

Comité de Direction

JEUDI 27 octobre 2022 à 10h
OFFICE DE TOURISME – Vic sur Cère

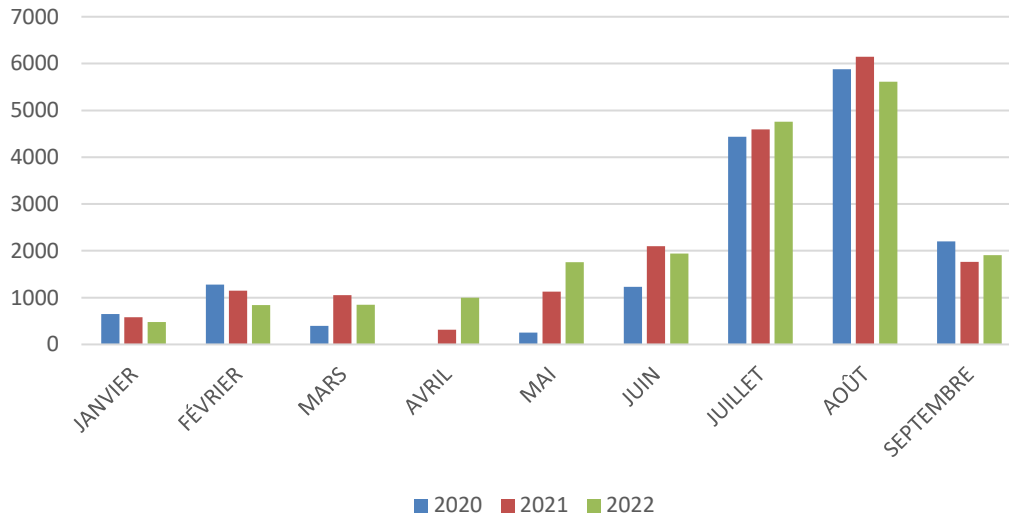
ORDRE DU JOUR :

- ▷ Bilan saison été 2022 accueil et animation
- ▷ Bilan Qualité de la Destination



POINT SAISON 2022 = FRÉQUENTATION OT

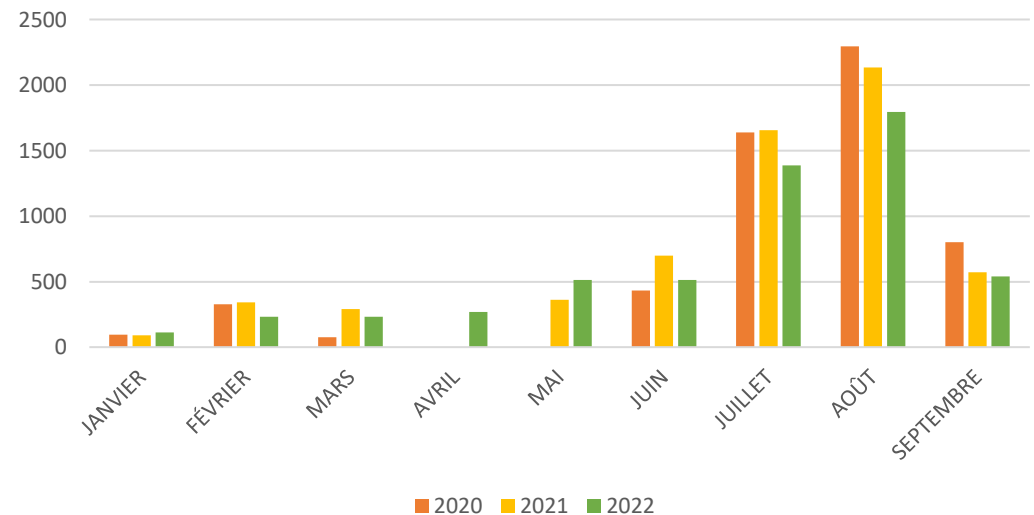
COMPTEUR VISITEURS



2022 =
Un été pas comme les autres :
un début de saison très prometteur avec en mai une hausse des AA et de la fréquentation à l'OT,
Juin et juillet = à peu près stable
Août baisse de la fréquentation
septembre = stable

Changement de logiciel de Gestion de la Relation client en avril. Désormais on travaille avec l'outil AVIZI, prise en main très rapide et partielle ce printemps,

