Comité de Direction

LUNDI 11 Janvier 2021 à 14h30

Salle du temps libre – Vic sur Cère

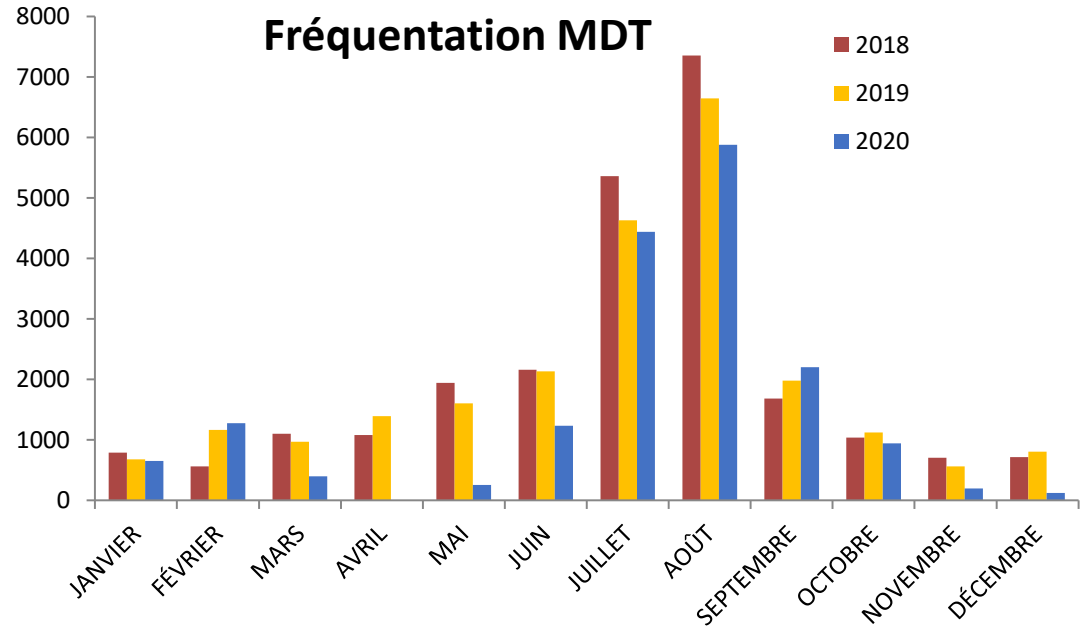
ORDRE DU JOUR :

- ▷ **Bilan Qualité Tourisme de la Destination : bilan saison 2020**
- ▷ **Stratégie Touristique - Projet Territoire Communautaire**
- ▷ **Questions diverses : horaires 2021, point Massif Cantalien, étude mobilité Territoire 4 saisons, partenariat Lioran, etc.**

CARLADÈS TOURISME
Massif Cantalien

carlades.fr
tourisme@carlades.fr
04 71 47 50 68
av. Mercier – 15800 Vic sur Cère

Point saison 2020 = la fréquentation



Nombre visiteurs	Maison Tourisme à VIC
2017	22 622
2018	24 480
2019	23 691
2020	17 590

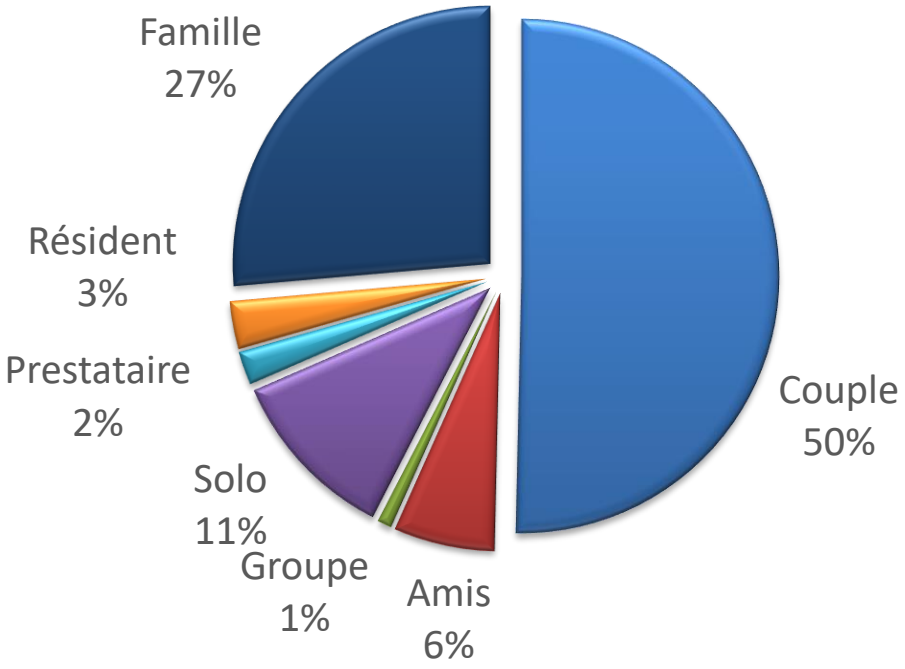
La crise sanitaire a stoppé net la fréquentation au printemps et à l'automne et a modifié le comportement de notre clientèle. D'une part des groupes familiaux ou amicaux plus petits d'où – 1000 pers au compteur de visiteurs, mais plus d'actes d'accueil (+1000 AA sur les 2 mois d'été par rapport à 2019), = plus de monde sur la destination.

