



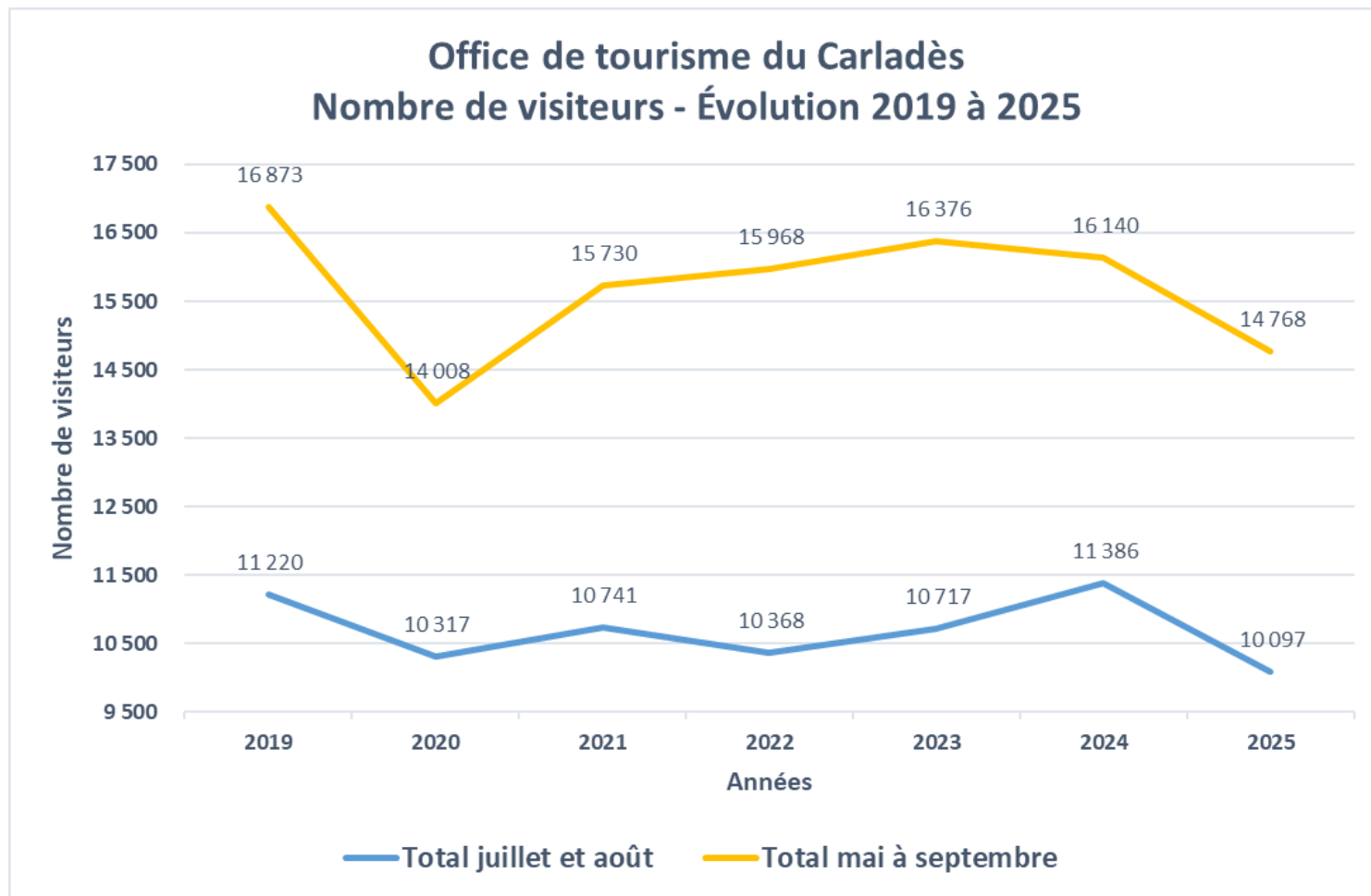
BILAN QUALITÉ 2025

- Fréquentation de l'OT
- Billetterie
- Profils des clientèles
- Bilan écoute client
- Remarques et Réclamations
- Actions en direction des habitants
- La qualité de la destination et les ambassadeurs de territoire