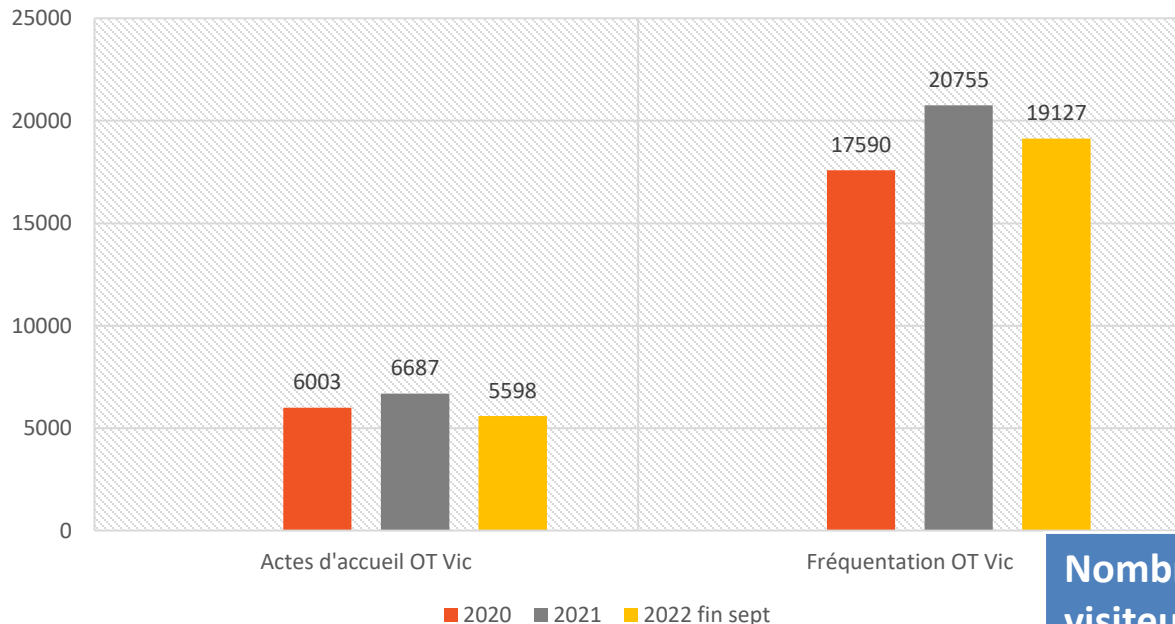
ACTES D'ACCUEIL





POINT SAISON 2022 = FRÉQUENTATION

Actes d'accueil et fréquentation



Moins de rencontres au sein de la MDT tout au long de l'année, (réunion, exposition, formations.....)

2020 = crise covid, entrées limitées à l'OT
2021 = reprise quasi normale des activités (sauf les rencontres gourmandes du lundi)
2022 = reprise normale des activités y compris les rencontres gourmandes

Nombre visiteurs	Fréquentation du bâtiment	Actes d'accueil comptoir
2020	17 590	6 003
2021	20755	6687
2021 fin sept. (moins avril)	18 827	6 146
2022 fin sept.	19 127	5598



POINT SAISON 2022 = RESSENTI ACCUEIL

LES CLIENTS

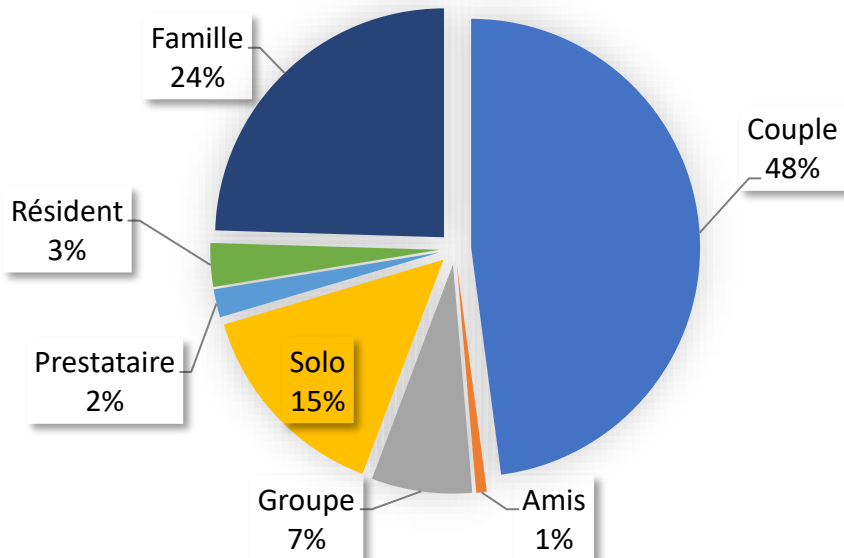
- 2022 = 2 profils : les « sur-préparés » qui jouent la sécurité, et les « impulsifs » arrivant sans information et préparation. Beaucoup de personnes avec des chiens pour une demande de randonnées.
 - = Personnes plus tendues en début de saison, en quête « d'eau » bien évidemment et de sites peu fréquentés !
 - = AA très longs, reviennent s'informer régulièrement (même tendance qu'en 2021)
 - = moins d'accueil les week-end

