

CARLADÈS TOURISME  
Massif Cantalien

carlades.fr

tourisme@carlades.fr

04 71 47 50 68

av. Mercier - 15800 Vic sur Cère



# BILAN QUALITE 2019

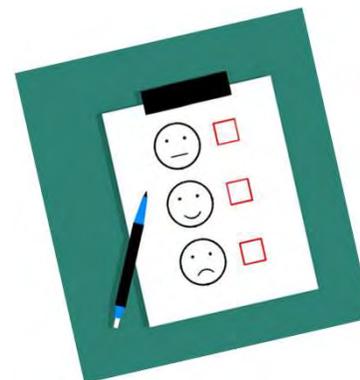




# QUALITE & QUALITE DESTINATION

## BILAN DES INDICATEURS QUALITE 2017-2019

- QUESTIONNAIRES À L'ACCUEIL
- QUESTIONNAIRES À DISTANCE
- AVIS SUR LES RÉSEAUX
- REMARQUES ET RÉCLAMATIONS



## BILAN ACTIONS QUALITE DE LA DESTINATION

- LES ACTIONS RÉALISÉES = GRAINES D'ANIMATEURS ET COMMUNICATION
- LES ACTIONS EN COURS = LES ACTIONS COLLABORATIVES
- LES PROJETS

## 2020 – RENOUVELLEMENT LABEL ET CLASSEMENT DE L'OT

## QUESTIONS DIVERSES

- LE LIORAN
- LA TAXE ADDITIONNELLE
- LES RENCONTRES DU TOURISME





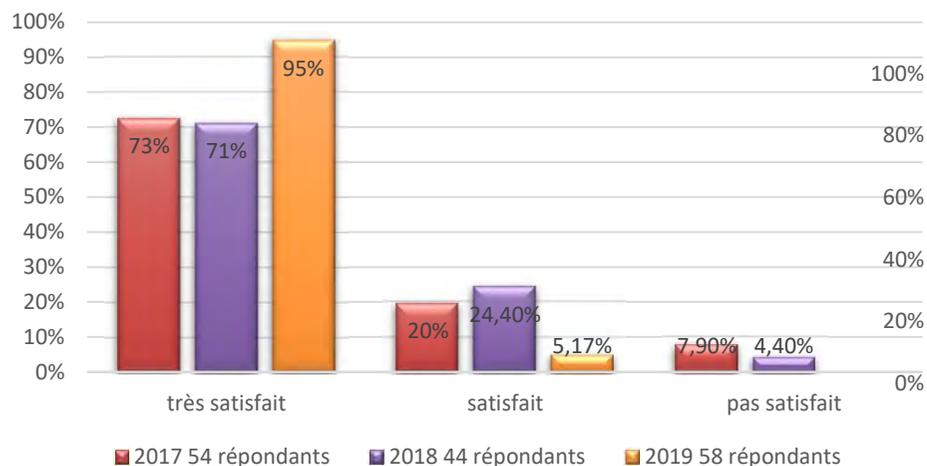
# QUALITE = ACCUEIL SUR PLACE

Ce que nos clients pensent de nos services à l'accueil

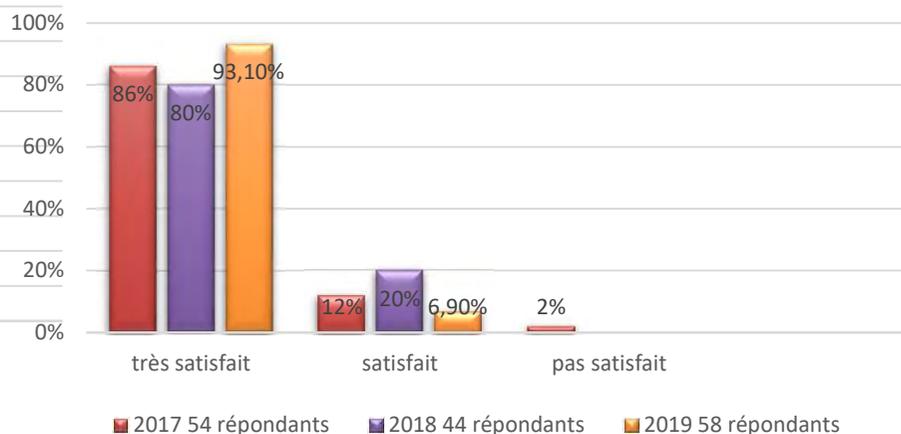
Satisfaction globale 2019  
= 88% très satisfait – 10% satisfait



