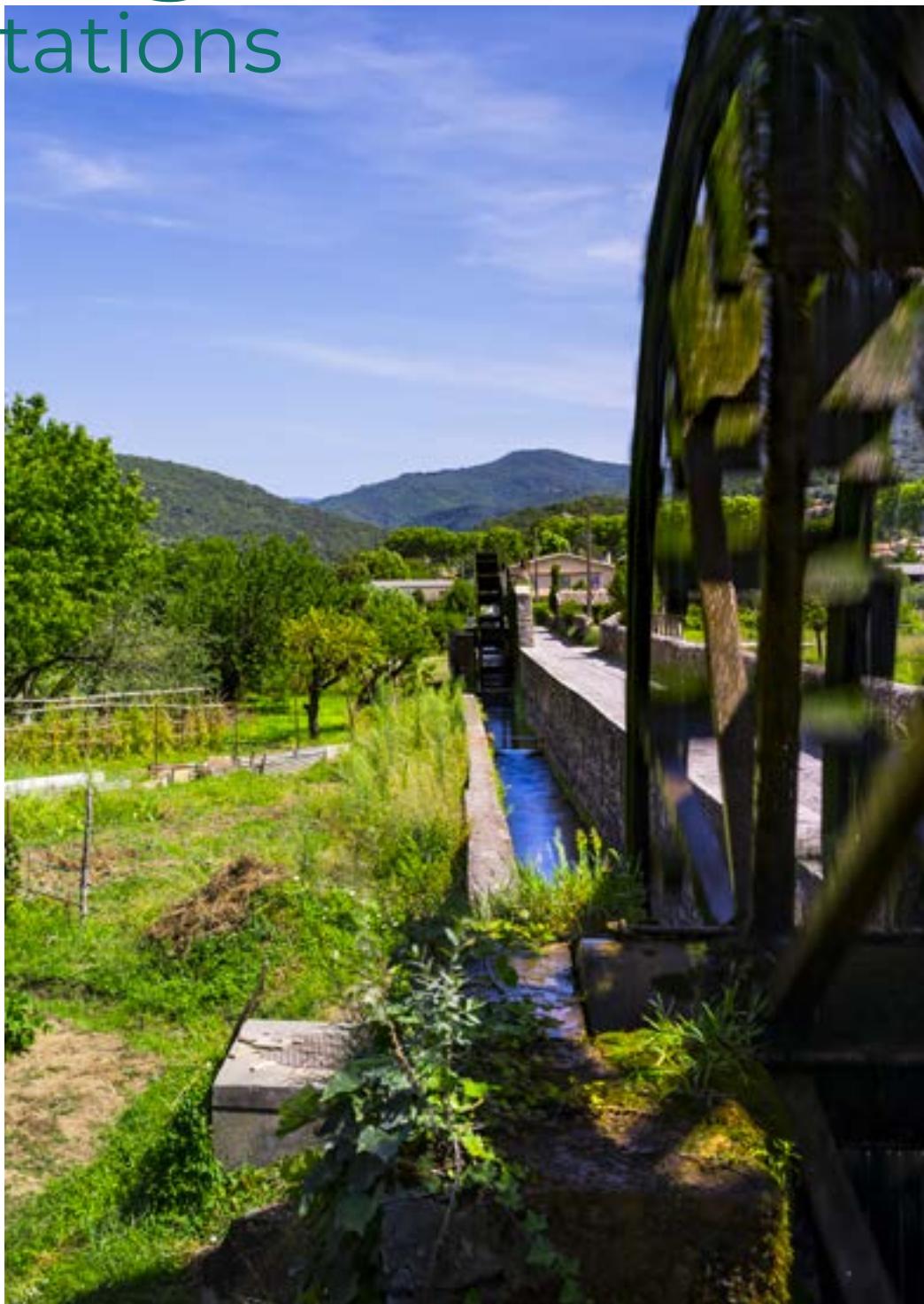


Catalogue

des prestations

sudcevennes.com



Sud Cévennes
RENCONTRE SAUVAGE

Retrouvez dans ce guide tous les services proposés par l'Office de tourisme à destination des professionnels du tourisme. Intéressés par un label ? Le classement de votre hébergement ou par des conseils en communication ? L'équipe de l'office de tourisme vous accompagne.