D'autre part, nous avons constaté 2 types de comportements : alors que certains ont joué la sécurité et ont anticipé leurs recherches sur internet (voir augmentation de la fréquentation des outils numériques), d'autres sont partis à l'aventure sans connaissance de la destination finale entrainant des actes d'accueil exceptionnellement longs (20 à 30 mn) et des files d'attentes en permanence à la Maison du Tourisme.

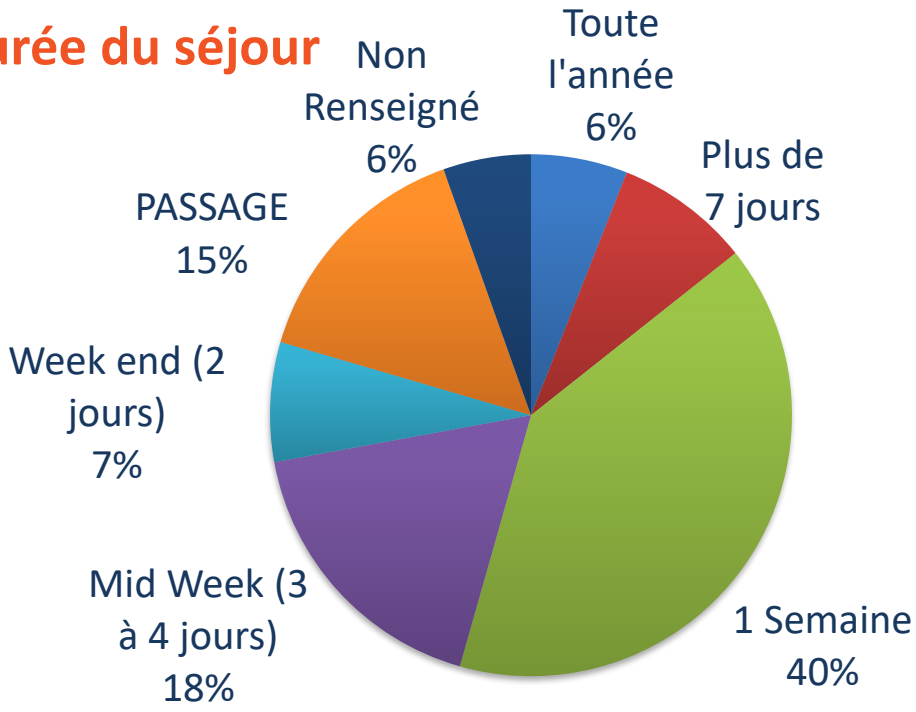
Pour rappel, au vu des incertitudes de fréquentation et d'impact budgétaire après le printemps, nous n'avons pas embauché de personnel saisonnier cet été.

Point saison 2020 : qui sont nos clients ?

Qui fréquente l'OT ?



