4e de couverture (pleine page)	1 500 € HT	500 € HT	4e de couverture (pleine page)	1000 € HT
2e et 3e page de couverture	800 € HT	250 € HT	2e et 3e page de couverture	500 € HT
Pleine page intérieure	600 € HT	200 € HT	Pleine page intérieure	350 € HT
			1/2 page	200 € HT
			1/4 de page	100 € HT



## Les autres propositions :

Pub écran informatif dans les agences - 100 € HT pour une durée de 7 jours

Le pack visibilité « organisateurs d'événements » hors territoire : 500 € HT

Maquettage d'une publicité - 60 € HT

Traduction d'une publicité - 20€ HT

## Accompagnement numérique personnalisé

Besoin d'aide pour vous lancer sur les réseaux sociaux, mettre en place votre site web, être mieux référencé sur Google, gérer vos avis TripAdvisor ? Nous vous proposons un accompagnement personnalisé. Pré-audit gratuit par téléphone, au comptoir sur rendez-vous ou par mail. Puis 2 séances de 2 heures chez vous pour vous aider à construire votre stratégie numérique avec les bons outils.



Votre contact :  
Maud Rauner - 06 07 85 14 77  
m.rauner@rhone-gorges-ardeche.com

## Mieux valoriser votre offre et réenchanter vos descriptifs

### 1/ Des photos professionnelles et attractives

Pour valoriser votre établissement avec des images de qualité, nous vous proposons un reportage réalisé par un photographe professionnel. 10 clichés libres d'utilisation !

### 2/ Des textes séduisants et déclencheurs d'achat

Pas simple de décrire son activité quand on la vit tous les jours... Nous vous proposons le regard extérieur d'une plume qui viendra décrypter vos atouts et les coucher sur le papier. Environ 3000 caractères. 2h de rendez-vous et de visite chez vous.



Votre contact :  
Maxime Le Cann - 06 48 76 00 48  
m.lecann@rhone-gorges-ardeche.com

# Un accueil qualitatif

# et maîtrisé

Nos conseillers en séjour, experts de l'identité et des richesses locales, prodiguent un accueil bienveillant à visage humain et composent avec soin la recette d'une expérience touristique réussie. Les avis clients concernant l'accueil à l'Office de Tourisme mettent en avant la sympathie des équipes et la richesse des informations données.  
Note Google : 4.5/5 sur 178 avis au global - Note Trip Advisor : 4.5/5 sur 96 avis au global

## Une ouverture adaptée et des services maintenus

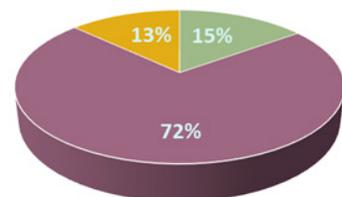
- Agences fermées de mi-mars à début juin, mais accueil à distance maintenu
- Création d'un accueil à distance par tchat dès le début du 1<sup>er</sup> confinement (environ 400 conversations avec nos futurs visiteurs)
- Mise en place du protocole sanitaire dans nos agences : signalétique, désinfection ...

## Les chiffres clés

- 4 Bureaux d'information dont 2 ouverts à l'année (Bourg-Saint-Andéol, Viviers, Saint-Martin-d'Ardèche, Larnas)
- De janvier à septembre 35 000 visiteurs conseillés, dont 80 % au comptoir, 9 % à distance et 11 % hors les murs.



Provenance des visiteurs 2020



■ Locaux ■ Français ■ Internationaux

## La boutique

La boutique de l'office propose une offre très diversifiée de près de 150 produits différents (terroir, librairie, billetterie, souvenirs...)



