



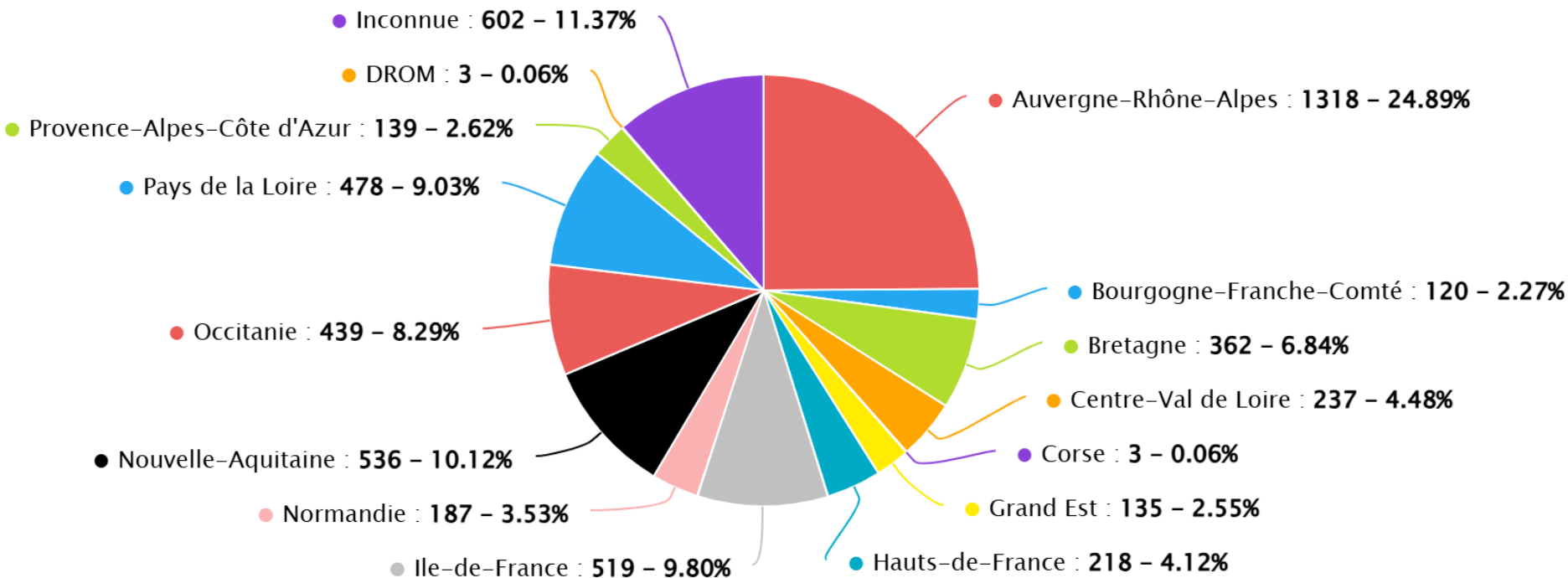
BILAN QUALITÉ 2024

Rappel des profils clientèles à l'accueil en 2024 : 5487 demandes ou actes d'accueil