BILAN QUALITÉ 2025

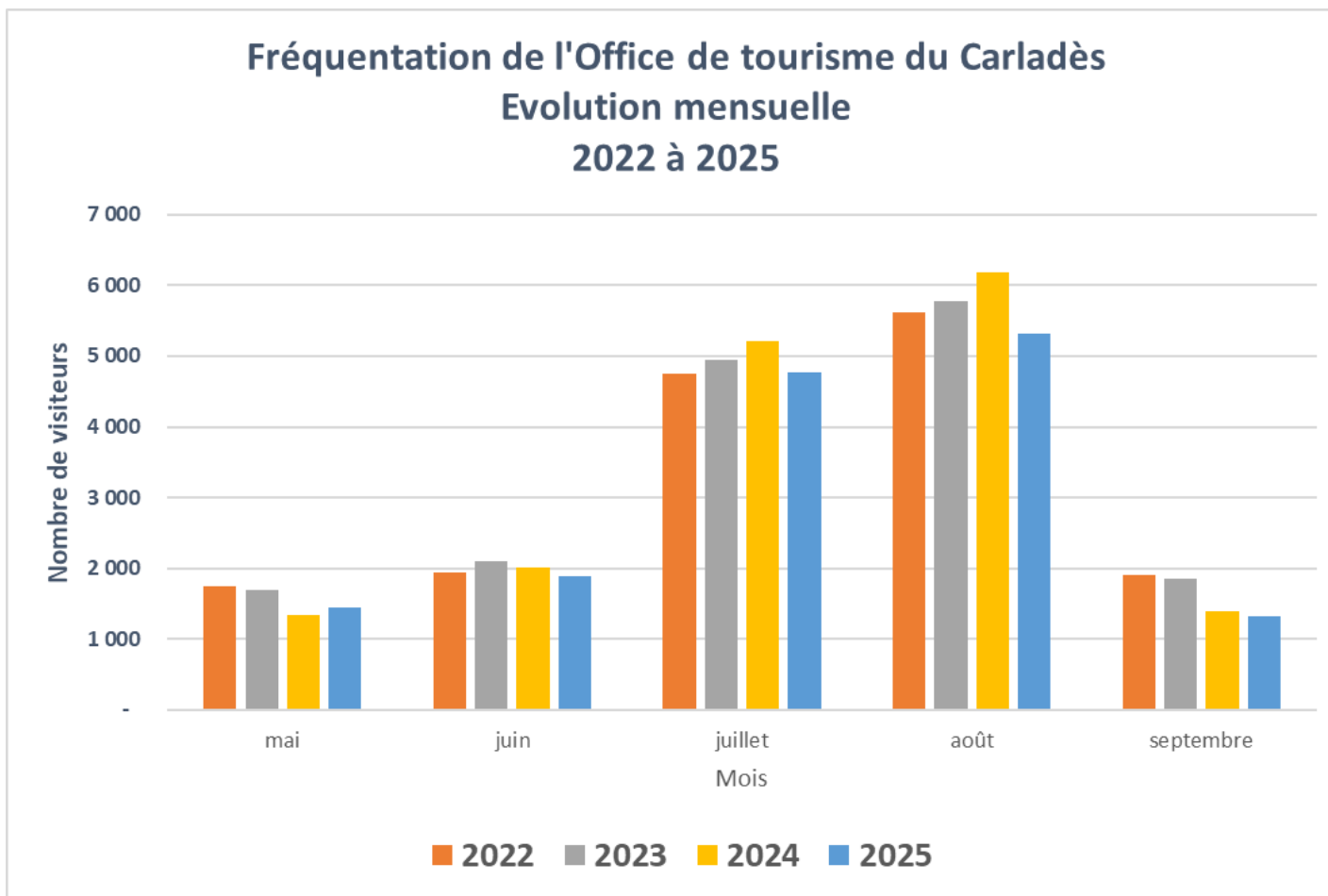
FREQUENTATION OT MAI A SEPTEMBRE





BILAN QUALITÉ 2025

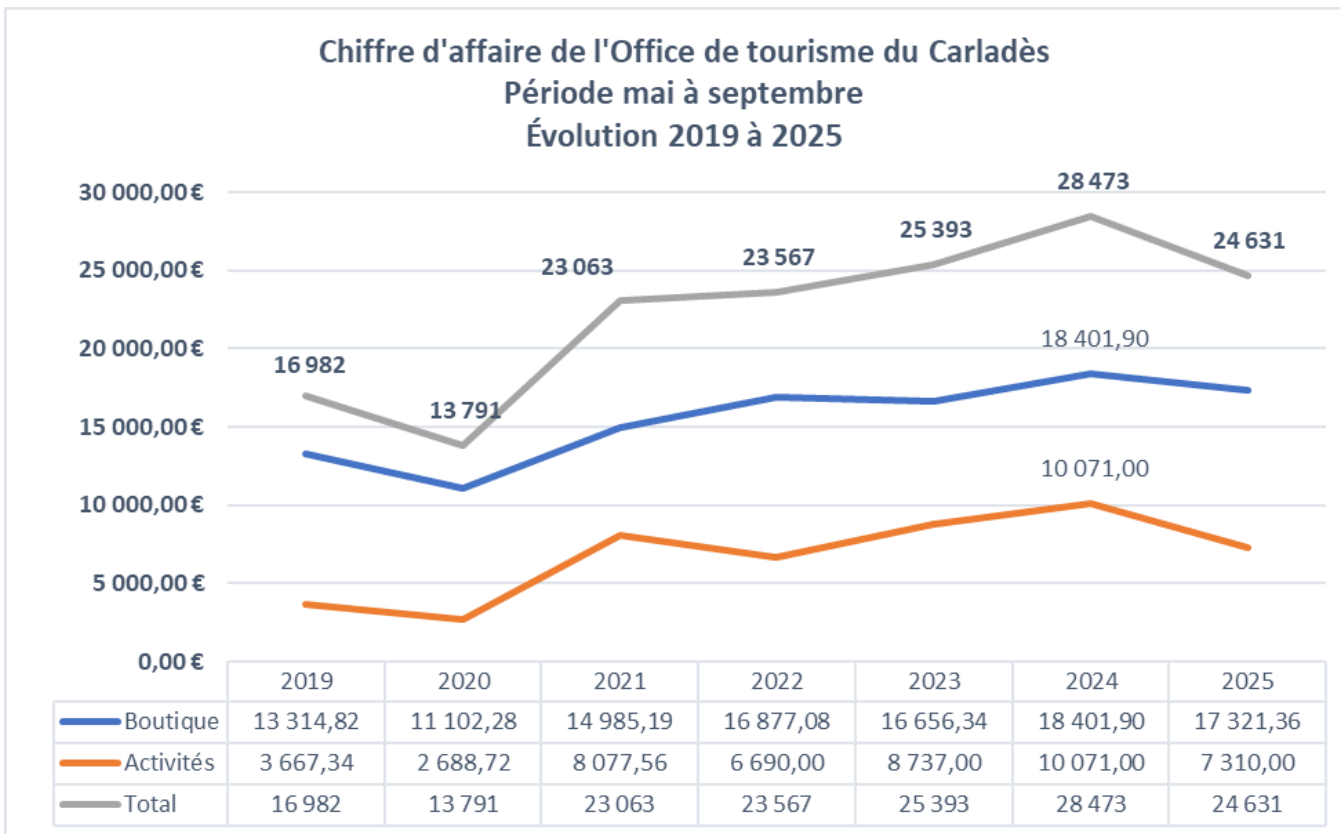