## Hors les murs renforcé

- **Saint-Montan** : 909 personnes renseignées / 3 présences (9h30-12h30) par semaine avec le triporteur, du 8 juillet au 28 août
- **Domaine d'Imbours** : 509 personnes renseignées / 8 sorties



## Objectifs et projets 2021

- Affiner et mettre en place notre stratégie d'accueil et diffusion d'information (SADI)
- Développer une offre de services ultra-personnalisée en créant une conciergerie de destination : maintenir un lien fort avec nos visiteurs, valoriser notre expertise locale
- Amélioration de la signalétique en lien avec les communes

- Créer des relais d'information touristique chez nos professionnels partenaires et au plus près des flux touristiques, renforcer encore plus l'accueil hors-les-murs
- Réaménager notre agence de Bourg-Saint-Andéol
- Qualification de l'accueil des camping-caristes

# Une offre qualifiée, attractive

*favorisant les retombées économiques*

Depuis 6 ans, l'Office travaille sur la qualification des offres de son territoire à travers des filières phares et des labels qui y sont associés : l'œnotourisme, le patrimoine, le vélo, l'accueil des familles. Il accompagne les professionnels dans ce sens et génère lui-même de l'offre, notamment en matière d'événementiel et d'itinérance/randonnée.

## Itinérance

- Création de **3 boucles et 3 liaisons cyclables** accessibles à un large public. Conception et mise en place du balisage. Edition des fiches topo dédiées
- Suivi, entretien et balisage des **217 km de sentiers de randonnée** (GR et PR) avec les partenaires associés
- Révision de la carte IGN
- Travail sur la liaison à vélo entre la ViaRhôna et Saint-Montan (sécurité, problèmes fonciers, demandes de subvention)
- Création d'un **nouveau circuit VTT** et promotion de l'espace labellisé FFC

## Visites guidées et patrimoine

- Réadaptation de la programmation. Nouveau concept de visites dès le mois de juin avec des **balades masquées**.
- **40 visites organisées cette saison** dans 6 formats différents (nocturne, rando, en rosalie etc...)
- Mise en place de **visites privatives** pour s'adapter au contexte sanitaire
- Création en interne d'un **kit de jeu et de découverte** du village de Saint-Montan «En(Quête) d'Histoire(s)»

## Famille plus

Label obtenu en 2016 pour la première fois en Ardèche. **Réseau de 15 acteurs** sur la station verte de Saint-Martin qui s'engagent à proposer des services adaptés aux familles. Un calendrier **d'animations renforcé** en partenariat avec la mairie pour chaque période de vacances scolaires, de Pâques à Toussaint

## Événementiel

- Organisation et maintien des « **pique-niques de la chouette** » associant balade, activités détente, musique et astronomie. 1500 personnes accueillies les jeudis soirs d'été dans 7 villages. Temps d'échange et de convivialité habitants-vacanciers.
- **Soutien aux grands événements locaux** lorsqu'ils ont pu être maintenus : billetterie, vente en ligne, communication newsletters mutualisées, accueil des visiteurs, organisation reportage photos/vidéos...



## Œnotourisme

- Portage de la démarche initiale pour la labellisation « **Vignobles et découvertes** » aux côtés de 2000 vins d'Ardèche. Travail sur le **plan d'actions marketing de la destination**.
- Animation du réseau des prestataires labellisés en local (30) et organisation du **Fascinant week-end**. Soutien logistique et communication aux initiatives autour du vignoble en local : Vino Habilis et collectif autour de la Grotte de Saint-Marcel, Syndicat des Côtes du Rhône local.
- Organisation de l'opération « **Vendangeur d'un jour** »



## Objectifs et projets 2021

- Création de boucles cyclables supplémentaires
- Création d'un module de randonnée avec carte interactive sur le site internet de l'Office
- Développement d'une offre de 3 produits en itinérance à pied sur 2 à 3 jours
- Événementiel : renouvellement et montée en puissance des Pique-niques de la chouette une fois par semaine en été

- Œnotourisme : accompagnement, communication et marketing autour de l'appellation *Saint-Andéol*. Réalisation d'un itinéraire de découverte autour du vignoble (Ardèche Itinérance) avec l'Hermitage Tournonnais et Rhône Crussol.
- Patrimoine : expérimenter un outil numérique pour valoriser le patrimoine et permettre la découverte en autonomie

# Un plan de communication

adapté, ciblé et mesuré

L'Office de Tourisme communique auprès des (futurs) visiteurs avant, pendant et après leurs séjours :

**Avant**, pour promouvoir le territoire à travers différents canaux (presse, réseaux sociaux, newsletters, site web, photos, vidéos...). **Pendant**, pour accompagner les vacanciers grâce aux éditions et au site mobile. **Après**, pour garder le contact et fidéliser les clients.