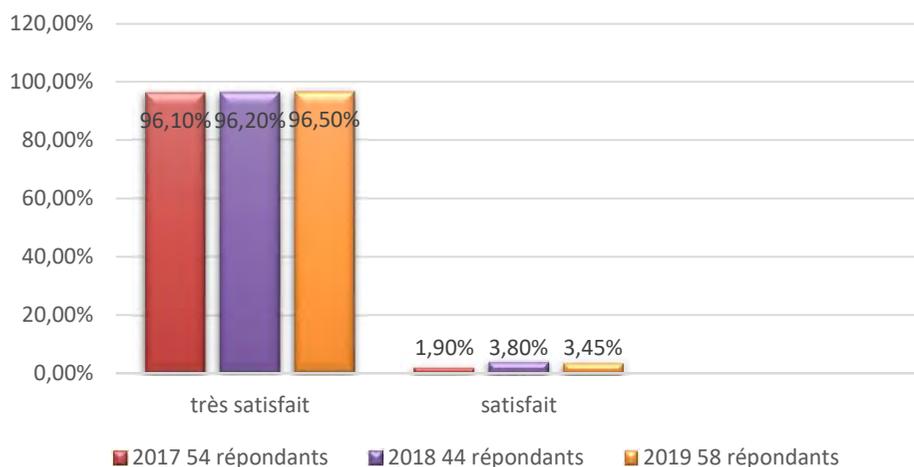
## ACCESSIBILITE



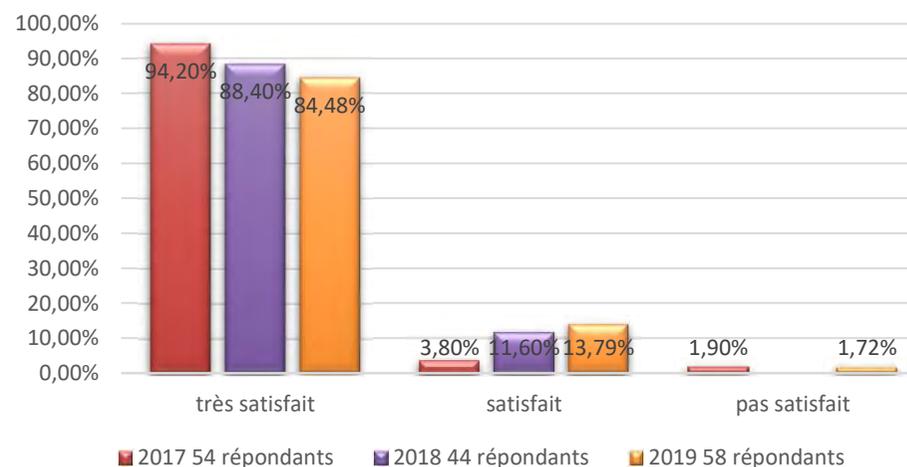
## TEMPS D'ATTENTE



## PERSONNEL ATTENTIF ET DISPONIBLE



## SATISFACTION DE LA REPONSE FOURNIE





# QUALITE= ACCUEIL A DISTANCE

Ce que nos clients pensent de nos services à distance



9 répondants = 56% de très satisfait et 44% de satisfait  
(2017= 18 répondants 72% TS  
2018 = 9 répondants 70% de TS)

Les avis de nos clients sur nos services accueil



• Google + = 91 avis depuis 2017

❖ **Note 4,5 / 5**

+ 86 % d'avis en 2019 par rapport à 2018.



Avis	2017	2018	2019	Notes
Facebook	31	33	33	4.5
Trip advisor	29	34	36	4.5
Avis google +	17	49	91	4.5



# REMARQUES ET RECLAMATIONS

EN QUELQUES MOTS....

- Vic = déviation camping-car pas assez lisible (éviter centre ville)  
- manque signalétique piétonne pour l'OT  
- expliquer d'un point de vue historique les sites comme le rocher des pendus

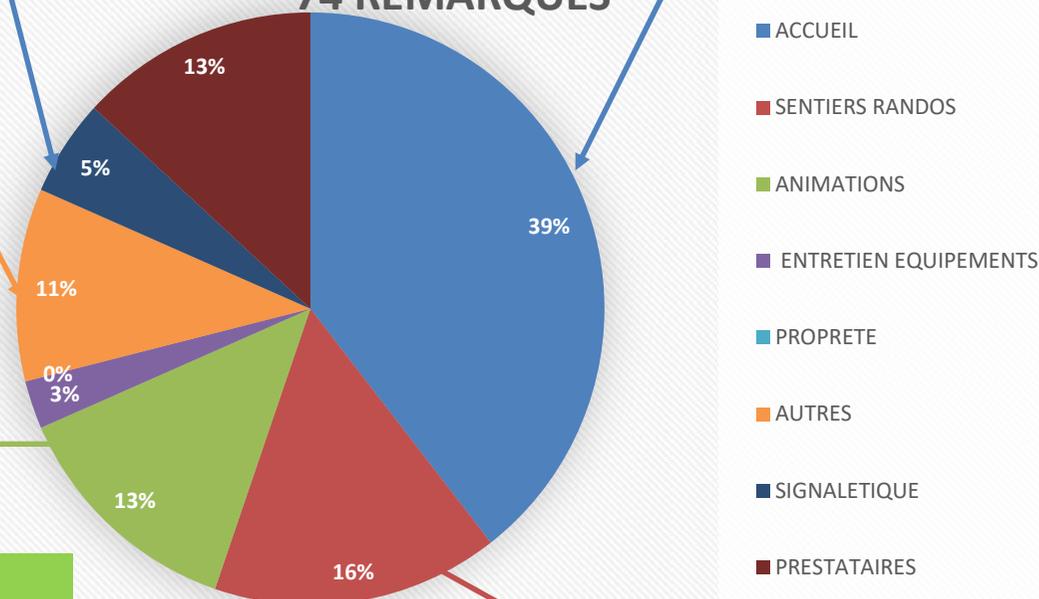
Vic sur Cère est une petite ville agréable mais il faudrait un peu plus de commerçants de souvenirs et gastronomiques ! dommage !

Manque d'animations sur le territoire (chasse aux œufs à Pâques) + manque d'informations sur organisation des fêtes et évènements locaux

Animations proposées par l'OT = petites améliorations sur le confort des clients à voir avec les prestataires concernés

Accueil à l'OT = très bons retours

BILAN DES INDICATEURS  
74 REMARQUES



Rando = problème balisage et nettoyage (remarques et réclamations).