FREQUENTATION OT MAI A SEPTEMBRE





BILAN QUALITÉ 2025

BILLETTERIE



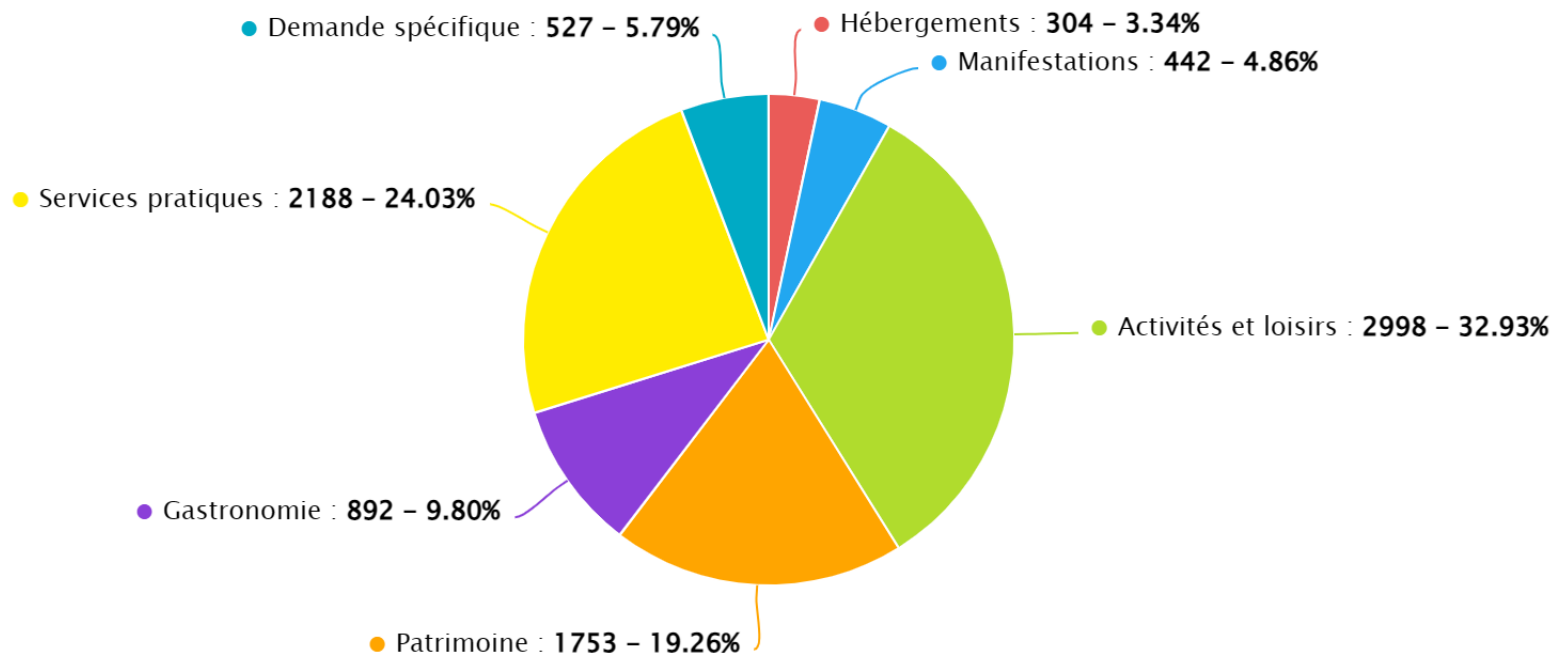


BILAN QUALITÉ 2025

Rappel des profils clientèles à l'accueil en 2025 : 5465 demandes ou actes d'accueil

Demandes par thématiques : générales

Source : Office de Tourisme du Carladès (Tous les points d'accueil) du 01/01/2025 au 31/12/2025