[www.rhone-gorges-ardeche.com](http://www.rhone-gorges-ardeche.com) 

- Mises à jour au quotidien
- Exhaustivité de **l'offre des partenaires**, pages thématiques, contenus éditoriaux, agendas ...
- Vente en ligne

- **Infos en direct** : mises à jour COVID, ouverture des professionnels, infos baignade en été, webcam

75 348 visiteurs de déc 2019 à oct 2020

**+ 38% d'utilisateurs**

193 041 pages vues, 104 027 sessions

[@Newsletter](#)

10 newsletters envoyées dont une mutualisée avec l'ADT

Déploiement de l'outil dolist pour la gestion de la relation client

**62 882 destinataires** touchés avec l'ADT

Taux d'ouverture moyen OT : 41,6%

*Les éditions*

- **Magazine Vacances 2020** :

en français - 15 000 ex

- **Guide famille** - 10 000 ex à l'échelle du sud Ardèche

- **Carte sud Ardèche** : 110 000 ex à l'échelle du sud Ardèche

*Les réseaux sociaux*

- **404 022 personnes atteintes** de décembre 2019 à décembre 2020

- 5 839 abonnés facebook (+1192) et 1211 sur Instagram

- 115 publications de janvier à décembre

*Visuels et banque d'images*

Reportages photos avec des professionnels, durant le printemps, l'été et l'automne sur nos thématiques phares : randonnées pédestres et VTT, Saint-Montan, famille, tribus, lavande, patrimoine, port de plaisance, terroir.

*Promotion*

En partenariat avec le CRT et l'ADT

- Blogonade (septembre) : 17 blogueuses et blogueurs accueillis
- Street-Marketing à **Grenoble** (mai) : cible grand public
- Accueil de **blogueuses néerlandaises** à Saint-Montan (octobre)
- Accueil presse européenne sur la ViaRhôna
- Présence au **salon des loisirs** Auchan le Pontet (juillet - Avignon)
- Habillage de **l'Aire d'autoroute Montélimar-Sud** (projet collectif avec la Drôme provençale et OT voisins)

## Objectifs et projets 2021

- Reportages photos 4 saisons avec des photographes professionnels
- Renforcement du référencement naturel du site web
- Suivi de la e-réputation avec Fairguest
- Magazine 2021 contenu entièrement renouvelé + édition anglais/allemand
- Poursuite d'édition du guide famille à l'échelle du sud Ardèche

- Sortie d'une carte interdépartementale avec les quatre territoires limitrophes (sud Ardèche et Drôme, nord Vaucluse et Gard). Pilotage de l'édition de la carte sud Ardèche
- Actions partagées avec l'ADT et Pont d'Arc Ardèche: création de podcasts, mutualisation de reportages photos, instameet, opération de promotion en Belgique, Annecy, Lyon et Montpellier...



# Un service réceptif renforcé

# autour d'une offre enrichie

L'Office de Tourisme DRAGA c'est aussi un service réceptif immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours, spécialisé dans l'accueil des croisiéristes et des groupes, qui conçoit et commercialise des produits et séjours touristiques. Au-delà de son catalogue de visites, de produits phares et de journées et séjours «clé en main», il est en capacité de construire des offres de séjours sur mesure incluant visites, restauration, transport, hébergement...

## Un réceptif solide

- Une activité à la carte et sur mesure
- 2 catalogues : 1 à destination des groupes/ 1 pour les croisiéristes et groupes étrangers
- Un savoir-faire et des résonances sur un territoire élargi (Gorges et Sud Drôme)
- Un service d'astreintes à disposition des clients
- Un pool de 20 guides auto-entrepreneurs bilingues voire trilingues mobilisables
- 2 guides conférencières salariées
- Des visites qualifiées et labellisées par le Pays d'Art et d'Histoire

## Les croisiéristes

Un savoir-faire reconnu par nos clients BtoB en France et en Europe

Une saison blanche en raison de la crise sanitaire mais des réservations qui présageaient une excellente saison 2020

- 750 visites guidées annulées
- 24 guidages (Drôme et Ardèche) annulés
- 8 croisières actives annulées
- 95 ateliers/dégustations annulés
- 96 concerts annulés

Une reprise timide en juillet 2020 avec adaptation des prestations, changements de dernière minute dans les programmes et mise en place d'un protocole sanitaire pour la sécurité des clients et des guides.