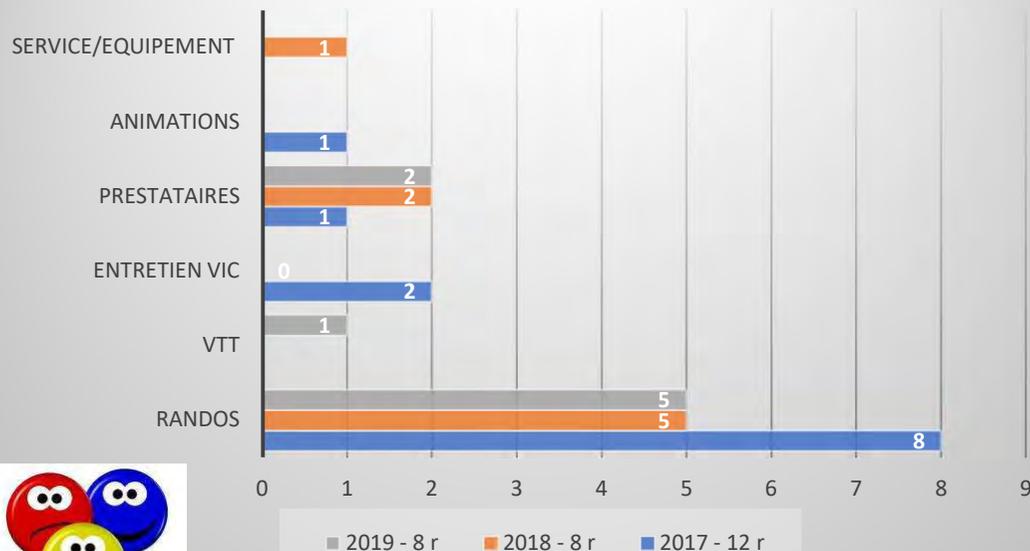


# REMARQUES ET RECLAMATIONS

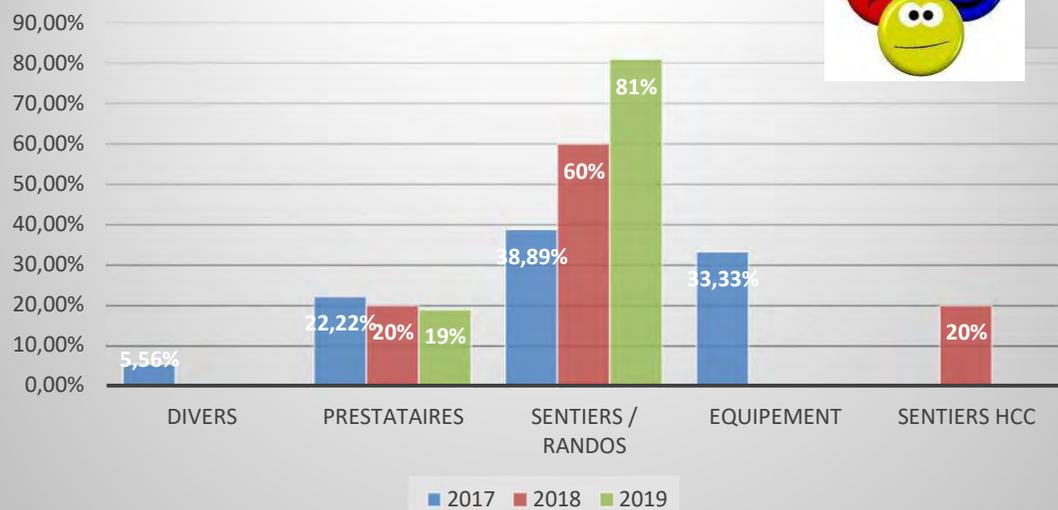
EN QUELQUES MOTS... SUITE.

8 réclamations enregistrées en 2019 dont 5 concernant des sentiers de randonnées (entretien et balisage), 1 sentier de VTT et 2 prestataires

## RECLAMATIONS TRAITEES 2017-2019



## COMPARATIF REMARQUES ACCUEIL



Augmentation des remarques liées à la randonnée (balisage ou entretien)-  
Beaucoup de personnes partent sans supports, nécessité d'un bon balisage avec kilomètres restant à parcourir.

**CARLADÈS TOURISME**  
Massif Cantalien

[carlades.fr](http://carlades.fr)

[tourisme@carlades.fr](mailto:tourisme@carlades.fr)

04 71 47 50 68

av. Mercier - 15800 Vic sur Cère



# QUALITE DESTINATION





# « GRAINE D'ANIMATEURS »

Visite audio-guidée  
de Vic sur Cère sur  
CIRKWI

Sur Cirkwi en avril  
2019



D'avril à octobre  
- 524 consultations  
- 14 téléchargements

Rallye des Clochers

Collaboration de  
mars à août 2019

- Subvention leader pour financement des Flyers (1000 expl)
- Aide logistique
- Reconduction en 2020