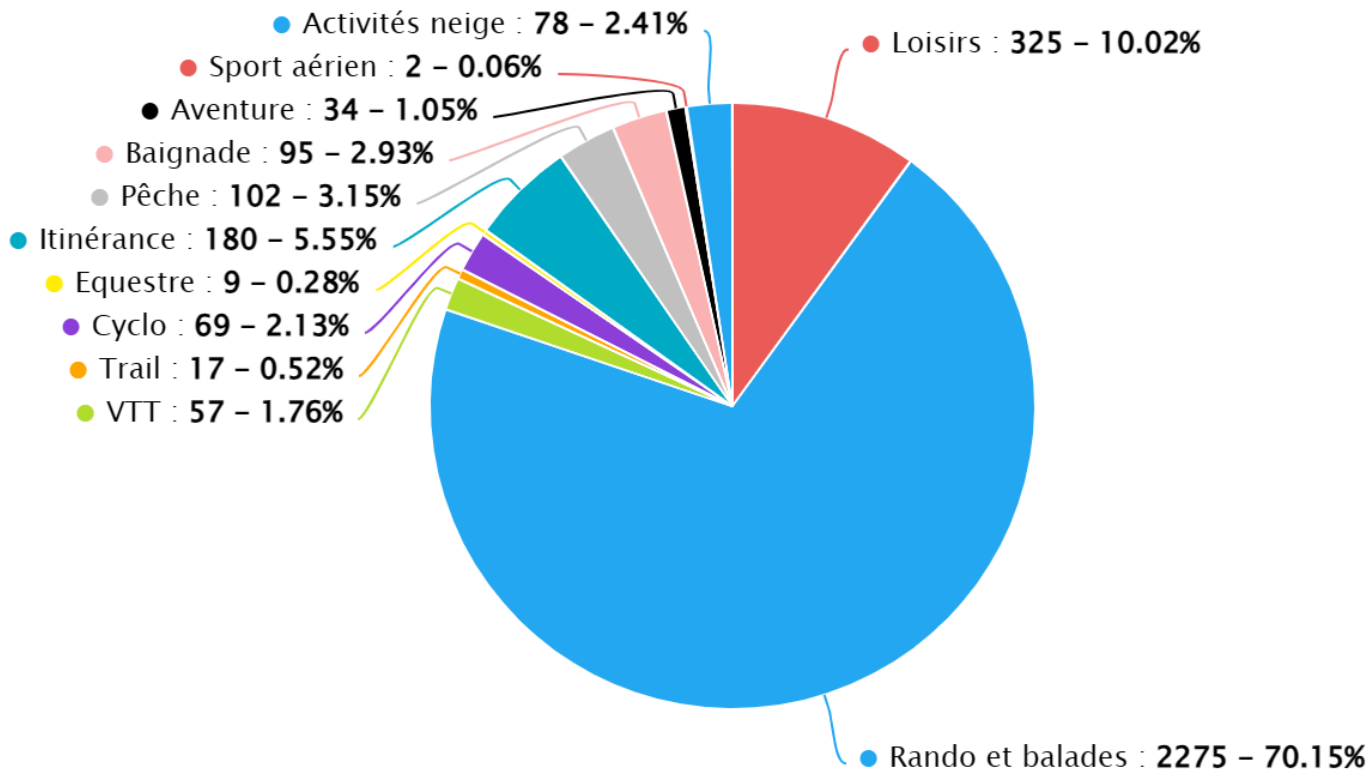


BILAN QUALITÉ 2025

Rappel des profils clientèles à l'accueil en 2025 : 5465 demandes ou actes d'accueil

Demands par sous-thématiques : activités et loisirs

Source : Office de Tourisme du Carladès (Tous les points d'accueil) du 01/01/2025 au 31/12/2025



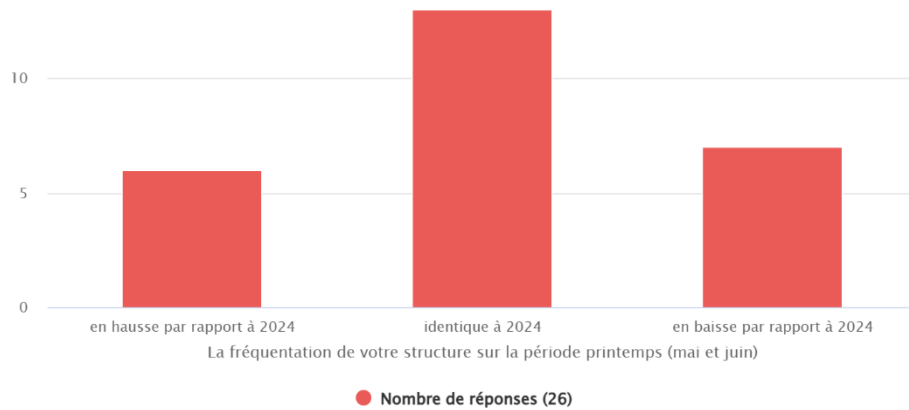


BILAN ECOUTE CLIENT 2025

Synthèse de l'écoute client : retour des questionnaires des hébergeurs

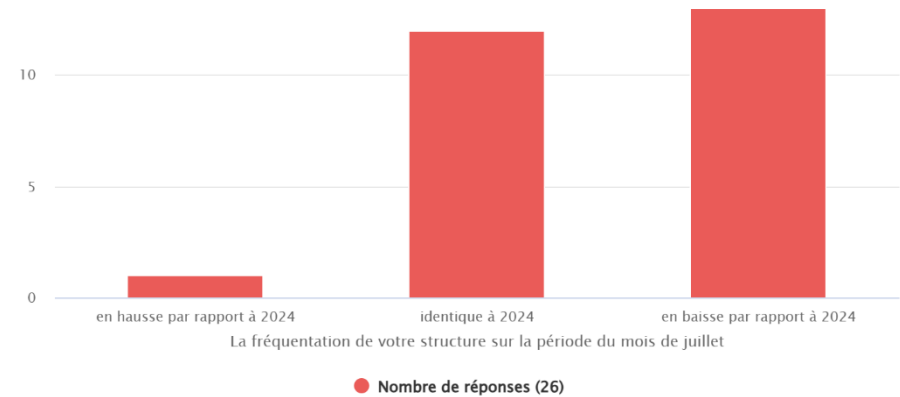
La fréquentation de votre structure sur la période printemps (mai et juin)