LE CONTEXTE

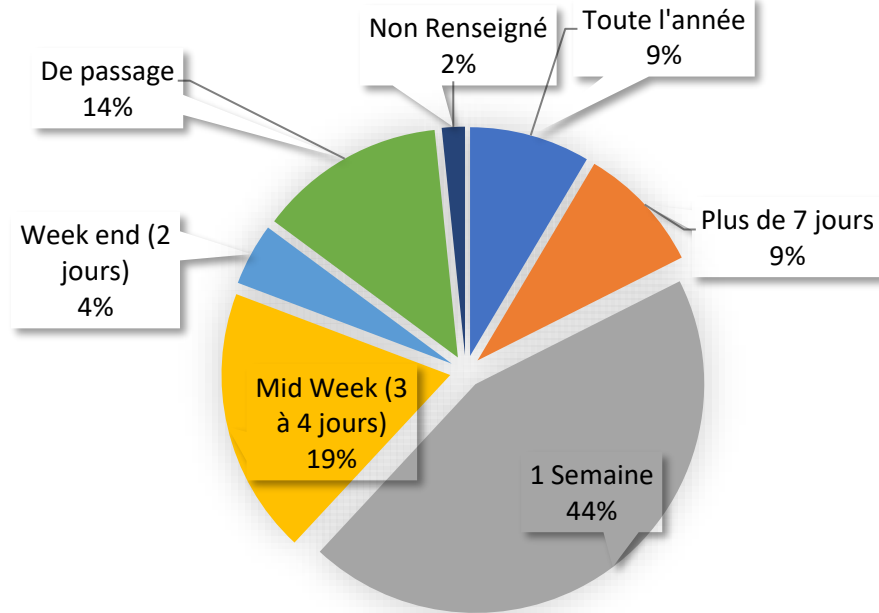
- Avant saison plus difficile, surtout en mai car beaucoup d'accueil et des dossiers en cours (saisonnnière embauchée au 15 juin seulement). Globalement, été peu mouvementé sauf début juillet (semaine du 14/07), peu de clientèle étrangère.
- Très difficile de satisfaire les clients en quête d'un restaurant. Tous les lundis beaucoup de restaurants fermés et impossible de déjeuner ou dîner sur le secteur
Difficulté de communication entre les restaurateurs et l'OT = fermeture exceptionnelle ou anticipée et OT non informé. (Pb récurrent)
- Retour sur le manque de commerce et le peu de vie dans le bourg de Vic (animation commerciale)

POINT SAISON 2022 : NOS CLIENTS

Qui fréquente l'OT ?



Durée du séjour



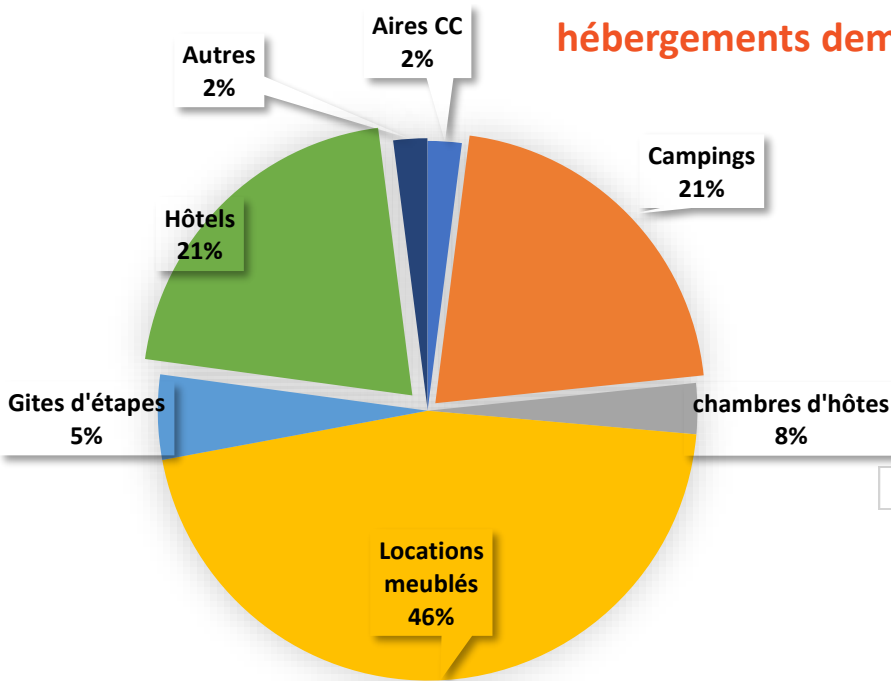
Constante dans le type de clientèle à l'OT : couple et famille pour une durée moyenne d'une semaine.