Accueils Gourmands

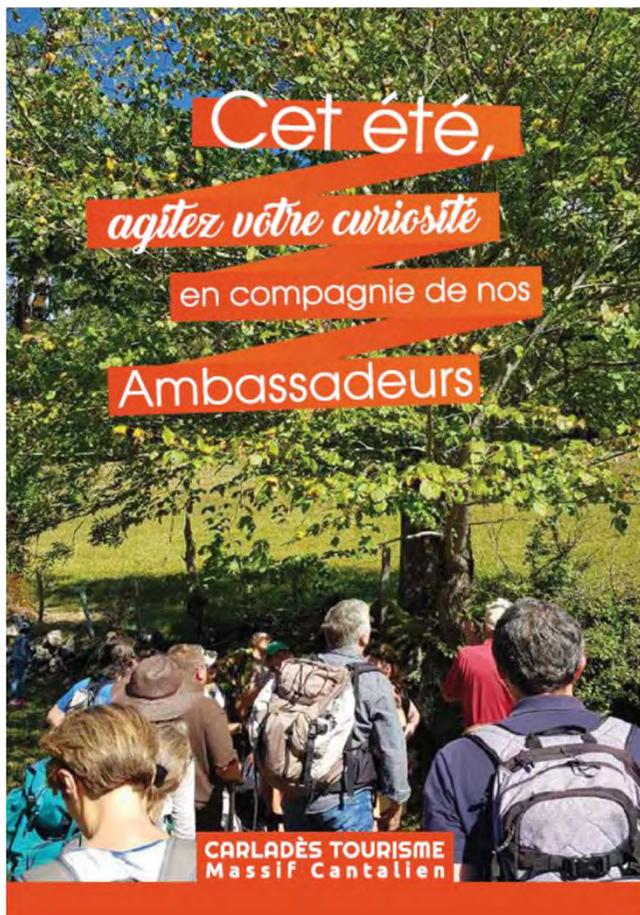
6 dates – 165  
personnes

Changement de cap  
en 2020 , 2 à 3  
rencontres  
thématiques dans la  
semaine





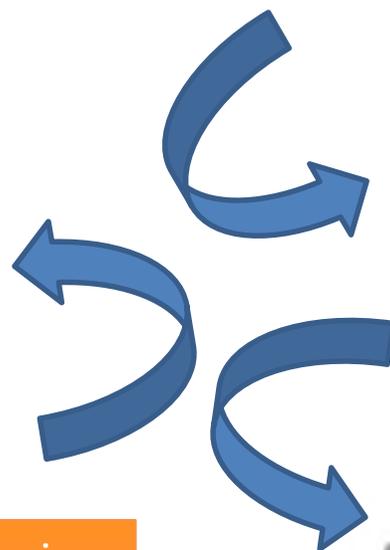
# LA COMMUNICATION



**Rencontre avec la journaliste C Levesque** afin personnaliser et rendre attractives les rencontres avec nos ambassadeurs (Contenus Blog OT)



**Vidéos de Léomédias** pour la mise en avant des actions de nos ambassadeurs



**Le « flyer » des ambassadeurs**, de l'avis de tous, est très utile. Son objectif est de créer des rencontres et des expériences entre les gens d'ici et les visiteurs.





# LES ACTIONS COLLABORATIVES



Fonds Européen Agricole  
pour le Développement Rural



**Formation de nos ambassadeurs au  
Volcanisme et mise en évidence d'une  
curiosité géologique au Roc de Ronesque :**

- 2 dates 30/7 et 08/08 = ouvertes au public ( 8 ambassadeurs présents = formation en matinée). 35 participants au total
- Pose d'un panneau explicatif fin 2019, début 2020

**Valorisation du sentier  
« Ma Montagne » - action  
participative**

15/09 journée de repérage  
12/11/2019 journée  
d'échanges en vue d'un  
plan d'actions à mettre en  
place 1<sup>er</sup> trimestre 2020



**Vagabondage volcanique**  
10 octobre 2019, réunion  
de calage en prévision de  
l'animation d'un groupe  
de travail le dimanche 17  
novembre. Objectif = fixer  
un cahier des charges  
animations. Projet en  
collaboration avec le  
PNRVA.



# PLAN D' ACTIONS 2020

ACTIONS A VENIR	DETAILS
<b>ACCUEIL GOURMAND</b>	Sous forme de rendez-vous personnalisés 2 à 3 fois par semaine juillet et août à l'Office de Tourisme.
<b>VAGABONDAGE VOLCANIQUE</b>	Poursuite des rencontres entre habitants, création d'un plan d'actions et mise en place des outils. Prochain rendez-vous le dimanche 2 février à la mairie de Thiézac
<b>VALORISATION DU SENTIER MA MONTAGNE</b>	Poursuite de la démarche, prochaine rencontre le 14 janvier à Pailherols. Volonté de mettre en place des outils concrets rapidement pour une mise en service durant le 1 <sup>er</sup> trimestre 2020
<b>EDITION DU FLYER DES AMBASSADEURS</b>	Sous forme de montage de produit à la journée afin de ne pas concurrencer les offres mais au contraire les compléter.
<b>PROGRAMMATION DES « EVENEMENTS »</b>	Rencontre avec les ambassadeurs concernés et l'OT dès janvier afin de programmer de façon cohérente, les événements existants.
<b>PROMOTION</b>	Utiliser les canaux culturels existants et notamment la programmation culturelle de la communauté de communes
<b>RALLYE DES CLOCHERS</b>	Reconduite du projet et soutien de l'OT, date fixée à fin juillet.
<b>AUTRES IDEES POSSIBLES</b>	Animation du circuit thématique autour de l'eau Vic (comcom)