Source : du 01/10/2025 au 30/11/2025



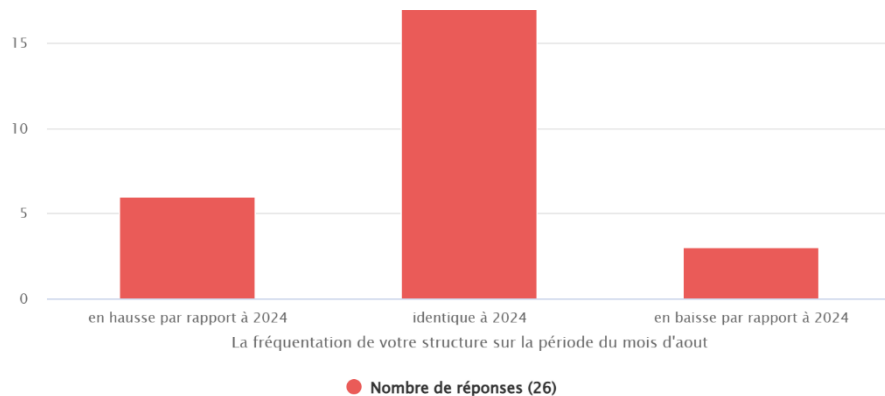
La fréquentation de votre structure sur la période du mois de juillet

Source : du 01/10/2025 au 30/11/2025



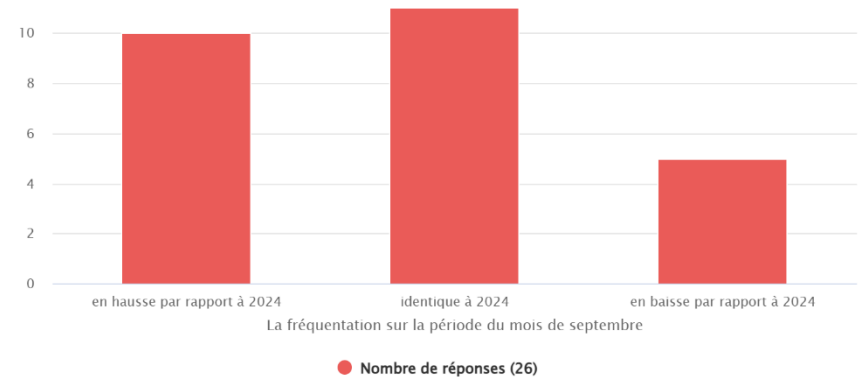
La fréquentation de votre structure sur la période du mois d'août

Source : du 01/10/2025 au 30/11/2025



La fréquentation sur la période du mois de septembre

Source : du 01/10/2025 au 30/11/2025





BILAN ECOUTE CLIENT 2025

Synthèse de l'écoute client :

Le bilan des indicateurs regroupe par origine puis par thème toutes les remarques que nous collectons.

Types d'indicateurs qualité 167 commentaires	2025	2024
Questionnaires qualité	28	24
Remarques et suggestions à l'accueil avis réseaux sociaux	93	27
Réclamations	5	3
Observations équipe	7	2
Questionnaires socio-professionnels	20	18
Réseaux sociaux	14	

Avis	2022	2023	2024	2025	Notes
Trip advisor	47	47	48	48	4.5
Avis google +	213	248	264	278	4.5
Evolution	+ 42	+ 35	+ 16	+ 5%	

Forte chute des avis ces dernières années :
+ 5%, soit 14 avis sur google déposés en 2025 par les internautes.

Aucun avis déposé sur tripadvisor !