Particularité 2022 : Constante dans les séjours de plus de 7 jours et augmentation des séjours dits « mid week = +5% »

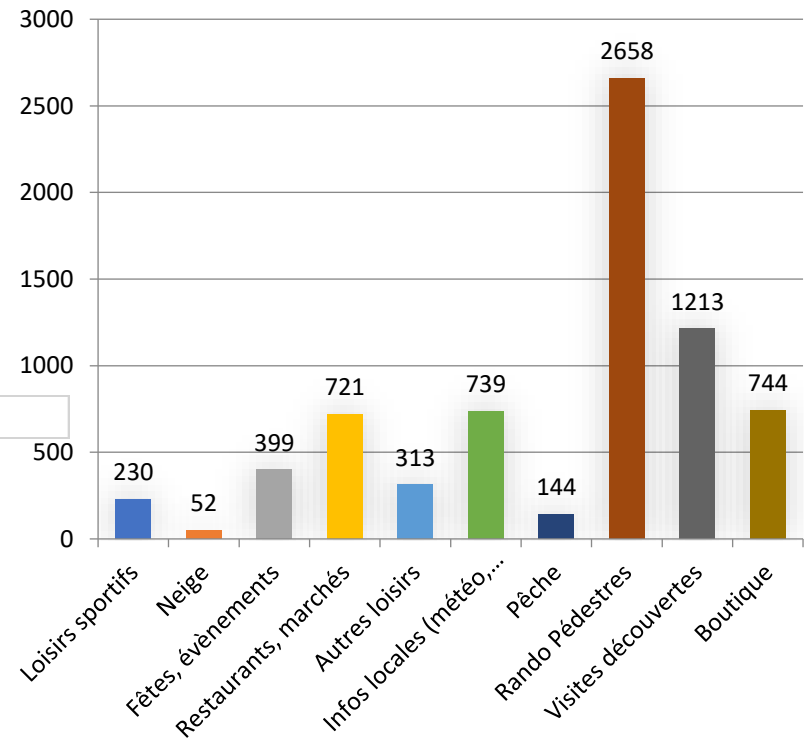


POINT SAISON 2022 : LA DEMANDE

hébergements demandés



Activités demandées



Forte demande de locations meublées +9%
Et légère hausse de demande en campings
Baisse de demandes pour les hôtels – 7% et
aires de camping-car -4% (plus d'aires de serv)

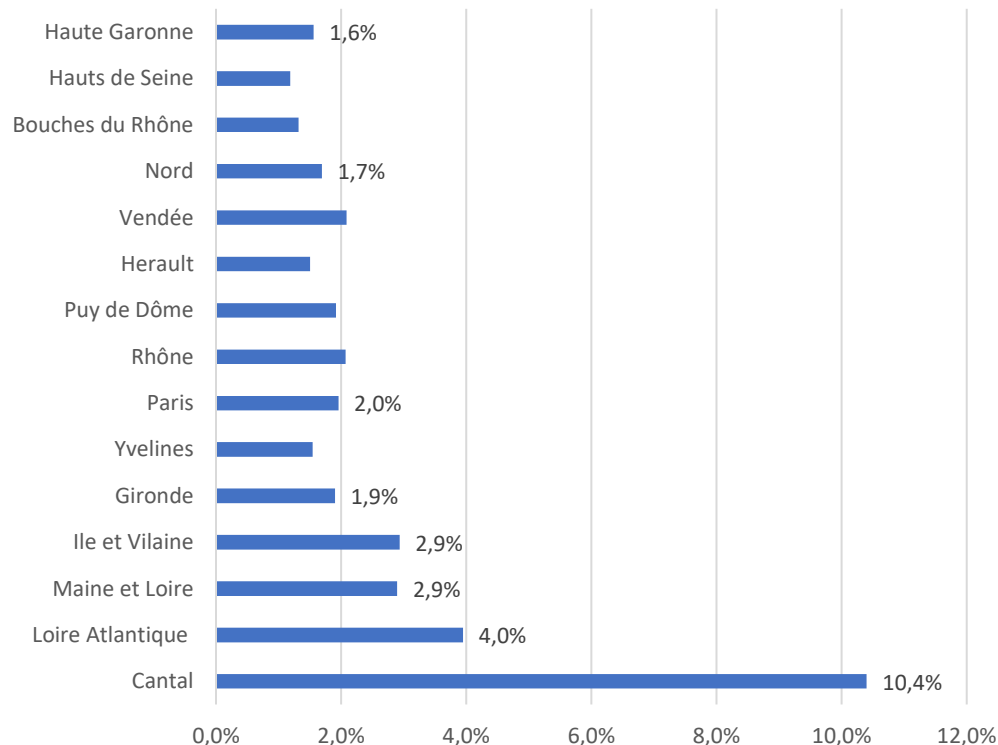
La plus forte demande = sur les randos,
balades pédestres et les visites découvertes.
Tendance à davantage de demandes sur les
restaurants, et la boutique.