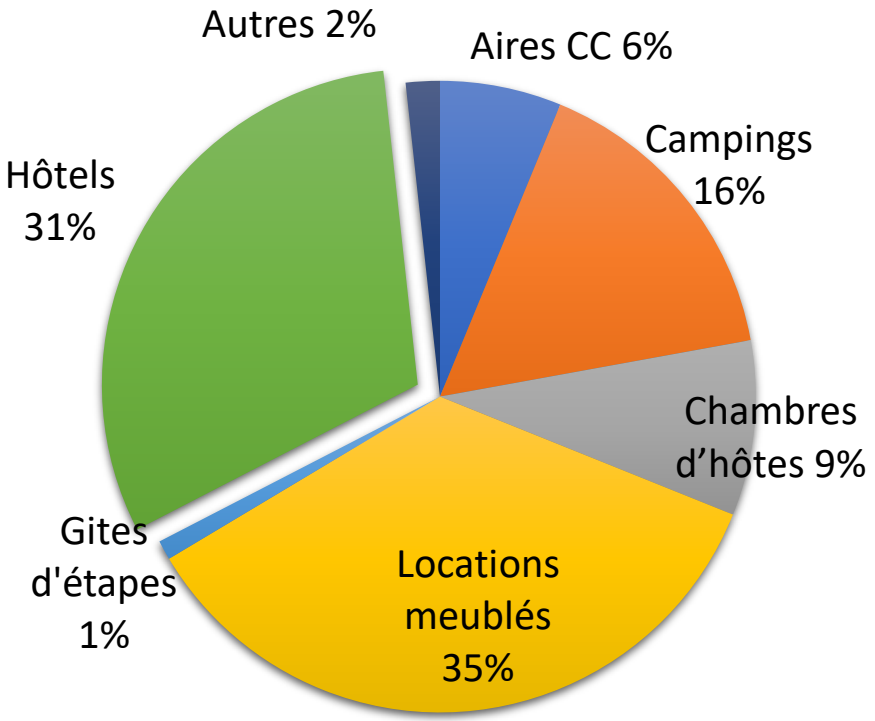
Durée du séjour



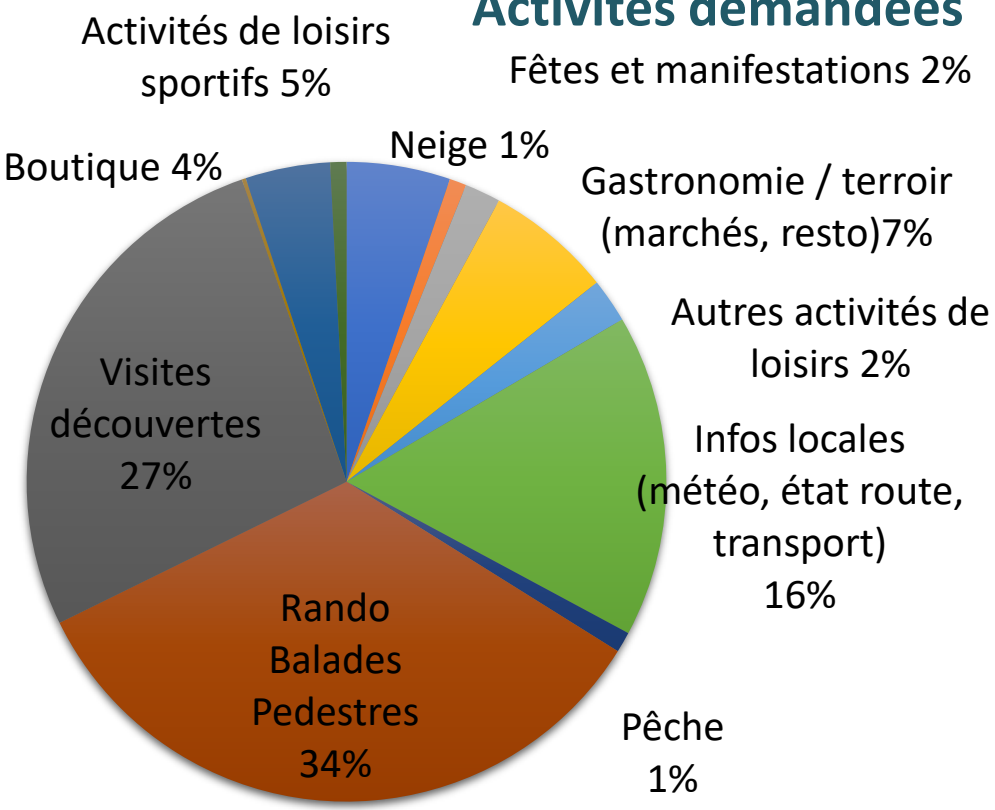
Constante dans le type de clientèle à l'OT : couple et famille pour une durée moyenne d'une semaine.
On note une légère augmentation des séjours « Mid-week » + 4%, et une stabilité dans les séjours « week-end ». Les excursionnistes (passage) augmentent de 2%.