L'ÉDITO

L'Office de tourisme Sud Cévennes, en collaboration avec le comité stratégique, vous propose la première édition de sa gamme de services dédiés aux professionnels du tourisme en Sud Cévennes, avec pour principal objectif de répondre à vos besoins et de vous apporter toutes nos compétences et nos savoirs-faire.

Vous trouverez dans ce document l'éventail des prestations proposées dans les domaines de la Communication, du Conseil et de l'Accompagnement à la Qualification.



Solène Le Couster
animatrice du réseau des professionnels

SOMMAIRE

1. L'Office de tourisme Sud Cévennes

2. Nos services offerts

3. La gestion de la relation client

4. Les ateliers thématiques

5. Communication

6. Commercialisation

7. Qualification

8. Prestations externalisées

9. Conditions générales de vente

1. L'OFFICE DE TOURISME SUD CÉVENNES

Le périmètre de compétence de l'Office de tourisme Sud Cévennes regroupe deux intercommunalités, la Communauté de Communes des Cévennes gangeoises et suménoises et la Communauté de Communes du Pays Viganais, regroupant ainsi 34 communes.

Ce territoire s'inscrit dans le périmètre du Parc national des Cévennes et celui des Causses et Cévennes, inscrites sur la liste du patrimoine mondial par l'UNESCO. Il comptabilise deux Grands Sites de France et trois grands Sites d'Occitanie.

Créé au 1er janvier 2023, l'Office de tourisme intercommunautaire exerce ses missions (accueil, information et promotion) au sein des trois bureaux d'informations touristiques du Vigan, de Ganges et de la maison du Grand Site de France à Blandas.

QUELQUES CHIFFRES

34
communes

22 914
habitants

3
Bureaux d'informations touristiques

2
Villages classés

2
Grands Sites de France

+ 20 000
visiteurs dans nos Offices

+ 250 000
visites sur notre site web

30 000
brochures imprimées

8600
followers sur Facebook

5600
followers sur Instagram

L'ÉQUIPE



Danielle



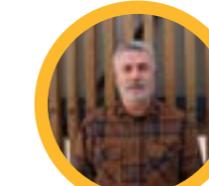
Thomas



Marick



Solène



Grégory



Marie



Matthieu

LES ACCUEILS PRESSE

Dans le cadre de nos missions de **promotion**, nous sommes sollicités et accueillons, tout au long de l'année, **médias et influenceurs** sur la destination. Dans ce cadre, nous vous sollicitons à votre tour pour **accueillir et rendre exceptionnel** leur passage chez nous. **Collaborez avec nous**, c'est accepter de recevoir ces équipes et faire connaître votre activité/établissement en contrepartie de tarifs négociés ou de gratuité. Soumis au choix et aux besoins de notre service presse.

Exemples d'accueils presse en 2025 :



[Cévennes en Solex- CRTL Occitanie](#)



[Pierre Barrut - Bike to Back](#)



[Le Cirque de Navacelles - Guillaume Payen](#)



[Échappées belles - France TV](#)

2. NOS SERVICES OFFERTS



- **Gestion et diffusion de l'information :** Agenda collaboratif, Newsletters, rubrique dédiée aux pros sur notre site, communications spécifiques...
- **Gestion de la donnée informatique de vos établissements sur la base de donnée départementale :** être visible sur le site internet de l'office de tourisme, mise en valeur des prestataires qualifiés.
- **Gestion de la disponibilités pour les hébergements :** mise en avant des hébergements qui nous transmettent leurs disponibilités (lien Ical) pour offrir aux visiteurs une info en temps réel sur le site web.
- **Journées de rencontres interprofessionnelles :** plusieurs moments dans l'année dédiés à la cohésion du réseau des pros et au partage d'expériences: Petit Déj' des Pros, Ateliers thématiques en groupes, réunion de lancement de saison et de bilan de saison....
- **Eductours :** Favoriser la connaissance des offres du territoire grâce à la participation à une journées de découvertes organisées par l'Office de Tourisme. Une meilleure connaissance du territoire permet d'être prescripteur de l'offre auprès des clients et de mieux les conseiller durant leur séjour.
- **Diffusion de la documentation :** aux professionnels, présence hors les murs en été dans les campings et événements locaux.
- **Conseils et accompagnement à la labellisation :** notre équipe est à votre disposition pour vous aider à qualifier votre offre en fonction de vos atouts, de votre ciblage clientèle et de vos valeurs (Accueil Vélo, Rando Accueil, Clef Verte, Tourisme&Handicap, Esprit Parc,)
- **Accès à la photothèque Sud Cévennes :** une multitude de visuels destinés à promouvoir la destination et les attraits touristiques pour vos supports de communication sont à votre disposition