POINT SAISON 2022 : PROVENANCE

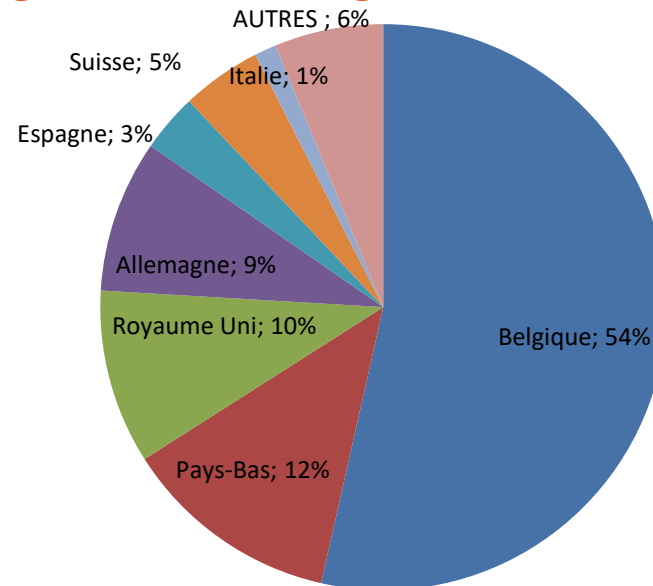
Origine de la clientèle française = 96 %

Les 15 premiers départements accueillis



La région Auvergne Rhônes-Alpes est bien sûr fortement représentée : 23,47% de la fréquentation à l'OT. Suivie des Pays de la Loire 12,85%, Nouvelle Aquitaine 12,04 %, Ile de France 10,52%. Puis Occitanie 9,35% et Bretagne 7,51%,

Origine clients étrangers = 4 %



Légère hausse par rapport à l'année dernière mais on est encore loin des 6 % de clients étrangers avant covid. Retour des Britanniques avec +6% par rapport à l'an passé,



POINT SAISON 2022 NUMÉRIQUE

Fréquentation et utilisation des outils numériques de l'Office de Tourisme



Site web
www.carlades.fr

Fréquentation du site en baisse
en 2022 en chiffres mais trafic
plus qualitatif

*(Mise en conformité RGPD et gestion
des cookies)*



**Réseaux
sociaux**

Hausse de 10% du nombre
d'abonnés (Facebook et
Instagram surtout)



Table rando

Toujours un gros succès
auprès des clients
*Accès à tous les itinéraires rando,
VTT, cyclo et Trail du Massif
Catalien*

Autres outils :

- **Cirkwi** (+ de 23000 consultations de fiches et 1500 téléchargements)
- **Téléchargement de brochures** (610 téléchargements et 441 consultations en ligne)
- **Application mobile** : problème des QR Codes endommagés cet hiver et non remplacés
- **Bornes tactiles** : Statistiques 2022 livrés en fin d'année civile



POINT SAISON 2022 : CONTACTS

L'Office de Tourisme reste en contact avec les clients tout au long de l'année :
au total 6380 contacts, tous modes confondus sur 9 mois. (données au septembre 2022).

- 238 mails envoyés
(traitement personnalisé des
demandes avec envoi de e-
brochures), +72 mails /2021 =
correspond à la ré-activation
du widget demandes de
documents via notre site
internet



...105 demandes par
tchat de janvier à
septembre 2022,
autant que sur l'année
2021...