Point saison 2020

Type hébergements demandés



Activités demandées



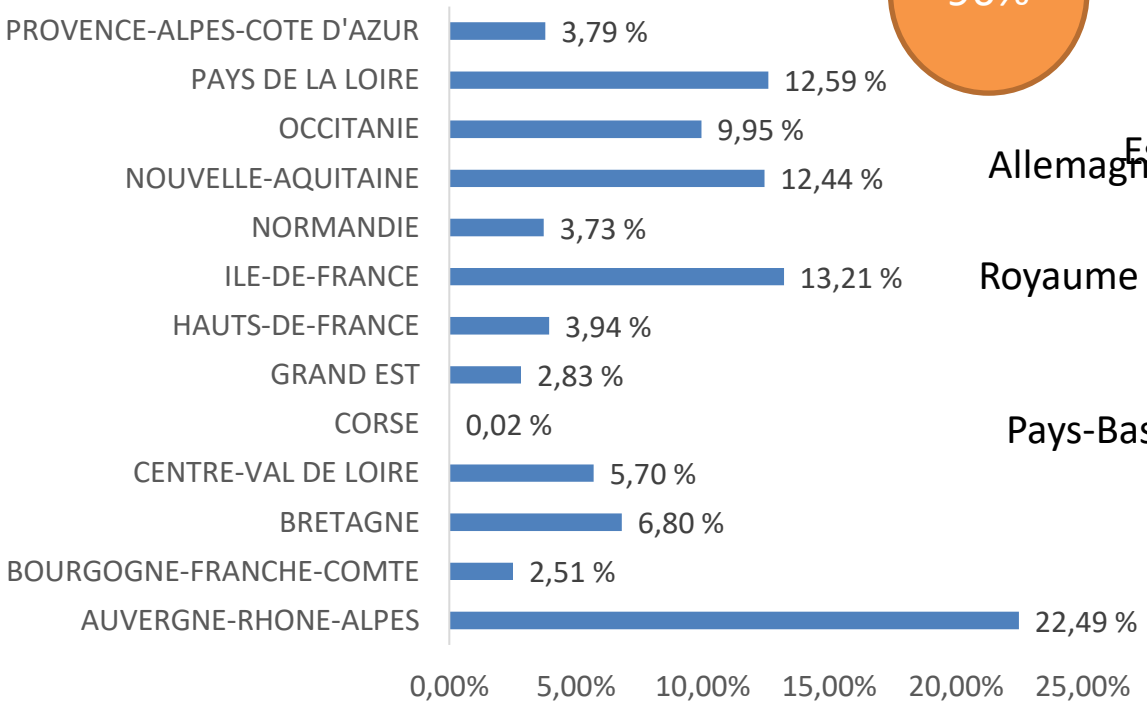
+ 7% demandes hôtelières (forte demande de dernière minute)
+ 4% demandes de locations meublées
-5% demandes camping
-3% demandes chambres d'hôtes (offre de plus en plus réduite)

+ 4% rando balades
+3% visites et découvertes
+2% gastronomie terroir
- 11% infos locales et commerces et -6% Fêtes et manifestations