CARLADÈS TOURISME  
Massif Cantalien

carlades.fr

tourisme@carlades.fr

04 71 47 50 68

av. Mercier - 15800 Vic sur Cère



# RENOUVELLEMENT LABEL ET CLASSEMENT



**CARLADÈS TOURISME**  
Massif Cantalien

carlades.fr

tourisme@carlades.fr

04 71 47 50 68

av. Mercier - 15800 Vic sur Cère

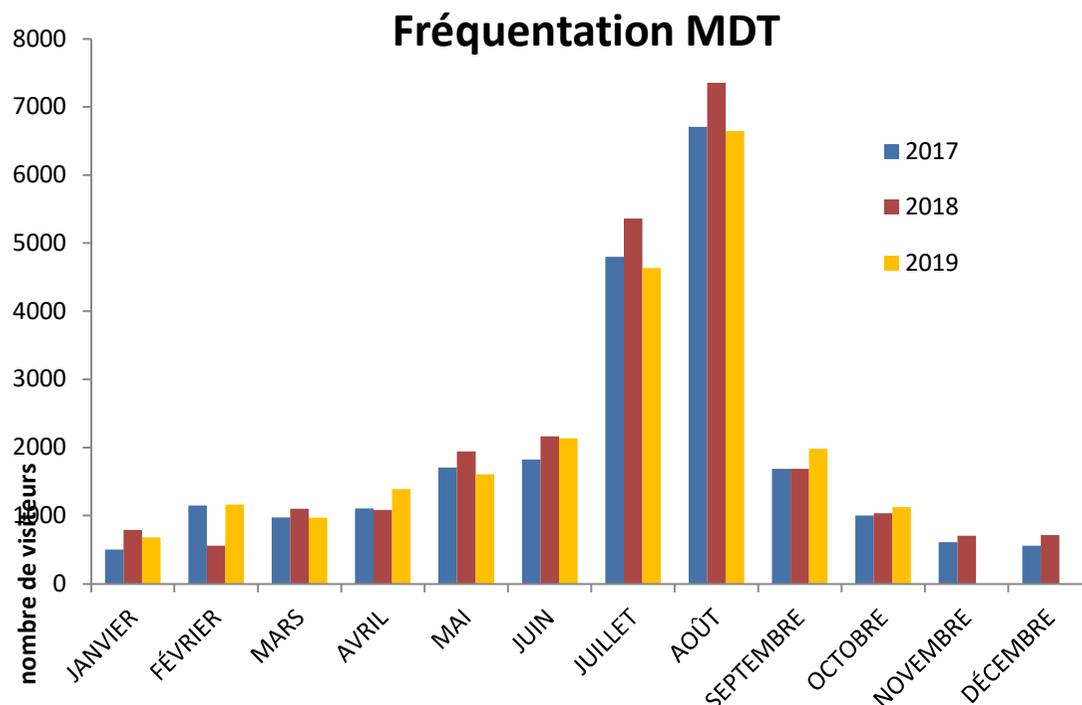


# BILAN FREQUENTATION





# L'accueil à l'OT



Nombre visiteurs	Maison Tourisme à VIC
2016	23 492
2017	22 622
2018	24 480
2019 (jusqu'à fin nov )	22 738

Sur les 10 mois passés, on note une augmentation de la fréquentation sur 4 mois, dont le mois de février avec + 108% ! Ensuite avril + 29%, septembre + 17% et octobre + 8%

Le mois de juin est un mois stable.

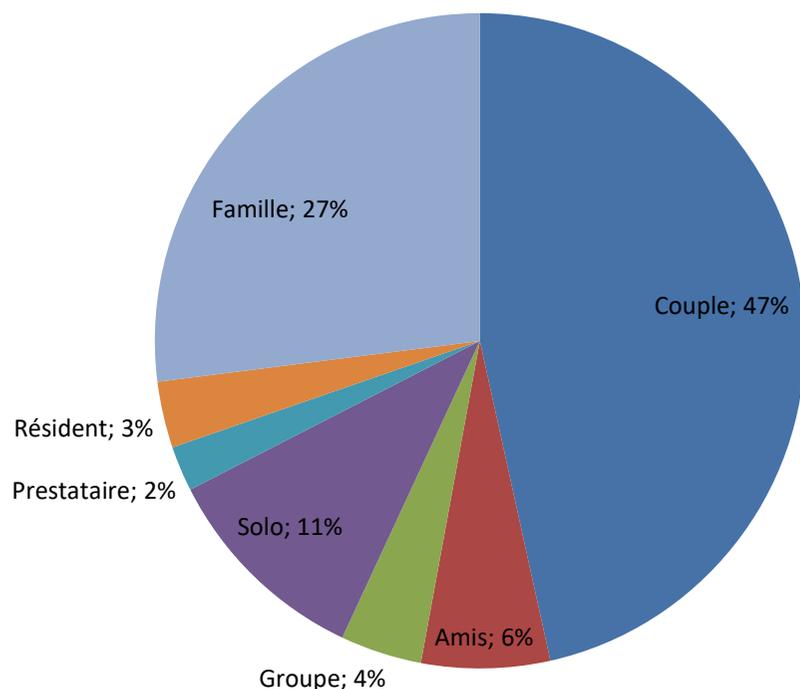
Baisse pour les 5 autres mois = le manque de neige (janvier) , la neige tardive (mars) et la canicule (juillet et août) ont freiné la fréquentation.