Nous avons enregistré 980
appels c'est un peu moins
qu'en 2021 (1117) mais plus
qu'en 2020 (781)



ANIMATIONS 2022 - VENTES PAR OT

		2019	2020	2021	2022	
Gastronomie et productions locales	Accueil Gourmand OT	165	0	0	205	Annulation covid
	La Calsade Badailhac	377	332	337	355	gratuit
	Visite de la Poterie	/	/	75	29	nouveauté + gratuit
	Animation abeilles	/	/	18		nouveauté + gratuit
Visites et balades découverte	Visite guidée Vic indiv	15	0	38	30	
	Visite guidée Vic groupe	26	0	89	52	
	Sorties géologie	30	16	27	25	4 sorties prévues, 3 réalisées
	Anim° Ferme de la Molède	/	/	59	71(/80)	
	Balade Ma Montagne	/	/	15 (/51)	28(/70)	Dont 7 enfts
	Balade concert dans Vic	/	/	20	/	Annulé cause météo
Randos et activités sportives	Les P'tites Virées du Parc	/	/	/	68	5 sorties, 1 annulée cause météo et une 0 inscrit (14/07)
	Rando Marmottes	39	78	8 (/17)	/	
	Rando flore et volcan	27	28	5	/	
	Initiation Escalade			/	14	
	Rando aquatique	17	17	13 (/72)	11	Interdites à compter du 27/7
	Pêche aux écrevisses	103	155	193	103 +81	(+81 du CIORTF) le 30/08 =0 inscrit
TOTAL		838	697	1498	1072	(attention totaux : intègrent des animations antérieures qui ne sont plus proposées)



ANIMATIONS 2022 - VENTES PAR OT

POINT BUDGET ANIMATIONS	rappel nombre de participants (-% des clients anim°)	Ventes à l'OT	Reversement aux animateurs	Marge
Visites guidées de Vic	82	402 €		402 €
<u>Billetteries</u>				
Frédéric Lecuyer (3 sorties géologie)	25	378 €	340 €	38 €
Carladès Abans (ferme de la Molède, Ma Montagne)	99	1 017 €	915 €	102 €
Les P'tites Virées du parc	68	335 €	191 €	144 €
Landry Alleaume (initiation escalade)	14	560 €	504 €	56 €
Landry Alleaume (rando aquatique)	11	396 €	356 €	40 €
Fédé Pêche (Pêche aux écrevisses CIORTF)	81	324 €	292 €	32 €
Location porte BB et bâtons randos		206 + 16		222 €
Fédé Pêche (Pêche aux écrevisses + CIORTF)	103 + 81	622 € + 324 €	560 € + 292 €	62 € + 32 € ORTF
Location Tennis		207 €	183 €	24 €
<u>Autres billetteries</u>				
Festival Deman Passat deman	42 (/800)	842 €	758 €	84 €
Lo mounge de Montaudon	57 (/200 ttes animations)	1137 €	1077 €	60 €
Usine Piganiol	39	358 €	269 €	90 €
TOTAL	= 621	6 800 €	5445 €	1355 €

L'Office de Tourisme prend 10% de commission sur les ventes billetterie (hors repas sauf moine de Montaudon) : crée de l'activité et des services pour les clients, simplifie le travail des organisateurs.



BILAN QUALITÉ 2022



1- LE BILAN DES INDICATEURS QUALITÉ

- Questionnaires
- Avis sur les réseaux
- Remarques et réclamations

2- LA QUALITÉ DE LA DESTINATION

- Bilan des actions menées



BILAN QUALITÉ 2022

Evaluation de l'accueil : 3 questions clés!



Répondants
en 2021 = 110
En 2022 = 161

Le temps d'attente a-t-il été satisfaisant ? 2020



1%



2%



10 %
11 %



88 %
88 %

Le personnel était-il disponible et attentif ? 2020

1%

2%

6 %
3 %

94 %
97 %

Avez- vous été satisfaits de la réponse apportée ? 2020

1 %
1 %

1%

5 %
45%

93 %
94 %



Augmentation chaque année du nombre d'avis sur Google + jusqu'au 30 septembre 2022 = 39 avis déposés avec majoritairement des commentaires positifs. 1 avis négatif mais qui s'adresse à la destination et non aux services de l'OT.

Depuis 2013, nous interrogeons nos clients sur les services de l'OT, et les résultats sont quasi identiques et sans surprises.

