CARLADÈS TOURISME
Massif Cantalien

carlades.fr

tourisme@carlades.fr

04 71 47 50 68

av. Mercier - 15800 Vic sur Cère

25/05/2018

Comité Direction

Les ambassadeurs du

Carladès

**J'♥
le carladès**

Rappel sur nos missions

A part l'accueil en saison, vous faites quoi à l'OT toute l'année ?

L'accueil, la gestion de l'information, l'animation

Le développement touristique

L'animation du réseau des prestataires

La communication et la promotion

L'équipe de l'OT

Virginie LINARD

Chargée e-tourisme

virginie.linard@carlades.fr

Magali CHRISTOPHE

Directrice

directionot@carlades.fr

Béatrice BONAL

Référente Qualité

beatrice.bonal@carlades.fr

CARLADÈS TOURISME
Massif Cantalien

ACCUEIL

tourisme@carlades.fr

04 71 47 50 68

Patricia CIPIERE

Conseillère en séjour
boutique & billetterie

patricia.cipiere@carlades.fr

Valérie PINQUIER

Conseillère en séjour
comptabilité & taxe de séjour

valerie.pinquier@carlades.fr

Rappel et évolution de la marque Qualité...

la Marque Qualité c'est quoi ?

- L'assurance d'une qualité de prestation vis-à-vis des clients.
- Etre à l'écoute de nos prestataires partenaires.
- Développer une image professionnelle.
- Etre reconnu comme interlocuteur privilégié pour les élus, les clients, les prestataires et les locaux.

Pour cela, il faut :

- Etre conforme au référentiel national (9 chapitres dont 6 obligatoires : audité sur 7)
- Etre audité par un auditeur indépendant tous les 3 ans (1^{er} audit déc 2013= axé sur les procédures)

2^{ème} Audit le 4/05 et obtention de la marque pour la 2^{ème} fois le 18/05 /2017 (axe = management/promo : lignes éditoriales)

Quelques chiffres.....22 622 visiteurs à l'Office (23 492 en 2016)

L'OT a l'obligation de collecter les avis clients de la manière qu'il souhaite (questionnaires, avis sur réseaux sociaux....) choix de l'OT de diminuer les questionnaires au profit des avis spontanés.

54 questionnaires complétés à l'accueil (202 en 2016)

Taux de satisfaction global pour l'accueil comptoir

90 % Très Satisfait

et 10 % Satisfait

18 questionnaires remplis à distance (38 en 2016)

Taux de satisfaction global accueil à distance =

72,2 % Très Satisfait

5,6 % Satisfait

22,2 % Pas Satisfait (1 personne pour 3 questionnaires)

tripadvisor*

Google+

facebook

Jusqu'en 2017	Avis	Notes
Facebook	31	4.5
Trip advisor	29	4.5
Avis google +	17	4.6

Avis et remarques collectés

SPONTANEMENT

Vis à vis des clients et des locaux !

Tous les avis sont collectés à l'accueil. Les différentes remarques ou réclamations sont analysées et font l'objet d'actions correctives si nécessaire.

12 réclamations reçues (2016 = 8)

Dont : randos 67% (dans et hors Carlades)
équipements / entretiens = 33%
Prestataires 8%

18 remarques (2016 = 22)

Equipements 33 %
Prestataires 22 %
Randos/sentiers 39% - Divers 6% (bus des neiges)

LES ENQUETES :

vis-à-vis de nos partenaires : des enquêtes sont réalisées régulièrement afin d'avoir connaissance de leurs besoins et des besoins de leurs clients.

Automne 2017 = Enquête auprès de 200 partenaires dont 25 répondants. (résultats sur notre blog pro.)

Eté 2017 :

Une enquête est réalisée par le personnel de l'OT sur le terrain (marché, lieux touristiques etc.....)

Le But : recueillir de façon objective le ressenti de l'accueil des personnes en séjour ou de passage sur le territoire

Retrouvez tous les résultats à partir de notre blog professionnel :

carladespro.wordpress.com

Un constat!

Evolution du label vers la
qualité à l'échelle de la
destination
(Audit de mai 2018)

Projet de territoire de la
communauté de
communes = qualité de
l'accueil

Evolution des tendances
touristiques = besoin de
vivre des expériences
pendant les vacances !

Proposer un accueil personnalisé
à la destination !