Point saison 2020 : provenance des clients

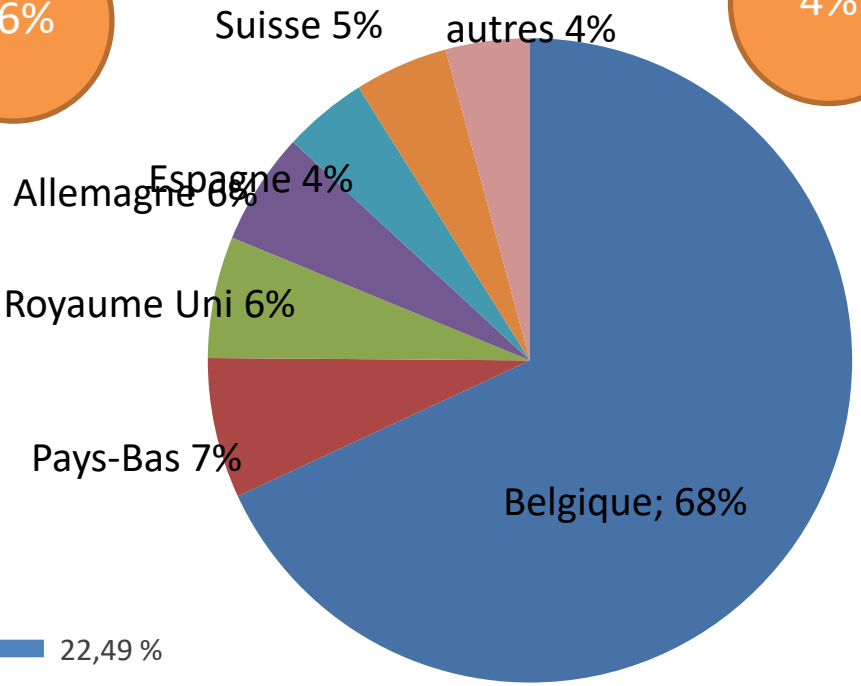
Origine de la clientèle française

96%



Origine clients étrangers

4%



La région Auvergne Rhônes-Alpes est fortement représentée.
Sur la totalité des 90 départements =
- Le Cantal 9%
- Le Puy de Dôme 3%
- Le Rhône 3%

Baisse de la clientèle étrangère : on passe de 6% à 4 %, principalement sur les clientèles Néerlandaises et Britanniques

Point saison 2020 : téléphone, tchat…

Nous sommes restés en contact avec nos clients tout au long de l'année : au total 6 900 contacts tous modes confondus.

Nous avons enregistré plus de 781 appels soit quasiment 3 fois plus qu'en 2019, dont la moitié en juillet et en aout.

Mise en place dès cet été d'un Tchat, sur deux mois nous avons enregistrés plus de 40 demandes, et au total 58 sur les 6 derniers mois

Envoi de plus de 170 mails (traitement personnalisé des demandes avec envoi de e-brochures)

Depuis notre site, nous enregistrons 84 demandes via un formulaire de contact

Point saison 2020 numérique

→Bilan fréquentation du site internet :

→ + 100% de visites par rapport à 2019

www.carlades.fr

→ + 126% d'augmentation de du nombre de visites sur le site au mois d'août (soit 2,5 fois plus qu'au mois d'août 2019).

	2019	2020
Visites	68 581	136038
Visiteurs uniques	54 712	105861

→Les bornes

Les plus fréquentées : Pailherols, Thiézac et Vic sur Cère.

A Vic sur Cère elle est plutôt consultée entre 12h et 14h et le soir entre 18h et 20h (horaires de fermeture de l'OT), les recherches sont surtout: les hébergements, restaurants et agenda. Dans les autres communes, notamment Pailherols, les randonnées font partie des pages les plus consultées.

→Les fiches randos :

plus de 6700 itinéraires consultés sur le site web de l'Office de Tourisme et plus de 20000 sur le site et l'application Cirkwi.

→Les réseaux sociaux :

3725 abonnés

1475 abonnés

1152 abonnés

YouTube 3600 vues

Pic en janvier au moment de la publication de la vidéo Carladès. La vidéo la plus consultée en été est celle sur le Pas de Cère

Bilan qualité destination

1- Le renouvellement de la marque qualite tourisme et du classement

2- Le bilan des indicateurs qualité

- Questionnaires
- Avis sur les réseaux
- Remarques et réclamations

3- LA QUALITE DE LA DESTINATION

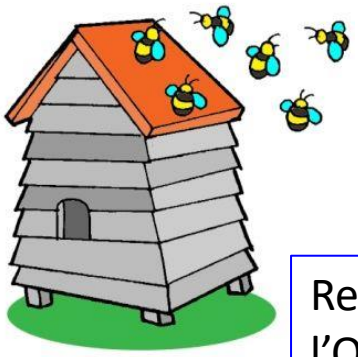
- Bilan des actions menées

QUALITÉ
TOURISME

LES ATTENTES DE LA CLIENTELE 2021

- Ce que disent les sondages
- Et nous que fait-on ? questions ouvertes/échanges

Renouvellement Marque et classement



2020 une année pas comme les autres ! et un confinement mis à profit

Renouvellement du classement de l'Office de tourisme en catégorie I

Renouvellement de la Marque Qualité Tourisme : 2 audits

1- Attribution du classement pour 5 ans

2- Attribution de la Marque pour 5 ans

Taux de réussite national et régional de 92,33% et 90,77 %

Audit complet le 4/06/2020 = **99,48%** Cabinet SO touristic de Sophie Durdilly (01300 Saint Germains les Paroisses)

Audit mystère le 02/09/2020 = **99,11%** Cabinet Adoneo de Bernard Collaudin (6900 Lyon)

Bilan Qualité 2020

I - **Questionnaire satisfaction à l'accueil, 4 questions clés** !