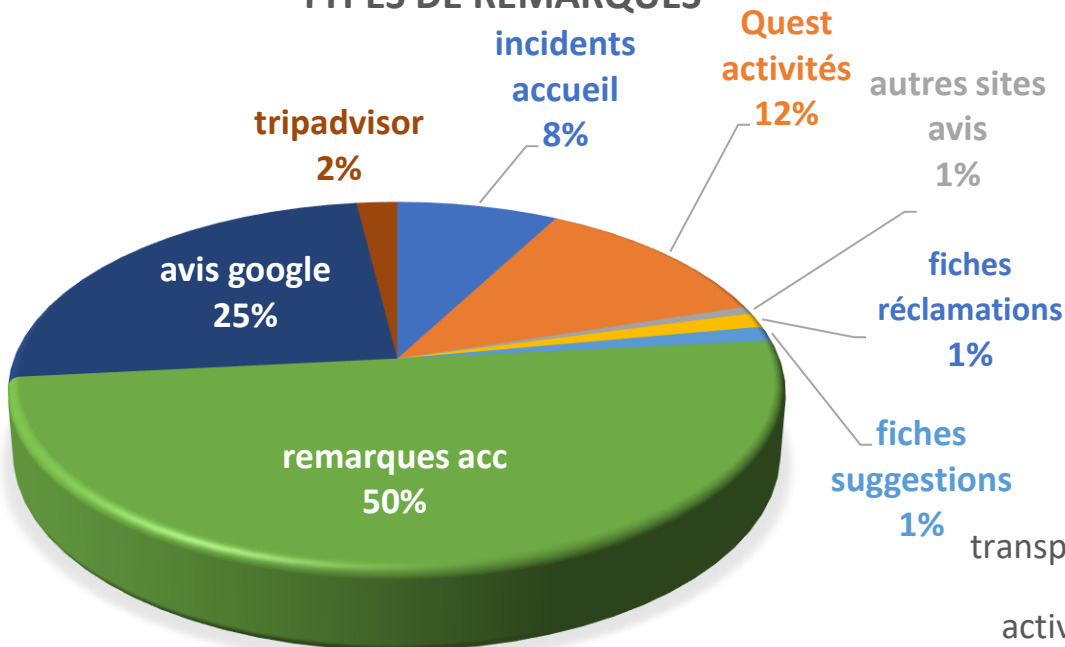
Il est nécessaire de faire évoluer nos questionnaires ...



BILAN QUALITÉ 2022 (jusqu'au 15 octobre 2022)

Analyse des indicateurs = ensemble des outils mis afin de collecter les avis et les retours clients.

TYPES DE REMARQUES

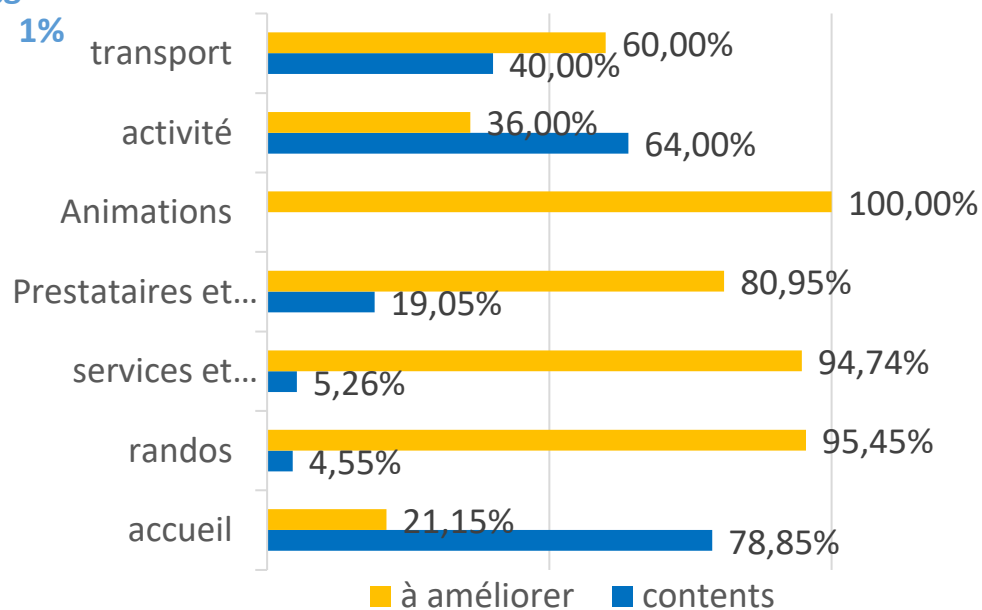


Les outils de collecte :
Essentiellement les remarques à l'accueil qui représentent 50 % du total des retours clients enregistrés

Les pistes d'amélioration :

- l'animation
- Services et équipements
- Randonnées
- Commerces et restaurants

THÉMATIQUES DES REMARQUES





REMARQUES ET RÉCLAMATIONS



Top 5 des points de vigilance !