3. LA GESTION DE LA RELATION CLIENT

Pack pro hébergeur « Optimisation de l'expérience visiteur » : **150€**

- **Mise à disposition du Carnet de voyage Post réservation.** Dès sa réservation dans votre hébergement (via Booking, Airbnb, ... ou en direct) le visiteur reçoit de suggestions personnalisées par rapport à ses dates de séjour et ses envies.
 - **Connexion aux OTA** (Booking, Airbnb, etc...) et channels managers
 - Post réservation, le visiteur reçoit un **carnet de voyage personnalisé** dans sa langue.
 - Ce carnet est généré selon les critères déterminés depuis le **SIT de l'Office de tourisme et dépend de ses dates de séjour, de ses envies, contraintes** (connues via un mini questionnaire).
 - Le visiteur peut accéder à toute **l'offre du territoire en temps réel** et modifier son carnet en autonomie.
- **Atelier «Gérer ma E-reputation»** pour le traitement des avis clients, les bonnes pratiques. Profitez d'un moment privilégié en groupe pour être conseillé.
- **Une publication carrousel sur nos réseaux sociaux** pour mettre en avant votre activité, votre histoire en collaboration avec vous

L'achat du pack pro permet de bénéficier de -20% sur l'intégralité des prestations de communication et sur la personnalisation de la carte touristique.

Carte touristique :

à partir de **150€***

- **Personnalisation de la carte Sud Cévennes** selon vos besoins, gestion des calques, du format et des pictogrammes associés
- **Impression de la carte** en fonction du format souhaité dans votre structure sur devis

*-20% pour les détenteurs du Pack pro « Optimisation de l'expérience visiteur »

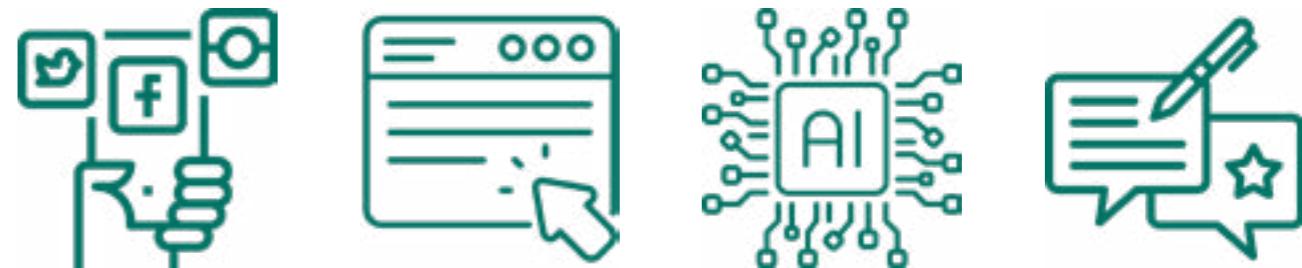


4. LES ATELIERS THÉMATIQUES

En fonction de vos besoins, l'Office de Tourisme Sud Cévennes vous accompagne lors d'ateliers numériques. Pour tous les niveaux, vous pouvez aborder un ou plusieurs thèmes pour améliorer votre maîtrise des outils numériques :

ATELIERS INDIVIDUELS : 60€ par personne

- **Créer ou améliorer mon site web**
 - Niveau 1 : les Bases (1 demi-journée)
 - Niveau 2 : Approfondissement (1 demi-journée)
- **Optimiser ma communication sur les réseaux sociaux**
 - Niveau 1 : les Bases (1 demi-journée)
 - Niveau 2 : Approfondissement (1 demi-journée)



ATELIERS EN GROUPE : 30€ par personne

- **Gérer ma e-réputation**, traitement des avis clients, les bonnes pratiques
- **Anglais du tourisme** pour accueillir et renseigner les visiteurs
- **Connaître les attentes des différents segments clientèles** pour adapter son offre
- **L'intelligence artificielle** comme outil de développement de votre structure

D'autres thématiques sont possibles en fonction de vos besoins et des possibilités de l'équipe de l'Office de Tourisme et/ou des possibilités d'organisation de prestations externalisées.