1 Avez-vous trouvé l'Office de Tourisme facilement ?

= 89 % très satisfaits et 11 % satisfaits

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

= 82% très satisfaits et 18 % satisfaits

3 Le personnel était-il disponible et attentif ?

= 95 % très satisfaits et 5 % satisfaits

4 Avez- vous été satisfaits de la réponse apportée ?

= 92 % très satisfaits - 7 % satisfaits

1 % non satisfaits

74 personnes ont répondu en 2020
contre 58 en 2019

Note moyenne = 4,5/5

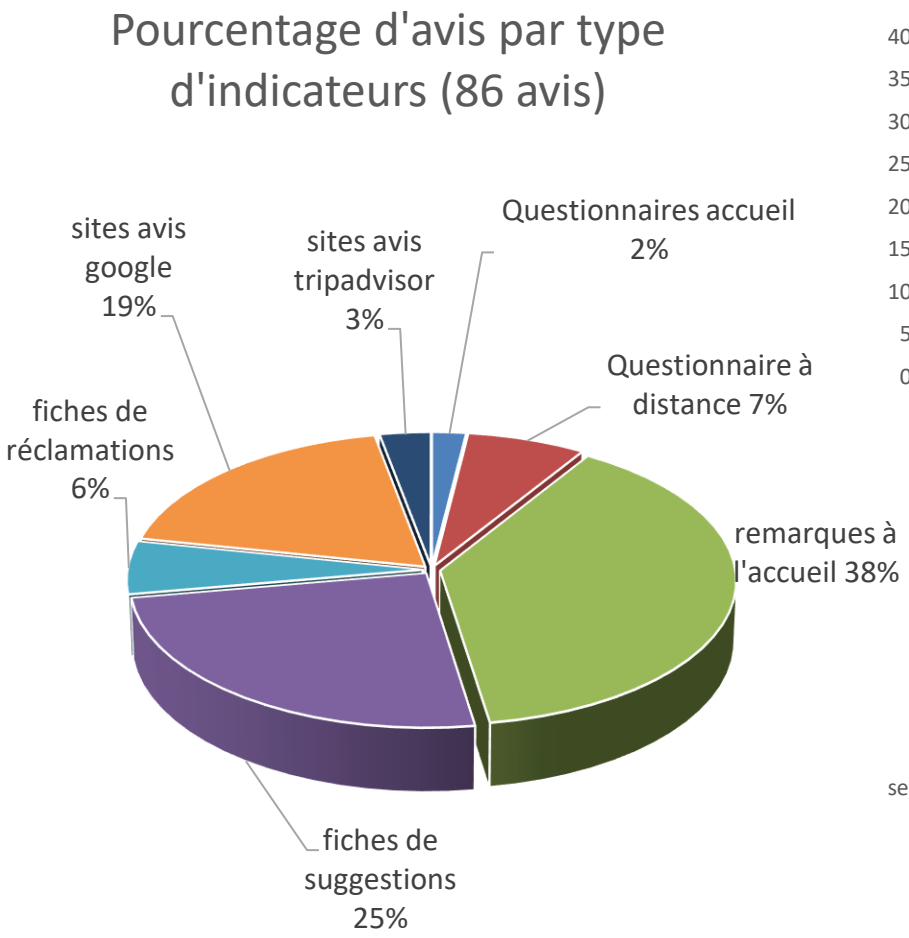
Google ★★★★★ Avis Clients

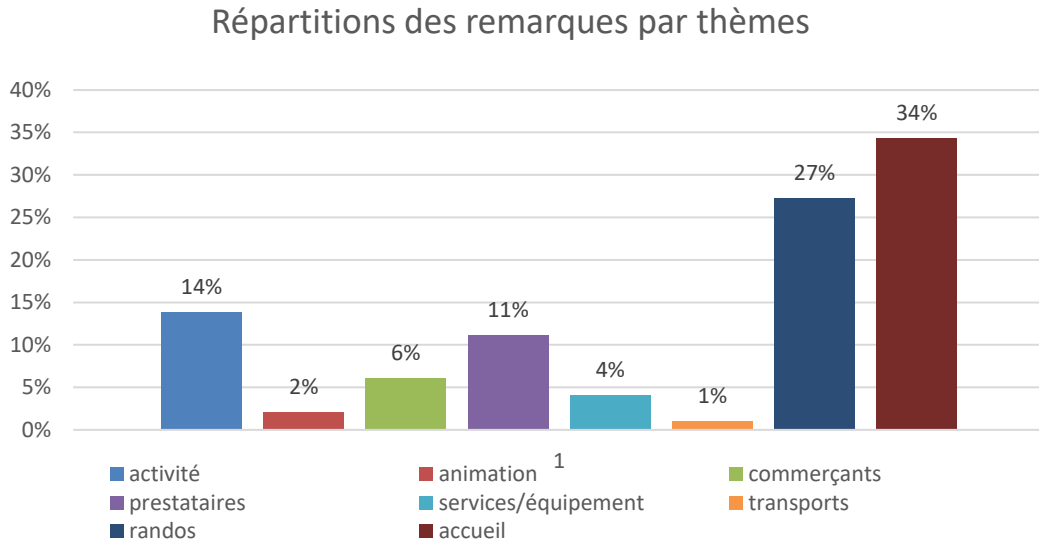
I - **Questionnaire satisfaction à distance (mail, site internet)**