1 L'animation = manque de communication sur les événements et manque d'animations commerciales (peu de commerces : aucun bar ouvert sur la nationale un après midi fin avril !)

2 Prestataires et commerçants :

- Désertification des commerces dans le centre ville (Vic sur Cère) et commerces fermés dans l'après midi (défaut d'ouverture) = déception d'habités
- Non communication de fermetures exceptionnelles ou anticipées des commerces ou restaurants (infos erronées sur notre site car OT pas informé)
- Difficulté à trouver un restaurant
- Sites fermés en avant et après saison (Maison des Eaux minérales, Châteaux de Messilhac.....)

3 Services et équipements :

- Accessibilité aux toilettes en ville : période ouverture et fermeture ?
- Absence de locations de vélos sur place (demande récurrente pendant l'été)
- Aire de service CC fermée : l'information n'est pas masquée partout (rond point) et le panneau sur la grille d'accès indique une fermeture uniquement de mai à fin septembre,
- Téléphérique augmentation du prix chaque année



4 transports

Inter urbains : beaucoup de demandes habitants et touristes = peu de liaisons notamment l'été,
Accueil plus que favorable à la mise en place des navettes du Puy Mary



5 la randonnée : besoin d'un balisage plus cohérent sur le département en général (tendre vers la charte nationale), indication confuse...



REMARQUES ET RÉCLAMATIONS

Les pistes d'amélioration

Comment travailler ensemble avec nos prestataires pour identifier les manques, les freins et mettre en place des actions communes ?

Un nouveau plan d'actions « écoute client » est à envisager :
définir un ou des objectifs =
que souhaitons savoir de la part de nos clients ?

- Comment perçoivent-ils notre territoire et qu'est-ce qu'ils veulent trouver chez nous comme services ?
- « Que pensent-ils de nos commerces ? Leur situation, leur accès, leur ouverture ? »

A vos suggestions !





QUALITÉ DE LA DESTINATION : ACTIONS 2022

Mars 2022 : travail sur l'élaboration d'une charte commune aux sentiers thématiques du Carladès



Juillet 2022 : envoi dans les boîtes aux lettres des habitants du Carladès, le Flyer des Ambassadeurs

L'ESSENTIEL
DES ACTIVITÉS AVEC NOS AMBASSADEURS DU CARLADÈS
ÉTÉ 2022

17 mai 2022 = Rencontre des ambassadeurs en présence de FR3 Auvergne Niervèze et Thiézac

Eté 2022 = rencontres gourmandes à la Maison du Tourisme



17 septembre 2022 : Inauguration du sentier de Las Molineries à Faillitoux, les secrets de la cascade.





BILAN RÉGIONAL ÉTÉ 2022

BILAN SAISON ESTIVALE d'après l'enquête réalisée par le cabinet G2A pour le compte de la région – échantillon de 7342 professionnels (cantal = 289 pros (4%))

Bonne ou très bonne par près de 80 % des acteurs du tourisme = ↗ + 13% par rapport à 2021

Les facteurs :

- La météo
- L'attractivité du territoire
- ↗ de la clientèle intra-régionale
- Retour de la clientèle étrangère

Dans le Cantal Toute clientèle confondue, la fréquentation de cet été (juillet & août) a été :

- Très bonne 22%
- Bonne 59%
- Mauvaise 18%
- Très mauvaise 2%

[Baromètre Conjoncturel Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme](https://app.dataviv.net/reporting/report/9e8dca04-3b1d-4ddc-afde-08da6f9a9130)

<https://app.dataviv.net/reporting/report/9e8dca04-3b1d-4ddc-afde-08da6f9a9130>

Chez nos partenaires hébergeurs:

- 79 structures interrogées
- 47 mails ouverts
- 32 non ouverts
- 22 répondants

Printemps (mai/juin)

Hausse : 50 % ↗

Stable : 32% ↔

Baisse : 18 % ↘

Été (juil/août)

9 % ↗

59 % ↔

32 % ↘

Automne (sept)

45 % ↗

32% ↔

23% ↘

Concernant les sites de visites : Globalement fréquentation en baisse surtout en juillet.

Merci de votre participation



CARLADÈS TOURISME
Massif Cantalien

carlades.fr

tourisme@carlades.fr

04 71 47 50 68

av. Mercier – 15800 Vic sur Cère