La communication touristique aujourd'hui

- ⇒ Les utilisateurs ont pris le pouvoir sur internet, **ils prennent la parole et deviennent des créateurs de contenus** (blogs, réseaux sociaux, sites d'avis, forums...)
 - ⇒ Les internautes préfèrent **du contenu distrayant** à du contenu informatif
 - ⇒ La **réservation en ligne** est devenue incontournable
 - ⇒ Pour être visible sur internet il faut **produire du contenu** (articles, vidéos, photos)
 - ⇒ **L'Office de Tourisme a une vraie légitimité à écrire et à produire du contenu sur la destination** grâce à sa connaissance du territoire
- **On ne peut plus se contenter du message institutionnel et des sites « vitrine »**

La communication touristique aujourd'hui

Quelques exemples de « bonnes pratiques »

Stratégie de contenu sur le web : Site internet, blog et réseaux sociaux en cohérence

Berry Province
11 avril · 🌐

😊 Vous voulez découvrir encore plus le Berry ? En voici une partie en #vidéos 📺 Alors on se voit bientôt 😊 ?
➡ <http://bit.ly/10vidéoscher>

BERRYPROVINCE.COM
Plus de 10 vidéos pour de
Le Cher est plein de surprises,

MA DESTINATION MON SÉJOUR LE BLOG

Actus

- TOP 10 des musées à visiter absolument côté Cher**
Le 18 mai, c'est la journée internationale des musées ! Découvrez notre sélection de musées à visiter absolument en Berry côté Cher ! 1 POLE DES ÉTOILES Vous voulez
- Route des Iris, un circuit floral au rythme des floraisons**
Envie de nature et de couleurs ? Venez parcourir la Route des Iris en mai dans les jardins partenaires du Berry, pour une immersion olfactive et visuelle dans l'univers des
- Musique en Berry - offrez-vous des instants magiques**
L'Indre vibre au gré des festivals de musique classique, de chant choral, de jazz, de trad, de musique actuelle et amplifiée... Il y en a pour tous les goûts et tous les

∴ Les #vraiesvacances à Lège – Cap Ferret ∴

4 SPOTS POUR UN PIQUE-NIQUE PRESQUE IMPROVISÉ !

par Les escapades à Lège-Cap Ferret

Après les gourmandises des vacances, il est temps de **dénicher le coin parfait pour un pique-nique** entre copains, ou avec toute la petite famille. Face au Bassin ou en pleine nature, on vous livre notre sélection de spots favoris !

Quelques exemples de « bonnes pratiques »

Collaboration avec des « ambassadeurs » locaux pour le site internet et le blog

Claude et Christiane

« Appréciez le regard de Claude et Christiane sur notre territoire

" Et voilà, tout doucement mais fermement, l'automne s'installe malgré quelque saison plutôt agréable et pour couper court à toute résistance, le passage à l'héréalité, les jours diminuent, la lumière change, dans un dernier sursaut d'orgueil parade comme pour un défilé de mode avec son feu d'artifice de couleurs auto

Quelques exemples de « bonnes pratiques »

Edition de documentation touristique en partenariat avec des locaux :
« Nos coins préférés » ou « nos coups de cœur »

Nos coups de cœur pour flâner en Sud Touraine

By les experts locaux du tourisme

LE LOUROUX
L'Étang
Louise

On part toujours avec des lunettes quand on va à l'étang du Loureux en famille pour contempler les différents aspects d'éboulis depuis l'observatoire, la piscine mis enfants. On aime aussi faire la balade autour de l'étang en fin d'après-midi ou flâner dans le village pour découvrir devant la lumière dorée du coucher de soleil sur le puits.

CHAMBORG-SUR-INDRE
Le Pont Romain
Laurie

J'aime flâner sur les petites routes dans les environs de Chambourg sur Indre à la limite où je passe sur les axes de Celles et boire une bière. Ensuite je prends la direction du Pont Romain au bord du Indre. C'est un endroit où j'aime me ressourcer, un mélange d'histoire et de nature où le rivière s'écoule paisiblement.

CHÉDIGNY
Le jardin de curé
Amélie

Chédigny est pour moi un village avec ses maisons aux vitres de son travail et surtout ses 1900 m² d'horticulture dans le village en ce période de floraison des roses de curé à côté du presbytère et une harmonie que je ne retrouve nulle part ailleurs.