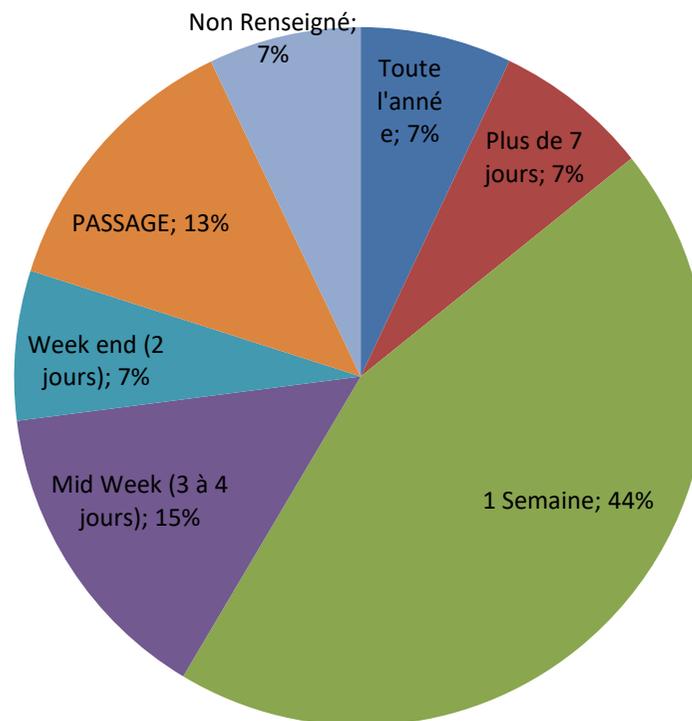
# Qui sont les clients de l'OT ?

Données au 31/10/2019

## Qui fréquente l'OT ?



## Combien de temps restent-ils ?



Sans grande surprise on retrouve à 1 ou 2 % près les mêmes pourcentages de type de clientèle.

En ce qui concerne leur séjour, on note une diminution de 2% pour les séjours de plus de 7 jours et une augmentation de 2% pour les séjours « Mid-weeks »

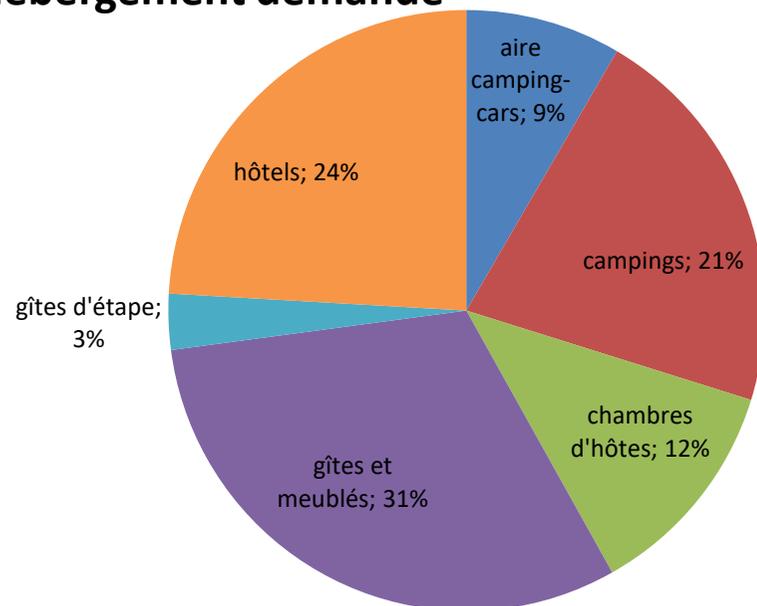


# Que demandent les clients de l'OT ?

Données au 31/10/2019

## QUELS HEBERGEMENT DEMANDENT-ILS ?

### Hébergement demandé

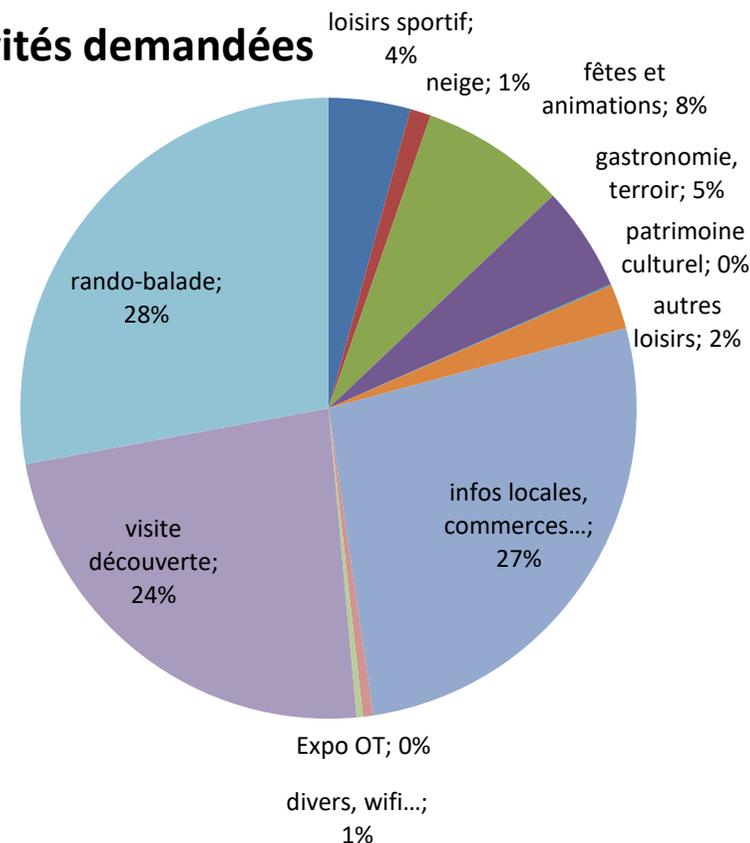


Par rapport à 2018 =

- -5 % demande d'hôtels
- + 1 % meublés (+10 % 2018)
- - 2 % chambres d'hôtes (+ 5% 2018)
- + 1 % campings;
- + 5 % aire CC