Région

Source : Office de Tourisme du Carladès du 01/01/2024 au 31/12/2024

Données : nombre de demandes





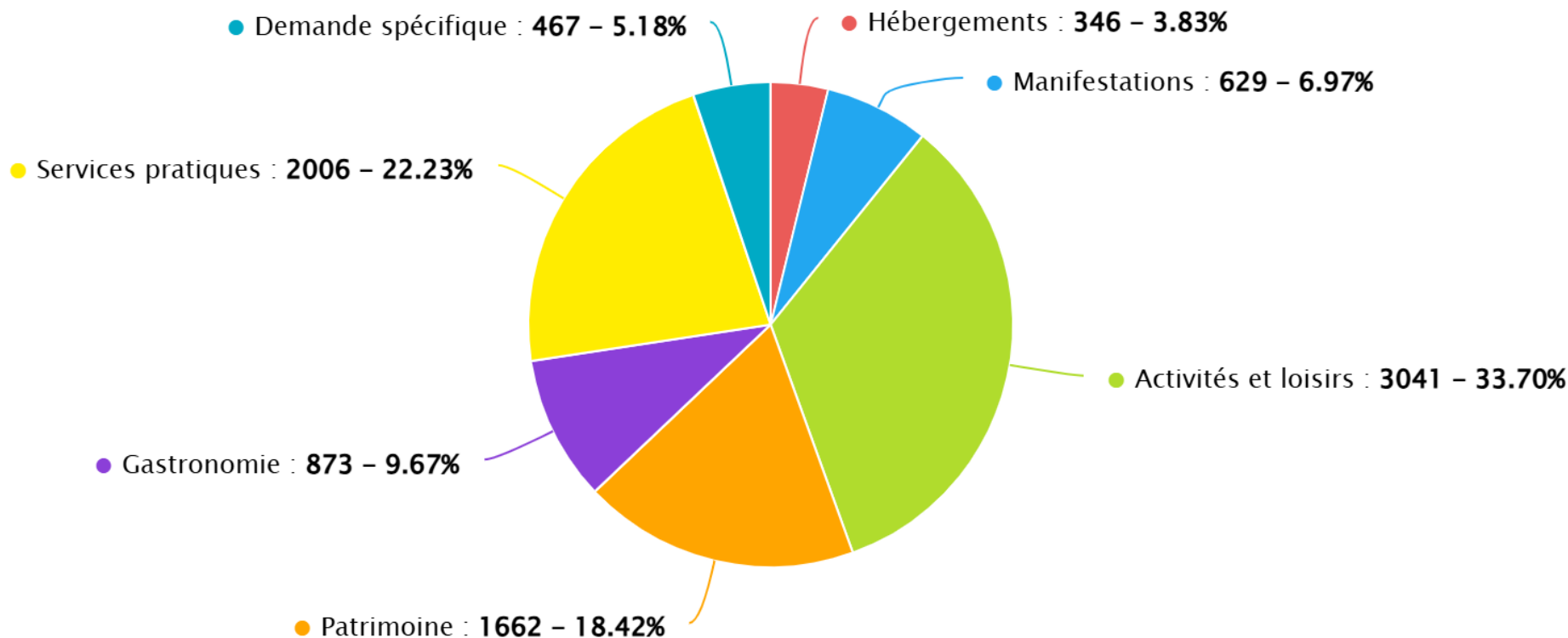
BILAN QUALITÉ 2024

Rappel des profils clientèles à l'accueil en 2024 : 5487 demandes ou actes d'accueil

Thématique

Source : Office de Tourisme du Carladès du 01/01/2024 au 31/12/2024

Données : nombre de demandes





BILAN ECOUTE CLIENT 2024

Synthèse de l'écoute client :

Types de questionnaires	2024	2023
Questionnaires qualité	24	127
Questionnaires « Activités »	20	13
Remarques et suggestions à l'accueil	27	78
Remarques tchat ou email	6	7
Réclamations	3	6
Avis en ligne (tripadvisor/google)	12	38
Observations équipe	2	8
Questionnaires socio-professionnels	18	31

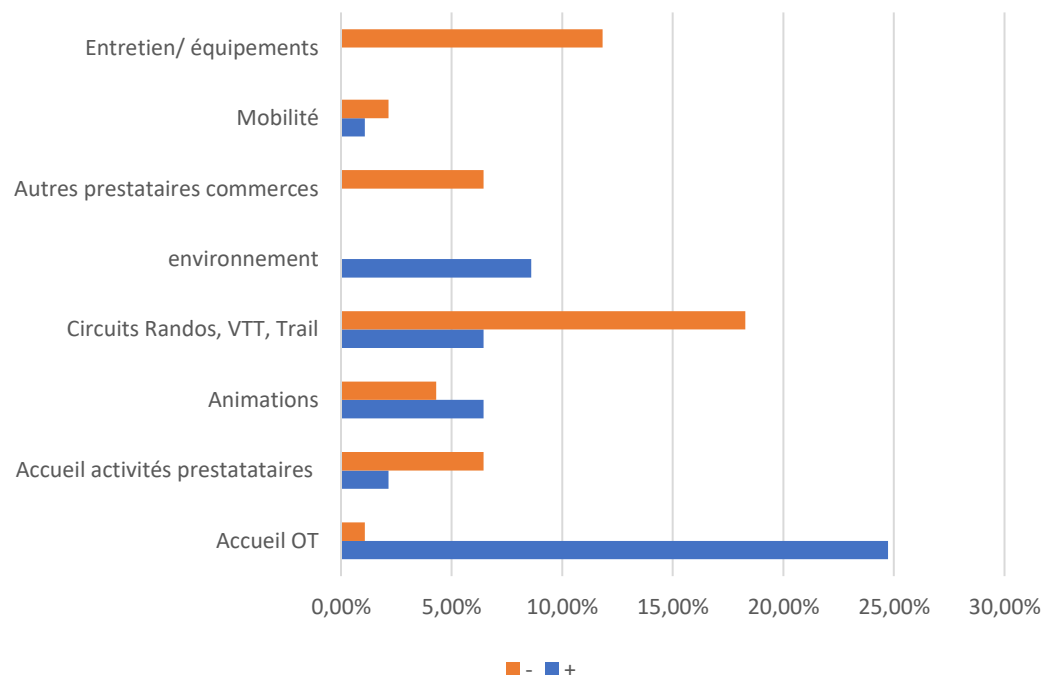
Sites d'avis = ralentissement des avis postés depuis 2 ans, le pic des avis sur google est atteint en 2022. Depuis on constate une baisse progressive

