

LE GUIDE DU PARTENAIRE 2020

- pourquoi et comment agir ensemble -



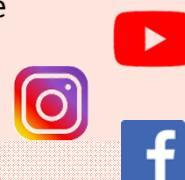
carlades.fr
tourisme@carlades.fr
04 71 47 50 68
av. Mercier – 15800 Vic sur Cère



Chiffres clés du tourisme en Carladès



- ▷ **Le poids du tourisme :**
plus de 800 offres touristiques
plus de 11 000 lits touristiques marchands et non marchands
575 000 nuitées / an sur le territoire
+ de 32 millions d'euros de retombées économiques liées au tourisme
- ▷ **L'Office de Tourisme :**
un réseau de près de 200 partenaires touristiques
22500 visiteurs accueillis depuis le début de l'année 2019 (25000/an)
1000 participants aux animations via l'Office de Tourisme en 2019
- ▷ **L'impact du digital :**
+ de 57 000 visites sur notre site web depuis début 2019
16 000 vidéos Carladès vues sur notre chaîne You Tube
3300 abonnés Facebook et 1200 sur instagram
6000 fiches randos consultées sur internet/an



Un accueil haute qualité

L'Office de Tourisme est régulièrement audité par un cabinet extérieur et des visites mystères pour le renouvellement de sa Marque Qualité Tourisme indispensable au classement en catégorie 1 (meilleur classement national).

Ainsi l'équipe s'engage dans ces démarches avec plusieurs objectifs :

- ▷ **Garantir une qualité de services aux visiteurs**, une information personnalisée, des conseils engagés et une écoute client pour faire évoluer nos propositions sur le Carladès,
- ▷ **Promouvoir l'offre de la destination Massif Cantalien** en mutualisant nos moyens avec le Cantal, Auvergne Destination Volcans et la Région pour donner envie de découvrir,
- ▷ **Etre à l'écoute des professionnels et animer le réseau local**, connecter les acteurs du tourisme entre eux, vous accompagner dans votre développement numérique, mais aussi dans l'adaptation aux diverses attentes des clients, vous épauler dans vos projets,
- ▷ **Optimiser la démarche qualité en interne** comme outil de management participatif, en favorisant la montée en compétences du personnel et en créant de nouveaux challenges au bénéfice de l'économie locale.

PARTENAIRES... pour quoi faire ?



1 pour appartenir à un réseau de professionnels et contribuer au développement touristique de la destination :

- ▷ rejoignez un réseau de 200 professionnels engagés dans l'action touristique
- ▷ accédez à une boîte à outils pour votre activité (espace web réservé aux pros : carladespro.wordpress.com) et recevez les actualités et nouveautés par newsletter,
- ▷ participez aux rencontres du tourisme mais aussi à des ateliers de travail et des moments conviviaux d'échange entre pros par filière ou par thème – nouveau !
- ▷ construisez avec nous les services de l'Office de Tourisme de demain – nouveau !
- ▷ bénéficiez de tarifs groupés négociés par l'Office de Tourisme (paniers, chéquier avantage...)

2 pour bénéficier d'un accompagnement et des conseils d'une équipe d'experts :

- ▷ rencontrons nous régulièrement chez vous pour mieux connaître votre offre, vous conseiller en communication, équipements, démarches qualité
- ▷ analysons ensemble vos besoins et marges de progression pour construire votre plan d'actions, vous mettre en relation avec des personnes ressources pour votre activité – nouveau
- ▷ soyez formé et bénéficiez d'une place de marché sans commission (Open System)
- ▷ nous vous accompagnons dans la qualification de votre hébergement : classement des meublés de tourisme

3 pour vous rendre visible :

- ▷ assurez votre promotion toute l'année sur nos éditions, site web, bornes (nous saisissons vos infos sur la base de données régionale),
- ▷ diffusez votre documentation dans notre espace d'accueil : flyers activités, book des menus et des productions locales – nouveau !
- ▷ recevez notre documentation pour votre clientèle (bourse aux docs, distribution)
- ▷ nous relayons vos événements
- ▷ nous informons les clients de vos disponibilités sur les bornes du territoire – nouveau
- ▷ soyez mis en avant dans la boutique de l'Office de Tourisme
- ▷ mettez votre commerce en avant sur le plan local – nouveau



Boostez votre activité comme ¼ de nos partenaires : pour 75 € maximum de plus par an (voir fiche partenariat) :

- ▷ valorisez votre établissement (photos et coordonnées) sur 1 écran dans l'Office du Tourisme, vos animations sur les diaporamas et votre activité sur l'application « idées de visites » diffusées à l'accueil et chez les hébergeurs participants,
- ▷ bénéficiez en avant-première de nos nouveaux services : mise à disposition de la nouvelle application « idées de visites » (et groupement de commande de tablettes windows), recevez la nouvelle vidéo réalisée en 2019, profitez de reportages photos chez vous...
- ▷ intégrez facilement des « widgets » mis à votre disposition pour votre site internet, et mis à jour par l'Office de Tourisme : les animations, les restaurants, les sites de visite, etc.