## Le groupe

- 23 groupes annulés suite à la crise sanitaire
- 3 groupes reportés et maintenus en septembre 2020

Vente en ligne ciblée pour les individuels

- Reconstitution du pack « descente canoë tranquille et bivouac zen » : 144 packs vendus sur la saison de juin à septembre (x7 par rapport à 2020)

Création de 5 nouveaux séjours packagés :

- Sud Ardèche à volonté
  - Cirque et villages de caractère
  - Circuit VTT / Canoë dans les Gorges de l'Ardèche
  - Ressourcez-vous en famille
  - Eveillez vos sens
- 51 demandes de devis. 13 séjours vendus.



## Objectifs et projets 2021

- Renforcer les relations avec les prestataires et les sensibiliser à l'activité réceptive
- Redéfinir le cahier des charges sur le choix des prestataires et négocier des prestations exclusives et des tarifs préférentiels
- Créer de nouvelles offres packagées autour des Gorges de l'Ardèche, renforcer la commercialisation des bivouacs

- Imaginer une nouvelle offre autour du séminaire et de la clientèle entreprise en lien avec l'ouverture d'un nouvel espace à la Grotte Chauvet 2
- Maintenir l'offre large et qualitative du catalogue groupe et l'offre du catalogue croisiéristes/groupes étrangers
- Se recentrer sur la cible « individuel » et réadapter l'offre par rapport aux nouveaux modes de consommation et aux attentes du client

# Un office structuré, professionnel

et ancré sur le territoire

Le pôle administratif est l'interlocuteur principal de l'équipe de l'Office de Tourisme mais également des élus, des membres du Comité de direction et de l'ensemble des professionnels du territoire. Son champ d'actions s'étend de l'accompagnement des porteurs de projet, à la gestion des ressources humaines en passant par la mise en œuvre des moyens généraux qui assurent le bon fonctionnement de la structure.

## Accompagnement des porteurs de projets

Veille, identification et promotion d'**offres de rachats d'entreprises ou de location de locaux** liées au tourisme notamment via le site *pole-implantation-tourisme.org* et la bourse aux locaux de la Communauté de communes

Entretiens avec les porteurs de projets et **accompagnement sur les études de marchés**

Veille sur les dispositifs d'aides départementaux, régionaux ou nationaux et diffusion auprès des professionnels et collectivités potentiellement intéressés

## Observation

Une **observation quantitative et qualitative** réalisée pour chaque contact en agence

Une **enquête de conjoncture** réalisée en septembre pour prendre le pouls des professionnels face à la crise du COVID (134 répondants)

Croisement des données INSEE, Flux vision Tourisme, Apidae... via la plateforme Visit data en collaboration avec l'ADT

## Animation du réseau des acteurs

**186 structures partenaires** en 2020

Accueil des professionnels au comptoir et sur rendez-vous à l'espace professionnel

Pas de soirées des partenaires cette année à cause de la situation sanitaire

Deux petits-déjeuners numériques avant le confinement

## Soutien aux professionnels et aux acteurs du tourisme

- **3 sessions d'enquêtes téléphoniques** auprès de tous les professionnels du territoire : mars, septembre, novembre
- Relais auprès des élus de la CCDRAGA
- Informations sur les **dispositifs d'aides**
- Création d'une rubrique «**Consommez Local**» sur le site internet lors du 2<sup>ème</sup> confinement

## Professionnalisation et garantie de qualité

**32 jours de formation** au sein de l'équipe

Suivi des process et des labels liés au **classement 1<sup>ère</sup> catégorie** et à la marque «**Qualité tourisme**». Renouvellement du Groupe Qualité Destination chargé du suivi de l'écoute client