Avis	2022	2023	2024	Notes
Trip advisor	47	47	48	4.5
Avis google +	213	248	264	4.5
Evolution	+ 42	+ 35	+ 16	

En 2024, nous avons recensé moins de questionnaires qualité que les autres années, notamment du fait de l'enquête stratégie réalisée auprès de nos clients, socio-professionnels et habitants, menée durant l'été. Trois restitutions ont eu lieu. Dés fin janvier des ateliers « fabriques » seront mis en place pour créer un positionnement marketing du Carladès de façon concertée.

Total nombre de questionnaires = 490

Thématiques des remarques





REMARQUES ET RÉCLAMATIONS

Top 4 des points de vigilance !

Issus de l'écoute client



- ❶ **La randonnée** : Plusieurs retours sur le manque de balisage ou balisage défectueux, manque de panneaux de départ avec information générale pour les circuits vtt et randonnées...1 accident à la Tuillière d'un Vttiste (ficelle tendue sur le passage !)
- ❷ **Entretiens/Equipement** : Le tri sélectif : on croise trop souvent (dans les lieux publics) 1 seul type de poubelles dans lesquelles les passants mélangent toutes sortes de déchets. Poubelles du Pas de Cère débordantes, absence de sacs pour ramasser les crottes de chien...
- ❸ **Prestations** : manque de restauration, bars restaurants fermés à Vic, parfois horaires publics non modifiés, problème de propreté et de sécurité chez un prestataire, période d'ouverture trop courte
- ❹ **Mobilité** : Navettes du Puy Mary : clients déçus après le 20 août car plus de navettes, dommage car service apprécié !





REMARQUES ET RÉCLAMATIONS

Top 4 des points positifs!

① L'accueil

À l'Office de Tourisme : majeure partie des commentaires sur tous nos supports =

« Nous avons passé un très bon séjour grâce notamment à la qualité de l'offre et de l'accueil de votre région. En ce qui nous concerne nous avons surtout pratiqué la marche et j'avoue que tout est très bien organisé, il y a tant à faire sur place que c'est la première année que nous avons aussi peu utilisé notre voiture personnelle n'ayant pas à nous déplacer beaucoup pour trouver maintes choses à faire dans un petit rayon.

Merci et bonne continuation »

② Activités de loisirs et animations

Programme riche et diversifié « beaucoup de propositions d'animations différentes »

③ Environnement

« très bons retours, que cela soit la gentillesse des cantaliens, ou la beauté des paysages »

« difficile de faire venir les touristes dans le Cantal, mais une fois arrivée, je n'ai jamais eu de mauvais retour »

④ Randonnées

Très beaux sentiers (avis déposés sur Cirkwi ou accueil) Jou sous Monjou, le Pas de Cère, La porte du Lion, du petit au grand Goul...)