CHANCEAUX-PRÈS-LOCHES
Le Chalet des chasseurs
Lolette

Chanceaux ne ressemble à aucun autre village et c'est pour ça que j'aime y aller. Le chalet des chasseurs est insolite et il est plein de roses et des végétaux portés des clubs de chasseurs et des troupeaux de chèvres. Le charme de ce village, c'est sa belle allée de plages avec vue sur le parc et le château d'Am. C'est un endroit que je trouve vraiment dépoussant et bourno de charme à quelques kilomètres de Loches.

ESVES-LE-MOUTIER
Le chemin des fontaines

CHANCEAUX-PRÈS-LOCHES

LE LOUROUX

CHAMBORG-SUR-INDRE

CHÉDIGNY

LOCHES

BEAULIEU-VALENTIN

Quelques exemples de « bonnes pratiques »

Les greeters : découvrir un territoire avec un résident

Greeter de France Venez en Balade Devenez Greeter Vos Dons Blog Greeters

La balade Greeters

Un habitant: un Greeter, vous accueille pour une balade gratuite et non programmée à l'avance: elles sont toutes uniques, pour vous et selon vos disponibilités. Venez comme vous voyagez, seul ou à 6 personnes au maximum, pour flâner avec votre greeter.

Greeters de France

Les organisations de Greeters en France, vous accueillent dans leurs diversités et leurs richesses humaines, au travers d'une plateforme technique et d'une qualité de gestion unifiée par la Fédération France greeters.

Greeters monde

Les balades Greeters

Découvrez Saint-Brieuc et ses environs en compagnie d'un greeter !

Quelques exemples de « bonnes pratiques »

Partenariat avec des blogueurs/influenceurs

Corrèze Tourisme 4 mai, 09:53 · 🌐

Activez le son et appréciez la parenthèse offerte par World Else - Carnet de Voyage 🎧

1 K vues

16

10 partages 1 K vues

J'aime Commenter Partager

Mon petit nuage

Rêver · Sévader · Partager

PAR OÙ COMMENCER ? BILLETS D'AVION PAS CHERS ? EQUIPEMENTS VOYAGES VOYAGES VOYAGES

Les escapades
LES RECITS QUI INSPIRENT VOS VOYAGES

ACCUEIL CARNETS DE VOYAGE EN FRANCE EN EUROPE ADRESSES TRAVEL CLUB

ACCUEIL > CARNET DE VOYAGE

Carnet de Voyage

Retrouvez l'ensemble de nos carnets de voyage, ces récits qui vous aident à préparer vos futures escapade

Et l'Office de Tourisme du Carladès ?

- ✓ Animations en partenariat avec des locaux

- ✓ édition d'une carte touristique Massif cantalien façon conseil éclairé

- ✓ création d'un présentoir Massif Cantalien

Présentoir disponible en commande à l'OT = 12€

Et l'Office de Tourisme du Carladès ?

- ✓ Mise en place d'une ligne éditoriale pour les réseaux sociaux
- ✓ création d'un blog en relation avec le site internet

Et si on profitait des vacances pour se retrouver en famille? Que vous soyez en séjour dans le Cantal ou que vous viviez ici toute l'année, les vacances sont toujours l'occasion de partager des moments de complicité et de se fabriquer des souvenirs. On a sélectionné pour vous des idées d'activités à faire en famille pour les vacances de printemps !

On part à la recherche du coffre maudit au Château de Pesteils

- ✓ **VAGABONDAGES VOLCANIQUES**
Valorisation culturelle du patrimoine volcanique
2018-2020

Partenariat potentiel avec le Carladez du nord-Aveyron

Les prochains objectifs

Créer et fédérer un réseau d'ambassadeurs du Carladès

Ambassadeurs : 5 profils

Travail réalisé par LA MONA (Mission des Offices de Tourisme de Nouvelles Aquitaines)

retraités
accueillants
petits enfants ,
néo résidents et
utilisateurs des
services de
l'OT....

Hôteliers,
greeters.....

Bénévoles,
militants,
membres de
comité des
Fêtes..

blogueurs,
clients
ambassadeurs

commerçants,
producteurs
locaux , artisans

<https://www.slideshare.net/MOPA/tourisme-les-5-profils-habitants-87340440>

A vos avis et propositions