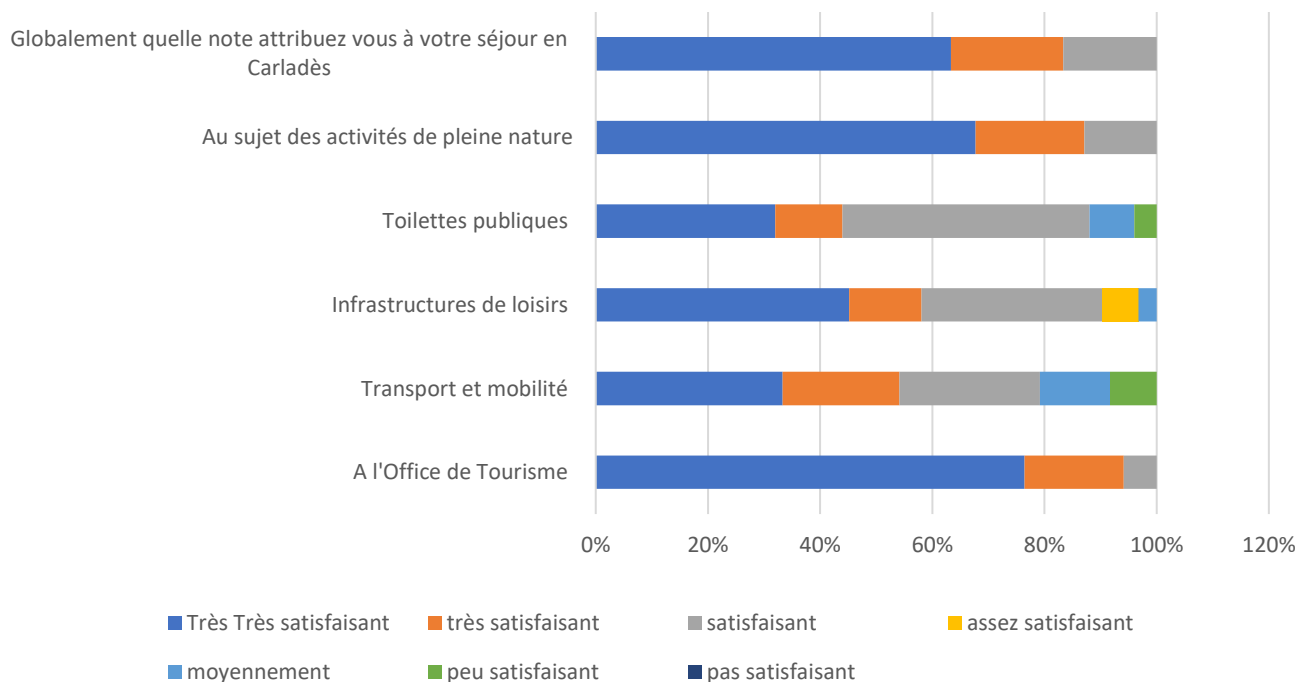
BILAN ECOUTE CLIENT 2025

Synthèse de l'écoute client :

En 2025, nous avons recensé une trentaine de questionnaires satisfaction. Les questionnaires sont accessibles soit par QR codes diffusés dans l'Office de Tourisme, sous forme de lien sur les mails « Carnet de Voyages », sur les billets des activités réservées.

Désormais l'accent n'est pas porté uniquement sur l'Office de Tourisme et ses services mais sur l'ensemble du territoire.

Enquête satisfaction clients via les questionnaires -
30 répondants

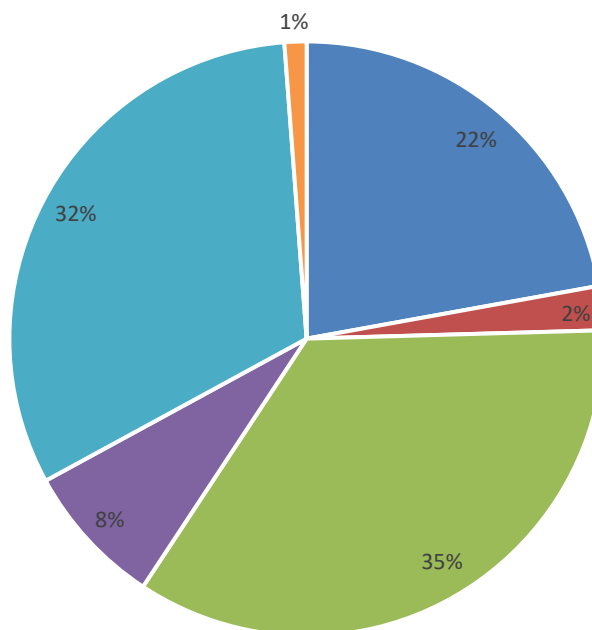




BILAN ECOUTE CLIENT 2025

Synthèse de l'écoute client

thématiques des indicateurs



■ Accueil ■ Mobilité ■ Pleine Nature ■ environnement ■ prestation ■ Propreté



REMARQUES ET RÉCLAMATIONS

Les points de vigilance !

Issus de l'écoute client



1 La randonnée : Les retours concernent le balisage, la signalétique et l'entretien (arbres tombés.....)

Cette année nous avons traité comme des réclamations les retours concernant le GRP : balisage trop espacé, GRP difficile, secteur avec barrière (voir diapo consacrée au GRP)
Retours ou demandes vis-à-vis de la fermeture du Pas de Cère (visiblement les gens passaient par le bas et ne comprenaient pas pourquoi on leur disait de passer par la RN 122)

2 Les prestations :

- 30% sur les activités, pour moitié les avis sont positifs (visites....), remarques sur les ouvertures tardives de certains sites ou activités.
- 29% sur les prestations ville et villages dont les deux tiers (11 réclamations sur 17) concernent la fermeture des toilettes dans le bas de Vic et leur manque de signalisation. Manque de lames directionnelles (Maison des Eaux et information (expo à la mairie).
- Absence de vie commerçante dans Vic



REMARQUES ET RÉCLAMATIONS

Les points positifs!