5. COMMUNICATION

Pack photos de votre établissement :

Mettez en valeur votre structure avec un mini-reportage photo réalisé par nos soins.

120€



Nous vous proposons 10 photos personnalisée :

- Prise de vue au sol et aérienne (appareil photo + drone)
 - Photos libres d'utilisation pour votre communication
- Limité à un seul reportage par structure.

Réel Vidéo réseaux sociaux :

Mettez en lumière votre univers avec une **vidéo captivante**, taillée pour les réseaux sociaux.

450€



- Création d'un **Réel dynamique et engageant**
- Diffusion sur nos **réseaux Instagram & Facebook**
- Vidéo **réutilisable** pour vos propres **supports de communication**

Diffusion vidéo promotionnelle sur nos écrans :

Faites connaître votre structure auprès de nos visiteurs grâce à un clip diffusé toute la journée sur nos écrans.

250€



Diffusez votre clip publicitaire (30 secondes max) pendant **4 mois (juin, juillet, août, septembre)** sur les deux écrans de la Maison du Grand Site de France du Cirque de Navacelles et sur l'écran du bureau d'informations touristiques de Ganges. (Environ 30000 visiteurs sur la saison).

Une solution simple et efficace pour toucher un large public et valoriser votre établissement.

Création d'une vidéo promotionnelle sur mesure :

Sur devis

Offrez à votre établissement une vidéo entièrement conçue sur mesure pour valoriser votre identité et votre savoir-faire.

Réalisation et montage d'une vidéo promotionnelle :

- Scénarisation complète tournage & montage en formats paysage & portrait.
- Diffusion sur nos écrans & réseaux



Une création unique pour mettre en valeur votre établissement avec un rendu professionnel.

Encart publicitaire sur nos brochures :

Gagnez en visibilité auprès de nos visiteurs en intégrant votre publicité dans nos brochures touristiques.

Choisissez votre format, du 1/6 de page à la pleine page, au sein de nos brochures touristiques (brochures éligibles à la publicité selon édition). Une solution idéale pour toucher un large public tout au long de l'année.

Sur étude



6. COMMERCIALISATION

Partenariat service billetterie :

12% de commission

Augmentez votre visibilité et vos ventes en confiant la distribution de vos billets à notre Office de Tourisme.

Nous assurons la mise en vente de vos billets au sein de l'Office de Tourisme. Un service simple et efficace pour promouvoir votre activité, faciliter l'achat pour vos visiteurs et bénéficier d'une visibilité accrue.

En échange, une commission de 12 % est appliquée sur les ventes réalisées.

7. QUALIFICATION

Classement des meublés de tourisme :

160€*

Un gage de qualité officiel qui rassure les voyageurs et valorise le logement.

Seul classement officiel. Il vous permet de bénéficier d'avantages fiscaux, d'une taxe de séjour réduite, vous offre la possibilité d'accepter les chèques vacances, et conditionne l'obtention de certains labels.

Classement valable 5 ans.

*-10% si classement de plusieurs gîtes du même propriétaire le même jour

Chambre d'Hôte Référence :

90€

Il n'existe pas en France de classement pour les chambres d'hôtes. Afin de pallier ce manque et permettre de garantir à vos clients la qualité de la prestation proposée, la qualification nationale Chambres d'Hôtes Référence ® est une solution ! Vous contribuez également au développement de la qualification des hébergements du territoire.

Qualification valable 5 ans.

Labellisation Accueil Vélo® :

200€

La marque nationale Accueil Vélo référence les prestataires qui s'engagent dans un accueil personnalisé d'une clientèle à vélo. Devenir Accueil Vélo c'est améliorer votre visibilité auprès des touristes à vélo sur de multiples supports.