REMARQUES ET RÉCLAMATIONS

Les points récurrents d'année en année

La signalétique en général et en particulier sur les sentiers de randonnées :

- « Un seul sens de balisage, surprenant pour les personnes qui ont l'habitude de randonner »
- « Signalétique insuffisante au Lioran font d'Alagnon pour trouver le télésiège de Rombière »
- « Communiquer mieux sur les multitudes de randos qui sont signalées dans les villages alentours sur des panneaux d'affichages. »

Entretien des équipements :

- « Manque des sacs pour excréments des chiens = Les porte-sacs sont vides et, on ne sait pas où il y en a ! »
- Les poubelles des parkings du Pas de Cère et les toilettes sales (photos envoyées par le client)
- Entretien des panneaux thématiques en général et des abords de la source (square à buveurs)

Restauration et commerces :

- où trouver à manger ?
- tous les restaurants fermés fin septembre



LES ACTIONS EN DIRECTION DES HABITANTS



Belle édition avec une montée en puissance des participants : En moyenne 29-30 personnes par sortie

5 communes ont participé (2 de moins que la première année): Vic, Polminhac, Thiézac, Raulhac et Barriac (Pailherols)

Bilan global très satisfaisant, belle participation, sujets très intéressants et captivants

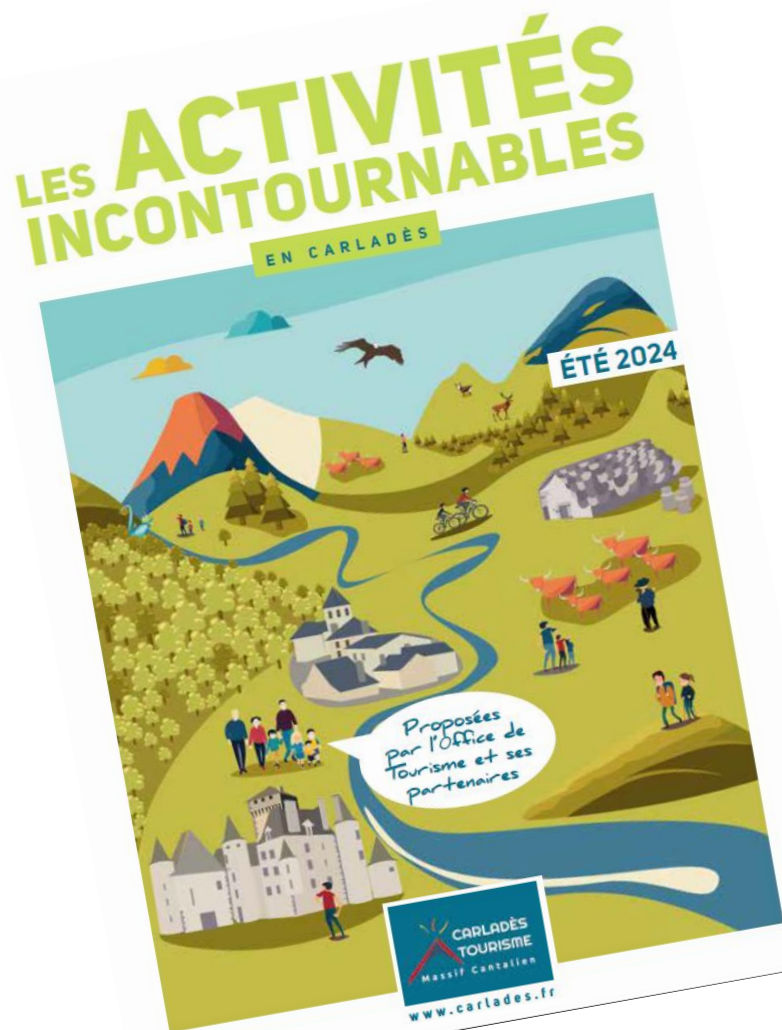
Cette année une rencontre avec les Greeters a eu lieu « aux Granges » le matin, ce qui a permis de faire découvrir le concept au niveau départemental. Moment très apprécié également.

Projet 2025 : en cours de réalisation, prévu le week-end du 05 et 06 avril



LES ACTIONS EN DIRECTION DES HABITANTS

Le Guide « les Activités incontournables été 2024 »



- Distribué début juin dans 2356 boîtes aux lettres recensées sur le Carladès,
- Il est « l'outil » indispensable pour rester en lien avec tous les habitants et les visiteurs du Carladès.
- Les animations et activités en billetterie y sont annoncées et également les activités des ambassadeurs.