## Collecte de la Taxe de séjour

**Accompagnement individualisé** des hébergeurs  
Informations sur le classement Atout France et les différents labels  
Contribution à un groupe de travail départemental animé par l'ADT  
Télédéclaration des meublés



## Objectifs et projets 2021

- Travail préparatoire à la création de l'Office de tourisme des Gorges de l'Ardèche (union des OT Pont d'Arc Ardèche et Du Rhône Aux Gorges de l'Ardèche).
- Accompagnement des communes dans leur gestion d'équipements touristiques : plage de Saint-Just, château de Saint-Montan, port de Viviers
- En lien avec la crise COVID et les stratégies départementales : accompagnement des professionnels et veille active sur l'économie touristique du territoire, promotion sur des cibles de proximité, travail sur les circuits courts et le consommer local.

- Engagement en faveur d'un tourisme plus durable et recherche de nouveaux process pour nos actions en interne dans un premier temps (communication, accueil, évènementiel, agence réceptive....) : éco-gestes, compensation carbone...
- Engagement d'un travail de fond avec la Communauté de communes et les mairies sur la communication et la coordination de l'information locale

# L'organisation de l'Office de Tourisme

L'Office de tourisme est piloté par un Comité de direction qui se compose de 19 membres titulaires : 10 élus communautaires et 9 professionnels du tourisme et personnalités associées. Le Président, Bernard Chazaut, Vice-Président de la Communauté de Communes, délégué au tourisme et Maire de Larnas, réunit le « CODIR » au minimum 6 fois par an.

## Le Comité de Direction

### Le collège des élus

**Bernard Chazaut - Président**, Larnas  
**Françoise Gonnet Tabardel**, Présidente de la Communauté de Communes  
**Jacky Beau**, Bourg-Saint-Andéol  
**Daniel Delvas**, Saint-Martin-d'Ardèche  
**Brigitte Dumarché**, Bidon  
**Christophe Mathon**, Saint-Montan  
**Martine Matteï**, Viviers  
**Brigitte Pujuguet**, Saint-Just-d'Ardèche  
**Corinne Salvi**, Saint-Marcel-d'Ardèche  
**Cathy Valette**, Gras

### Le collège des professionnels

**Patrice Million**, hébergements  
Chambres d'hôtes La Pacha, Saint-Montan  
**Philippe Delaye**, hébergements  
Domaine d'Imbours, Larnas  
**Patrice Emery**, restauration  
Restaurant Le relais du Vivarais, Viviers  
**Frédéric Dorthe**, Terroir  
Domaine du Chapitre, Saint-Marcel-d'Ardèche  
**Nicolas Bransolle**, activités pleine nature  
Escale aventure, Saint-Montan  
**André Barcet**, Culture  
La Cascade, Bourg-Saint-Andéol  
**Claude Benhamed**,  
Représentant Office de Tourisme  
Pont d'Arc Ardèche (Président)  
**Isabelle Rosin**,  
Syndicat de gestion des Gorges de l'Ardèche  
**Pays d'art et d'histoire**  
en attente de nomination

### Suppléants

**Daniel Archambault**, Saint-Martin-d'Ardèche  
**Michel Drouard**, Saint-Montan  
**Pierre Saphores**, Viviers

### Suppléants

**Frédéric Lutz**, hébergements  
Ardèche Gîtes, Saint-Martin-d'Ardèche  
**Marion Bayle**, hébergements  
Camping Le Pontet, Saint-Martin-d'Ardèche  
**Fabien Martinez**, restauration  
Hôtel restaurant Le Clos des Oliviers, Bourg-Saint-Andéol  
**Claude Chautard**, Terroir  
Boutique et producteur de lavandes  
Bleu de Blancard, Gras  
**Simon Defour**, activités pleine nature  
All Vélo, Bourg-Saint-Andéol  
**Paul Reynard**, Culture  
Le Calo, Saint-Montan

Les membres du CODIR ont été désignés par la Présidente de la Communauté de Communes après consultation des instances professionnelles en juillet.