## QUELLES ACTIVITES CHERCHENT-ILS ?

### Activités demandées



stabilité dans la demande d'activité



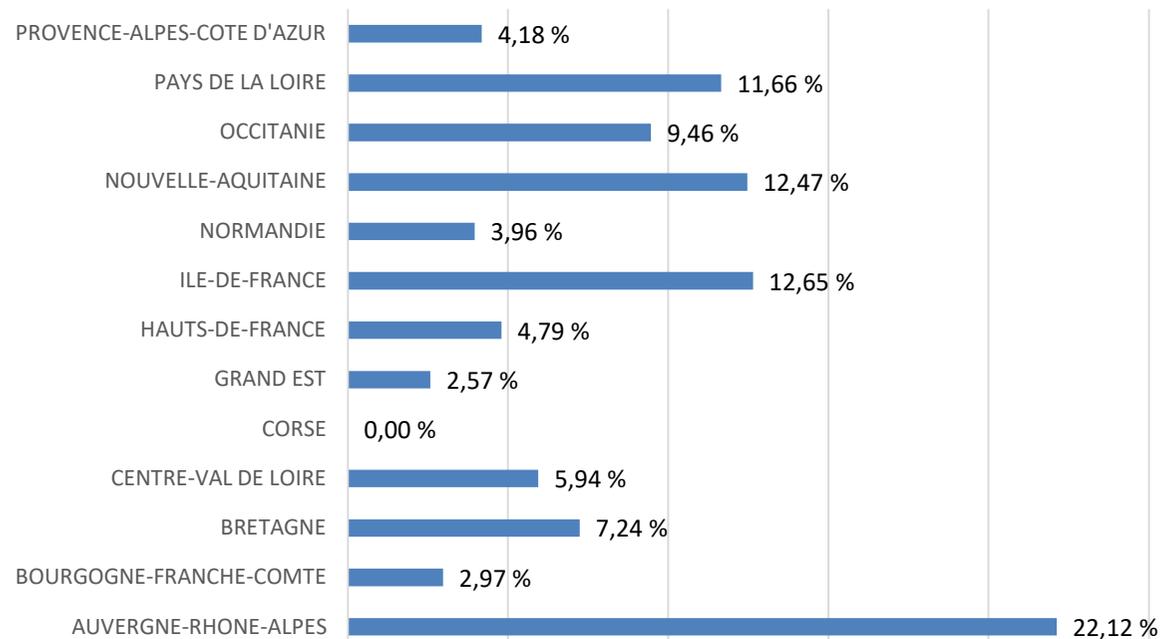
# D'où viennent les clients de l'OT ?

Données au 31/10/2019

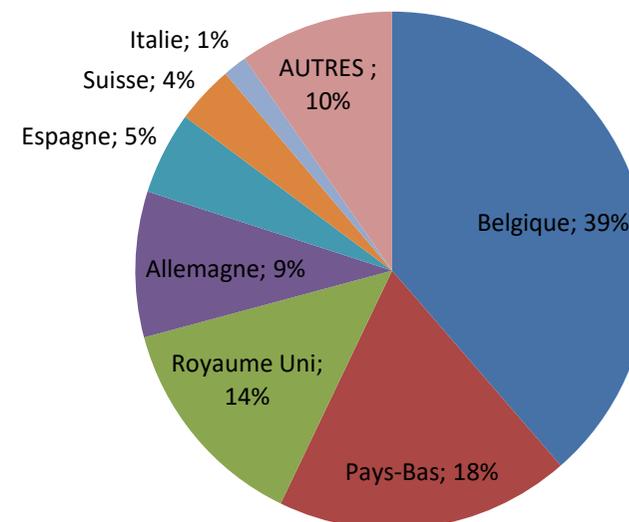
94 %

6 %

## Origine de la clientèle française



## Origine clients étrangers



Légère baisse de chaque pays (1 à 2 %)

Stabilité des régions émettrices, avec une légère augmentation Bretagne et Pays de Loire et une légère baisse pour Ile de France et Hauts de France