Labellisation valable 3 ans.

Témoignage professionnel

Nous sommes très contents de cette reconnaissance. C'est également en partie grâce à vous et à l'office de tourisme Sud Cévennes que nous avons pu obtenir ce classement, votre aide et vos conseils ont été précieux ! Ainsi, je vous remercie beaucoup. La grille de contrôle que nous avions eus en amont de la visite a permis d'améliorer certains points de la maison que nous n'avions pas forcément prêté attention jusqu'à présent. Grâce à cette reconnaissance, nous pouvons davantage mettre en valeur les prestations de la maison afin de satisfaire encore plus nos voyageurs.

Thierry Clément, Gîte La Lusette à Cazilhac

8. PRESTATIONS EXTERNALISÉES

Permanences de la CCI Gard :

Rendez-vous d' 1 heure avec un expert de la CCI Gard. L'objectif de cet entretien découverte serait de :

- Connaître votre structure
- Appréhender les éventuelles problématiques
- Repérer les axes de progrès

80€

Audit de son site web avec Hérault Tourisme :

Réalisé par un expert Numérique, en 2 heures environ, sur plus de 90 critères d'évaluation avec compte-rendu pdf (constats et recommandations) pour améliorer votre visibilité en ligne et les performances de votre site web. L'analyse du site Internet porte sur 5 axes :

- Valorisation de l'offre
- relation client
- ergonomie et graphisme du site
- référencement
- présence sur les médias sociaux

90€

Marque « Militant du Goût » (Gard) :

Valoriser les produits du terroir gardois. Rejoindre cette démarche permet de promouvoir son engagement de travailler avec les produits de terroir gardois sous signe distinctif de qualité et de valoriser son savoir-faire. Prise en charge par le Département et la CCI.

Ateliers réglementaires, juridiques et financiers

Se renseigner sur les aides et accompagnements en faveur des entreprises touristiques :

Des conseillers confirmés de la CCI et de la Maison de la Formation sont capables d'intervenir sur des sujets divers, autours des réseaux sociaux, de la stratégie digitale, du SEO, de la cybersécurité, de l'IA, du juridique ou financiers...

9. CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

ARTICLE 1 – IDENTIFICATION : L'Office de Tourisme intercommunautaire Sud Cévennes est un EPIC dont la mission principale est « l'accueil, l'information et la promotion du tourisme » sur le territoire du Sud Cévennes à destination du public ou des visiteurs (habitants, excursionnistes, touristes...). Les présentes conditions de vente sont conclues d'une part par l'Office de Tourisme intercommunautaire Sud Cévennes – Place du Marché - 30120 Le Vigan, ci-après dénommé « O.T. », et d'autre part par toute personne physique ou morale souhaitant bénéficier des services de l'O.T. dénommé ci-après « le client ».

ARTICLE 2 – ACCEPTATION DES CONDITIONS : Le client reconnaît avoir pris connaissance, au moment de la passation de commande, des conditions de ventes énoncées dans ce document, et déclare expressément les accepter sans réserve. Aucune condition particulière ne peut, sauf acceptation formelle écrite de la part de l'O.T., prévaloir contre les conditions générales de ventes énoncées dans ce document. L'O.T. se réserve le droit de modifier ses conditions de vente à tout moment.

ARTICLE 3 – OBJET : Les présentes conditions de vente visent à définir les relations contractuelles entre l'O.T. et le client ainsi que les conditions applicables à toute prestation ou vente effectuée par l'O.T., que le client soit professionnel ou particulier. Elles ont pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles l'O.T. s'engage à réaliser les prestations détaillées dans les conditions particulières, en contrepartie de leur paiement par le client.

ARTICLE 4 – ENGAGEMENT DU PRESTATAIRE :

- 4.1 – L'O.T. se charge des prestations à effectuer dans le cadre du contrat selon les modalités précisées sur ce dernier.
- 4.2 – L'O.T. conçoit ses éditions touristiques et de ses outils numériques en se basant sur les informations fournies par le client. Les encarts publicitaires et/ou les publications numériques sont soumises à validation par le client via un bon à tirer.
- 4.3 – L'O.T. se réserve le droit de refuser de publier un encart publicitaire qu'il ne jugerait pas cohérent avec la nature du document.
- 4.4 – L'O.T. s'engage à préserver la confidentialité des documents fournis par le client dans le cadre du présent contrat.