Le collège des professionnels vous représente auprès du Comité de Direction. N'hésitez pas à leur faire remonter d'éventuels problèmes pour les évoquer lors des réunions.



# Une équipe à votre service



**gorges** DU RHÔNE AUX  
de l'ARDECHE

## Direction

**Anne**, pour vous accompagner dans vos projets  
04 75 04 60 44  
a.trevet@rhone-gorges-ardeche.com

**Isabel**, pour la taxe de séjour  
04 75 04 60 44  
i.ramos@rhone-gorges-ardeche.com

**Aloïs**, pour la comptabilité  
04 75 04 60 44  
a.rutaba@rhone-gorges-ardeche.com

## Réceptif

**Marie-Jo**, pour toutes les questions liées à l'agence réceptive  
06 88 97 04 17  
mj.castro@rhone-gorges-ardeche.com

## Guides Conférencières

**Carole C**, pour des questions liées au patrimoine  
04 75 49 86 61  
c.chaneac@rhone-gorges-ardeche.com

## Communication

**Elodie**, pour toutes les questions liées à communication  
06 83 38 00 22  
e.drouard@rhone-gorges-ardeche.com

**Maxime**, pour apidae et les partenariats  
06 48 76 00 48  
m.lecann@rhone-gorges-ardeche.com

**Maud**, pour les outils de vente en ligne et le digital  
06 07 85 14 77  
m.rauner@rhone-gorges-ardeche.com

**Sandrine**, pour faire connaître vos produits et pour les vendre dans nos prestations  
06 89 06 97 20  
s.serrigny@rhone-gorges-ardeche.com

**Carole N**, pour l'œnotourisme  
04 75 54 54 20  
c.naimo@rhone-gorges-ardeche.com

## Accueil

**Sarah**, pour toutes les questions liées à l'accueil  
04 75 98 70 91  
s.ladmiral@rhone-gorges-ardeche.com

**Sandra**, pour la boutique  
04 75 54 54 20  
s.dailly@rhone-gorges-ardeche.com

**Hélène**, pour Famille Plus  
04 75 54 54 20  
h.pommier@rhone-gorges-ardeche.com

**Olivier**, pour des questions de promotion  
06 76 45 36 41  
o.fidenti@rhone-gorges-ardeche.com

## Itinérance et sentiers de randonnées

**Vincent**, pour un projet en lien avec la randonnée, le VTT, l'itinérance  
06 42 20 24 08  
v.duculot@rhone-gorges-ardeche.com

# Proches de vous en toutes circonstances !



*L'espace numérique dédié aux pros*

Retrouvez notre site professionnel :  
<http://pro.rhone-gorges-ardeche.com/>

ainsi que le groupe facebook Let's Go pro :  
<https://www.facebook.com/letsGOPROSTOURISME>

**gorges** DU RHÔNE AUX  
de l'ARDÈCHE

[www.rhone-gorges-ardeche.com](http://www.rhone-gorges-ardeche.com)

CE DOCUMENT EST UNE PUBLICATION DE L'OFFICE DE TOURISME DU RHÔNE AUX GORGES DE L'ARDÈCHE  
Crédits photo: Matthieu Dupont, Anne Trevet, Frederic Mortain, Elodie Drouard, Pixabay, Céline Vignal.  
Impression: Imprimerie Somapub. Édités en 750 exemplaires.  
Document non contractuel n'engageant ni la responsabilité de l'Office de Tourisme, ni de ses partenaires.  
Ne pas jeter sur la voie publique. Décembre 2020

## Nos engagements qualité



L'Office de Tourisme a obtenu le renouvellement de la marque qualité en 2019



Classement «Office de Tourisme catégorie 1» depuis juin 2015. Renouvellement en cours



Dans nos agences de Bourg-Saint-Andéol et Viviers, au bord de la ViaRhôna



Obtenu à l'échelle de la destination «Vignobles Sud Ardèche» en avril 2017. Renouvellement en cours.



Obtenu pour la station verte de Saint-Martin-d'Ardèche en 2017 et 2019

Imprimé dans le respect de l'environnement