QUALITÉ DE LA DESTINATION

4 LE PATRIMOINE ANIMÉ

AVEC VIRGINIE



BALADE THERMALE « VIC LES EAUX »

Avec Virginie, grandes et petites histoires sur l'épopée du thermalisme Vicols vous délecteront ! Cette balade inclut la découverte de la Maison des Eaux Minérales (musée).

Du 10/07 au 21/08, le mercredi de 10h à 11h30. RDV à l'Office de Tourisme.

TARIFS : 4€ par pers., gratuit moins de 12 ans.

Sur
réservation

AVEC NOS AMBASSADEURS

JOUS-SOUS-MONJOU



Visite de l'église : Eliane et Christine vous invitent à la découverte de la très belle église romane (XI^{ème} siècle) de Jous-sous-Monjou. Du 3/07 au 28/08, tous les mercredis à 17h30.

PAILHEROLS

Anecdotes et vie quotidienne : Noël ou Sylvain remontent le fil de l'histoire locale et de leurs souvenirs et vous plongent dans la vie de ce village à l'entrée des « estives ». Circuit de 20m environ. Du 11/07 au 29/08, les jeudis à 10h00. RDV sur le parking du local de chasse.

Visites gratuites et
sans réservation

LE PATRIMOINE ANIMÉ 5

AVEC NOS AMBASSADEURS

RAULHAC

Découverte de la Petite Cité : Elise a grandi à Raulhac, elle connaît par cœur son village et vous propose une immersion dans le passé de la cité. Du 16/07 au 27/08, tous les mardis à 15h30. RDV place de l'église.

THIÉZAC

Visite commentée de la chapelle Notre Dame de Consolation avec Anick et Lionel. Du 15/07 au 20/08, tous les mardis, vendredis et dimanches de 14h30 à 18h.

Visite du Four banat de Vours : Lionel remet en fonctionnement le four banat restauré de Vours, suivi d'une dégustation de farles cuites le jour même et de la cuisson du pain. Du 8/07 au 29/07, tous les lundis. Les mercredis 7 et 14/08. De 13h à 15h30.

Balade contée de Thiézac : laissez-vous charmer par les contes d'Anick et de Georgette. Du 23/07 au 13/08, tous les mardis. Rdv fontaine grand rue. Horaire à définir.

Visite du moulin de Nierèvre : en compagnie de Yves venez découvrir ce charmant moulin et profitez-en pour visiter ce beau hameau typique de montagne. Du 1/07 au 31/08, tous les jeudis de 14h à 18h.

VIC-SUR-CÈRE

Exposition « Les costumes d'autrefois » avec Mireille. Du 14/07 au 15/08, tous les mardis et vendredis de 10h à 12h et de 15h30 à 19h. Local face à la médiathèque.

Visite contée et chantée de Vic-sur-Cère : habillés en costumes auvergnats, Mireille et le groupe folklorique l'italiot vous entraînent dans une visite inédite du vieux Vic. Les 22/07, 5 et 22/08 à 20h30.



Les animations estivales

Nos ambassadeurs sont ravis de faire vivre le patrimoine local et de le présenter à nos visiteurs. Pour eux, l'accueil gourmand reste un « incontournable » pour promouvoir leurs actions. De plus, c'est un moment d'échanges important pour ceux qui sont en quête de partages avec les locaux

Globalement chacun est satisfait de la fréquentation des sites et des animations, et reconduit ses actions en 2025, excepté Elisabeth Evesque de Raulhac qui a 80 ans

Remarque OT : La fréquentation des accueils gourmands est en baisse depuis 2 ans. Cet été, seulement 150 personnes ont assisté à l'animation soit -26 % par rapport à 2023 (en 2019= 165 personnes)



QUALITÉ DE LA DESTINATION

Parce que l'on parle toujours mieux de ce que l'on connaît !

Le 16 mai 2024 membres du Codir et Ambassadeurs à Messilhac

Accueil par
Mme Baron,
responsable
des visites



Une première action
commune entre les
membres du codir
les ambassadeurs,
réussie !

Rencontres et actions annuelles avec les Ambassadeurs de territoire

Le 13 juin = Rencontre entre
Ambassadeurs, à la découverte du
four de Vaur (en restauration) et
visite de la ferme de la Molède



Merci de votre participation



carlades.fr

tourisme@carlades.fr

04 71 47 50 68

av. Mercier – 15800 Vic sur Cère