ARTICLE 5 – RESPONSABILITÉS LIÉES À LA PRESTATION :

- 5.1 – L'O.T. ne peut en aucune façon être tenu responsable de dommages directs ou indirects causés par des erreurs ou omissions dans les informations communiquées par le client sur les supports papiers et numériques.
- 5.2 – L'O.T. ne saurait être tenu pour responsable d'une indisponibilité de tout ou partie du site Internet, ainsi que la perte ou de l'altération de données, lié à un dysfonctionnement de l'hébergement du site sur le serveur Web, ou bien lié à l'intrusion ou non autorisée de tout tiers dans le secteur Web ou dans le site.
- 5.3 – L'O.T. ne saurait être tenu pour responsable de la perte, du vol ou de la diffusion des codes d'accès qui ont été fournis au client.
- 5.4 – Pour les prestations liées à la communication, l'O.T. tient à préciser qu'une prestation est destinée à mettre en avant uniquement une structure touristique ou un événement spécifique.
- 5.5 – L'intégralité des prestations sont réservées aux partenaires Hors territoire ainsi qu'aux prestataires touristiques ayant leur siège social sur le territoire de compétence

de l'Office de tourisme Intercommunautaire Sud Cévennes.

ARTICLE 6 – ENGAGEMENT DU CLIENT :

6.1 – Le client s'engage à fournir tous les documents, textes, traductions, photos, vidéos et autres éléments nécessaires à l'exécution de la commande. Les prestations commandées, ne seront réalisées dans un délai fixé à la commande qu'à compter du moment de la réception de toutes informations nécessaires à cette réalisation.

6.2 – Le client doit se conformer aux obligations légales en matière de contenu. Seul le client peut être tenu pour responsable du contenu et de ses propos figurant sur les supports papiers et numériques. Le client s'engage à se procurer légalement tous les droits de reproduction, ou licences, ou consentements appropriés, nécessaires à l'inclusion dans les supports numériques de tout élément, donnée ou information fourni à l'O.T. dans le cadre du présent contrat.

6.3 – Le client s'engage à fournir les indications précises nécessaires à la conception des supports papiers et numériques. Le client valide via un bon à tirer, et par la suite les données ne peuvent être remises en cause dans son ensemble.

6.4 – Le client reconnaît avoir reçu de l'O.T. toutes informations nécessaires à la souscription du présent contrat, et avoir vérifié l'adéquation à ses besoins des prestations proposées.

6.5 – Le client s'engage à préserver la confidentialité des documents fournis par l'O.T. dans le cadre du présent contrat.

ARTICLE 7 – TARIFS, PAIEMENT

7.1 – Le prix des prestations proposées sont ceux mentionnés dans le contrat, toutes taxes comprises, et sont payables en euros selon les modalités évoquées lors de la signature du contrat.

7.2 – Les prix des prestations sont votés par le comité directeur et ne peuvent être changés.

7.3 - Le client s'engage formellement à verser à l'O.T., sur présentation d'une facture, le solde de la prestation convenue et restant due. Les règlements se feront par chèque bancaire ou postal ou par virement à l'ordre de Régie Office de Tourisme.

ARTICLE 8 – RÉCLAMATIONS / LITIGES

8.1 - Toute réclamation relative à une prestation délivrée sous la responsabilité de l'O.T. dans le cadre de l'exécution du contrat conclu avec le client doit être faite à l'Office de Tourisme par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les 10 jours suivants la date de réalisation de la prestation, à l'adresse suivante : Office de Tourisme Sud Cévennes - Place du marché – 30120 Le Vigan . À défaut, aucune réclamation ne sera admise par l'OT.

8.2 - En cas de réclamation, l'O.T. s'engage à tout mettre en œuvre afin de trouver un accord amiable en vue de résoudre le différend.

8.3 - En cas de litiges, les conditions générales de vente sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des compétences du tribunal administratif de Nîmes.





Office de tourisme Sud Cévennes

04 67 81 01 72

contact@sudcevennes.com

30120 LE VIGAN