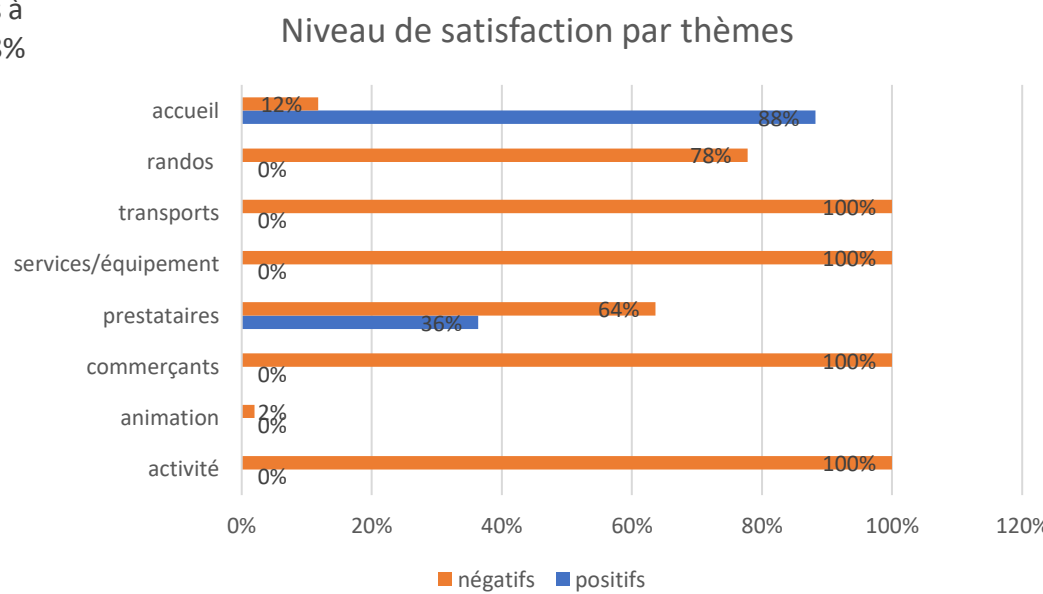
Seules 7 personnes ont répondu, échantillon peu représentatif

Bilan Qualité 2020

Indicateurs = ensemble des outils mis en place pour collecter les avis et les remarques clients.







Remarques et réclamations

4 points récurrents :

Loisirs et activités :
Sites non ouverts en avant et après saison (châteaux, musées et téléphérique….)

Prestataires et commerces :
Plus particulièrement :

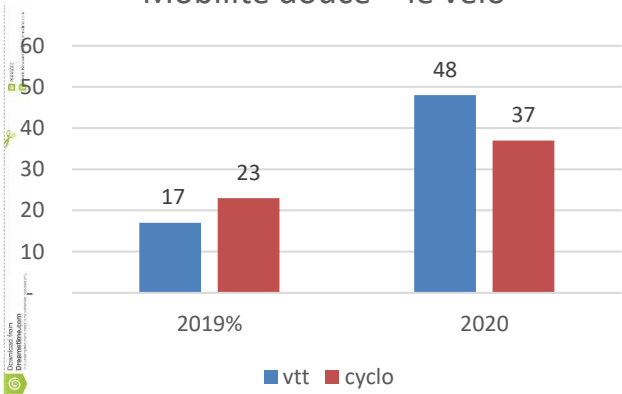
- Accueil à améliorer, mauvaise communication (site non à jour, impossible à joindre, manque d'infos une fois sur place…)
- Difficile de réserver un restaurant cet été / et de trouver un restaurant qui accepte les clients après 14h.
- Manque de commerces de proximité et horaires non adaptés. Marché : pas assez de producteurs,