# Les animations de l'Office de Tourisme



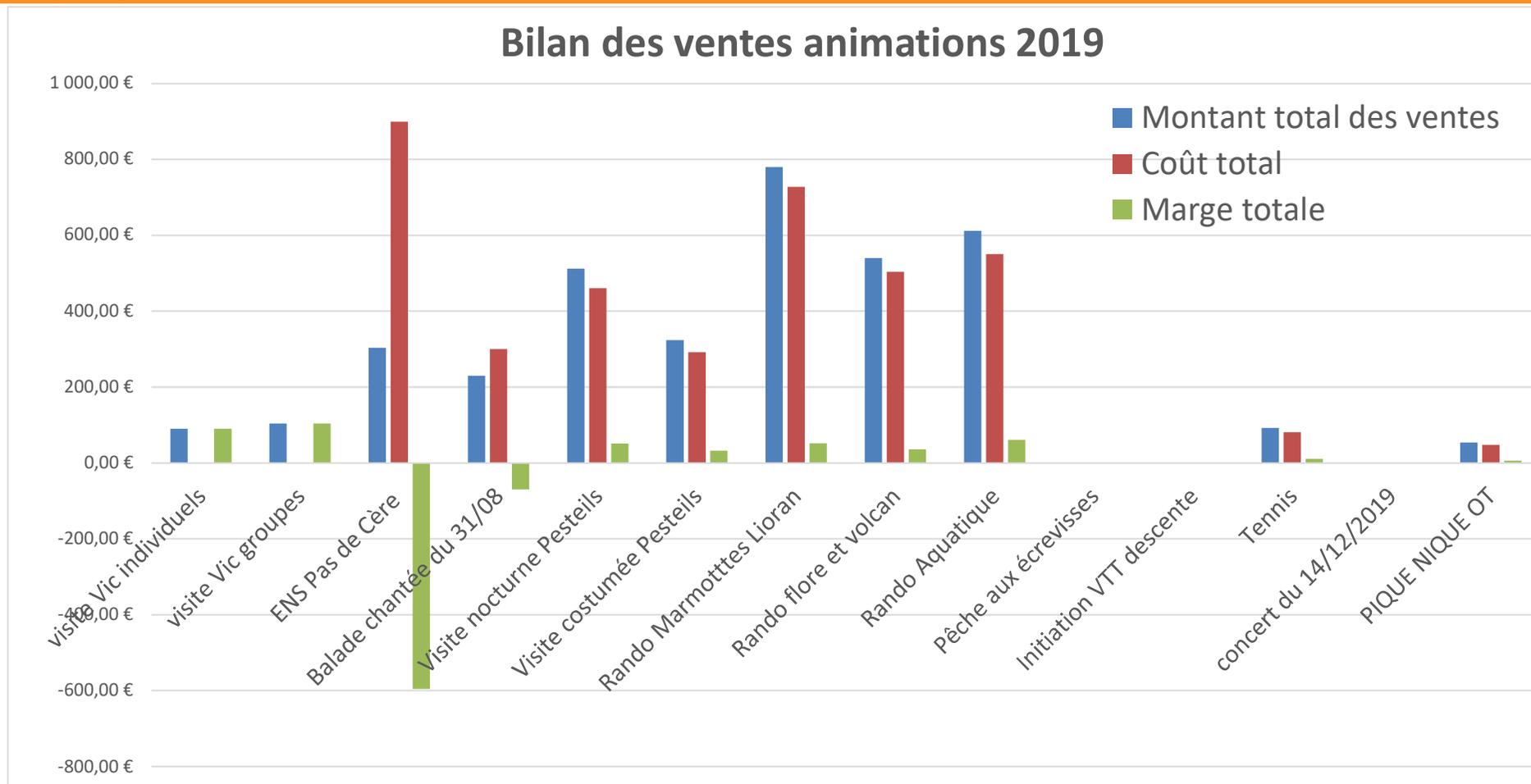


# Bilan des animations 2019 (au 31/10)

		2017	2018	2019	
Gastronomie et productions locales	Accueil Gourmand OT	235	217	165	Sortie GAEC Prunet pas adaptée pour les familles avec enfants jeunes (demande OT)
	GAEC Prunet Pailherols	88	8	0	
	Etangs Marfon Polminhac	61	28	28	
	La Calsade Badailhac	390	420	377	
Visites et balades découverte	Visite guidée Vic indiv	24	55	15	Diminution sur à peu près toutes les animations et particulièrement des balades contées et visites Vic (cf bilan ambassadeurs)
	Visite guidée Vic groupe	124	36	26	
	ENS Pas de Cère	118	152	36	
	ENS soirée chantée	/	/	24	
	Sortie géologie	29	22	30	
	Visite costumée Pesteils	26	33	27	
	Visite nocturne Pesteils		69	38	
Rando et activités sportives	Rando Marmotttes Lioran	38	90	39	Les randonnées à thèmes restent le produit phare pour les familles ainsi que la pêche aux écrevisses (variables : météo, reports...)
	Rando Marmotttes Mandailles	34	10	0	
	Rando flore et volcan	/	/	27	
	Initiation VTT descente	0	4	0	
	Rando Via Arverna		11	0	
	Initiation escalade		25	0	
	Rando aquatique		43	17	
	Pêche aux écrevisses		161	103	
<b>TOTAL</b> (y compris activités arrêtés non mentionnées ici)		<b>1336</b>	<b>1441</b>	<b>955</b>	(attention totaux : intègrent des animations qui ne sont plus proposées)



# Bilan des animations 2019



Déficit de env. 1000 € sur les balades contées + soirée chantée compensé en partie par la subvention demandée au CD15 / ENS 40% = 880 € environ (permet aussi de financer le matériel : flyers, micro)



# Panier d'accueil Carladès 2019

## Composition 2019

- Limonade à la châtaigne
- Verrine de pâté de campagne
- Bonbons au miel
- Confiture de myrtilles
- Sac AOP fromages d'Auvergne

Panier : 12 € de produits

Vente aux  
hébergeurs à  
8,5 € ou 8 €  
par lot de 10

Chéquier :  
130 € de bons de  
réduction



	2017	2018	2019
Carladès	539+29*	537 +4*	559
HTT	334	565 (210 actions promos)	
Massif Cantalien	873	1106	