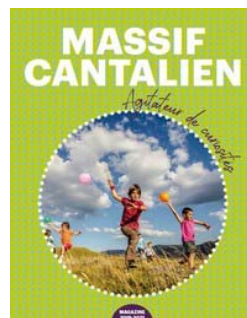


NOS MISSIONS

1 Accueillir les visiteurs et animer notre destination

- ▷ des espaces, des services, une équipe à votre disposition :
 - des présentoirs pour les activités, un book pour les restaurants et producteurs, des panneaux d'affichage intérieur / extérieur, des diaporamas sur les écrans, un espace d'exposition et une boutique pour valoriser les créations locales...
 - un lieu ouvert toute l'année, une équipe à votre écoute, mise en place de services de conciergerie...
- ▷ de nombreux supports disponibles : livret des ambassadeurs, programme d'animations, diaporamas, agenda, magazine, livret enfant, cartes et plans, sans oublier les nouvelles applications : idées de visite, randos sur « cirkwi », jeu découverte du Pas de Cère...

- ▷ des rencontres privilégiées :
 - RDV à thème avec les ambassadeurs bénévoles dans l'espace l'accueil de l'OT et animations sur tout le Carladès
 - entrées gratuites sur les sites de visite du Cantal négociées par l'OT pour les « chéquiers avantage »



2 Promouvoir la destination Carladès en Massif Cantalien pour conquérir de nouveaux clients

- ▷ création d'un magazine de destination
- ▷ création d'un site web Massif Cantalien dédié aux pratiquants d'activités de pleine nature – **nouveau 2020 !**
- ▷ participation aux opérations du fonds de promotion Cantal / Puy de Dôme (campagne de communication, web et réseaux sociaux, blogueurs et influenceurs) : les OT se relayent pour vendre la destination sur les salons pleine nature, rando, VTT, gastronomie...

- ▷ poursuivre notre stratégie digitale :
 - site internet performant en « mobile first » alimenté par des articles de blog, des interviews qui assurent un bon trafic via les réseaux sociaux
 - des campagnes de e-mailing régulières auprès des clients potentiels
 - une nouvelle vidéo de destination valorisant les rencontres et les activités

3 Animer la stratégie de développement touristique :

- ▷ **Territoire de montagne 4 saisons** : les OT du Massif Cantalien soutiennent les porteurs de projets privés et obtiennent près de 900 000 € de subventions régionales pour l'économie touristique locale sur 3 ans (2018-2020) dont plus de 150 000 € en Carladès
- ▷ **des actions partagées** : l'OT anime des projets participatifs avec les habitants sur la cascade de Faillitoux, Pailherols ou encore le rocher de Ronesque pour co-construire des supports de valorisation

- ▷ **poursuite de la stratégie numérique de séjour** :
 - relation client et enquêtes clientèles,
 - gestion de 7 bornes tactiles d'information réparties sur le territoire,
 - 1 table tactile pour naviguer sur les randonnées du Cantal en 3D
 - 1 application de séjour « idées de visites »
- ▷ **création d'outils de découverte embarqués** : balades, randonnées sur smartphone, visites audioguidées, application jeu et tables d'orientation virtuelles...

L'EQUIPE



Magali CHRISTOPHE

Directrice de l'Office de Tourisme
+ de 20 ans d'expériences en développement touristique durable

Particularités : coach bienveillant, créatrice de nouveaux challenges !



Béatrice BONAL

Responsable pôle accueil, référente Qualité Tourisme, animatrice du réseau d'ambassadeurs

Particularités : accueil haute qualité, relation client, toujours à l'écoute !



Virginie LINARD

Chargée de mission e-tourisme, animatrice numérique, conseil en communication digitale

Particularités : hyper-connectée, en veille sur les news numériques !



Patricia CIPIERE

Conseillère en séjour, responsable boutique, reporter photo de territoire, classement des meublés de tourisme

Particularités : l'œil sur l'objectif, férue de rando et de grands espaces !



Valérie PINQUIER

Conseillère en séjour, responsable taxe de séjour et comptabilité, classement des meublés de tourisme

Particularités : chiffres et textes de loi, un jeu d'enfant !



CARLADÈS TOURISME
Massif Cantalien

carlades.fr

tourisme@carlades.fr

04 71 47 50 68

av. Mercier – 15800 Vic sur Cère