Randonnées, les points soulevés :
- Signalétique : 44%
- Entretiens : 37%
- Autres : 19 %

Clientèle non randonneuse et besoin de sécurité

Transports et services :
- Borne CC, toilettes publiques…
- Manque de moyens de transports dans la vallée,
- Forte demande de location de vélos et de sentiers et VTT et pour famille + VAE

Mobilité douce = le vélo

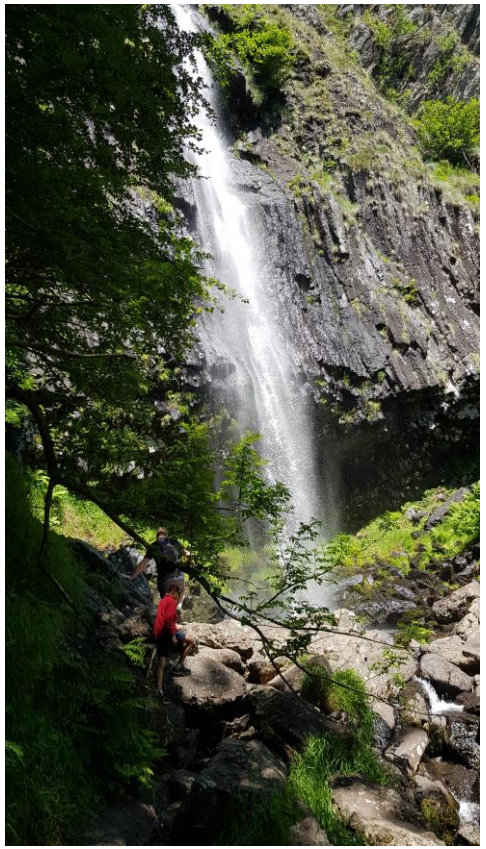


Qualité de la destination : actions 2020

Les actions réalisées en 2020 avec nos Ambassadeurs et les locaux :

1 - Valorisation du sentier Ma Montagne

2 - Vagabondage Volcanique

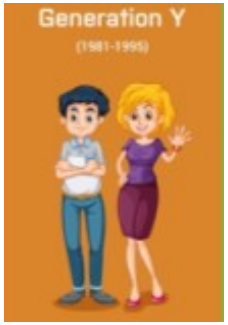


3 - Programmation des évènements

2 - Rallye des Clochers

Les Tendances 2021

QUI ?



QUOI ?

- Sécurité et réassurance
- Proximité et liberté
- Santé/ Bien être
- Bon prix et confort et qualité et sécurité
- Vacances famille -Amis
- Télétravail et nomadisme
- Connectés aux réseaux sociaux

Tourisme durable et Slow Tourisme

COMMENT ?

- Circuit court, Bien manger et manger local. Rencontre avec les locaux et créer des expériences
- Mobilité douce = pratique du vélo et du VAE – covoiturage,……

QUOI FAIRE ?

- Flexibilité = politique de vente adaptée (the very last minute)
- Logement unique, hybride et connecté (espace de travail / wifi gratuit partout,
- Tenir compte du développement durable à tous les niveaux
- La labellisation comme levier de progrès

Les Tendances 2021

Vacances en famille/Amis	Logement unique/entier
Télétravail et nomadisme	Travail sur leurs lieux de loisirs/coworking
Tourisme durable et Slow Tourisme	Circuit court Bien manger Rencontre avec les locaux Mobilité douce
Sécurité et réassurance	Protocoles et labels
Santé Bien-être	Proximité nature Gastromie saine

- Wifi gratuite et partout
- Flexibilité dans les modalités résas/annl
- Hébergements équipés et adaptés = hybrides
- Pratique du Vélo et VAE en explosion
- Tenir compte du développement durable à tous les niveaux
- Equipements et activités bien être
- La labellisation comme levier de progrès

D'après les articles et enquêtes de Trajectoire Tourisme (AURA), Airbnb, Tour-hebdo (enquête booking.com), Air of Melty et Demain le Tourisme

Quelles réponses ?

Merci de votre participation

QUALITÉ TOURISME

OFFICE DE TOURISME CLASSÉ

2023 CLASSEMENT VALABLE 5 ANS
MINISTÈRE CHARGÉ DU TOURISME

CARLADÈS TOURISME
Massif Cantalien

carlades.fr
tourisme@carlades.fr
04 71 47 50 68
av. Mercier – 15800 Vic sur Cère