① L'accueil

Retours toujours positifs de l'accueil à l'Office de Tourisme mais aussi sur le territoire en général, Région magnifique !

② Prestations

Superbes équipements à Vic

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

Très bons retours au sujet des visites « Balades thermales » avec Virginie, visites théâtralisées avec Raphaëlle.

Très bel accueil au château de Pesteils

③ Environnement

Propreté des routes et des espaces publics, très belle destination.

④ Pleine nature

Très bonne indication sur les fiches de randonnées +gpx,



ZOOM RANDO ET GRP

Les points sensibles à améliorer en 2026

Les réclamations enregistrées concernent essentiellement :

- la rando et le GRP = balisage trop distendu, fermeture du passage au col du Berganty, GRP difficile (fermeture sur d'autres secteurs signalés depuis)

Ci-dessous les remarques portées à la connaissance de « Carladès communauté » dans un courrier le 2 septembre 2025

De façon très récurrente :

- **le balisage insuffisant**, notamment aux intersections et dans les prés ;
- **l'entretien inégal des sentiers**, parfois bouchés ou rendus difficiles par des ornières importantes ;
- **la fermeture du chemin** par des privés, à Vic-sur-Cère au lieu-dit La Garde, et à Saint-Jacques-des-Blats au lieu-dit Ferval) ; depuis le courrier nous avons eu connaissance de problème à Pailherols et à la Tuilière,
- **le manque de services sur le GRP**, notamment en matière d'hébergement et de leur réservation, et de ravitaillement.
- l'indication de la déviation sur Pailherols,



LES ACTIONS EN DIRECTION DES HABITANTS



Très belle édition avec une montée en puissance des participants :

L'édition 2025 a été un succès avec en moyenne 36 personnes par visite. On comptabilise 180 personnes pour 5 lieux de visite contre 146 personnes en 2024.

Cette 3^{ème} édition est un succès avec une affluence record à La Roussière (60 pers), une vingtaine de personnes à Raulhac et Pailherols et une quarantaine à Vic et Thiézac.

Les sujets étaient tous passionnants, et quels que soient les lieux nous avons été très bien accueillis.

Projet 2026 : en cours de réalisation, prévu le week-end du 25 et 26 avril



LES ACTIONS EN DIRECTION DES HABITANTS

Le Guide « les Activités incontournables été 2025 »



- 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.
- Des pages de publicités permettent de financer l'envoi dans les boîtes aux lettres



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 Vicois vous attendront ! 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

Les animations estivales

Nos ambassadeurs sont ravis de faire vivre le patrimoine local et de le présenter à nos visiteurs.

Globalement chacun est satisfait de la fréquentation des sites et des animations, et reconduit ses actions en 2026,

AVEC NOS AMBASSADEURS

JOU-SOUS-MONJOU



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

Visites gratuites et sans réservation

PAILHEROLS **NOUVEAU**

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 2km environ. Du 11/07 au 29/08, les jeudis à 10h00. RDV sur le parking du local de chasse.

Remarque OT :

La fréquentation des accueils gourmands est en baisse significative depuis plusieurs années et, demande beaucoup d'énergie en préparation et le jour « j » pour aller chercher les personnes dans l'OT afin d'y participer malgré l'information donnée à l'accueil le week-end précédent.

40% de baisse depuis 2022

Il a été décidé d'arrêter les accueils gourmands en 2026

LE PATRIMOINE ANIMÉ 5

AVEC NOS AMBASSADEURS

RAULHAC

Découverte de la Petite Cité : Elisa 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.

Visite du moulin de Niervèze : 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.

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.

NOUVEAU

Visite du Four banal de Vaur : Lionel remet en fonctionnement le four banal restauré de Vaur, suivi d'une dégustation de tartes 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 16h30.

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

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.





QUALITÉ DE LA DESTINATION

Rencontre et action annuelle avec les Ambassadeurs de territoire



Le 26 juin 2026 = Rencontre entre Ambassadeurs, à la découverte de l'exposition de l'Iraliot et de la visite organisée par Virginie : la balade thermique



Merci de votre participation



[carlades.fr](https://www.carlades.fr)

tourisme@carlades.fr

04 71 47 50 68

av. Mercier – 15800 Vic sur Cère

