

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

# 2023





# Sommaire

## **Page 3** | L'Office de Tourisme

L'organisation de l'équipe  
Bilan Qualité : la satisfaction client

## **Page 6** | L'accueil et la vente

## **Page 10** | La promotion de la destination

Les éditions  
Les outils numériques  
Les relations presse et média  
Les salons touristiques et partenaires

## **Page 15** | L'évènementiel

## **Page 17** | Le réseau des socio-pros

## **Page 18** | Quelques chiffres



# L'OFFICE DE TOURISME

# L'ORGANISATION DE L'ÉQUIPE



**13**  
experts  
à votre service



**4**  
Bureaux d'accueil  
3 permanents  
1 saisonnier



**210**  
jours  
d'ouverture  
au public

## L'organigramme 2023

### Giffaumont-Champaubert - Siège administratif



**ALEXIS  
GILBERT**  
Directeur



**Armelle  
CABADET**  
Responsable  
Pôle Comptabilité  
Ressources humaines



**Alexandra  
RICHELOT**  
Responsable  
Pôle accueil



**Noémie  
DANDEU**  
Chargée de  
commercialisation



**Aline  
SERRE**  
Conseillère en séjour



**Laura  
BLOT**  
Conseillère en séjour  
Visites guidées



**Aline  
BARBIER**  
Chargée de  
l'événementiel  
Conseillère en séjour



**Lionel  
BOUILLON**  
Webmaster  
Réseau et systèmes

### Montier-en-Der



1 conseillère séjour  
de l'équipe en saison



#### Référentes Qualité

Alexandra RICHELOT  
Responsable

Evelyne DELISSE  
Référente B.I.T.

Karine BIDAUT  
Référente B.I.T.

### Saint-Dizier



**Méline  
TRAMONTANA**  
Chargée  
de promotion et  
relations presse

Départ de  
Nathalie  
JAKUBOWSKI



**Karine  
BIDAUT**  
Agent de promotion  
numérique  
Animatrice  
réseaux sociaux

### Vitry-le-François



**Corinne  
LANTENOIS**  
Responsable  
Pôle développement



**Evelyne  
DELISSE**  
Conseillère en séjour



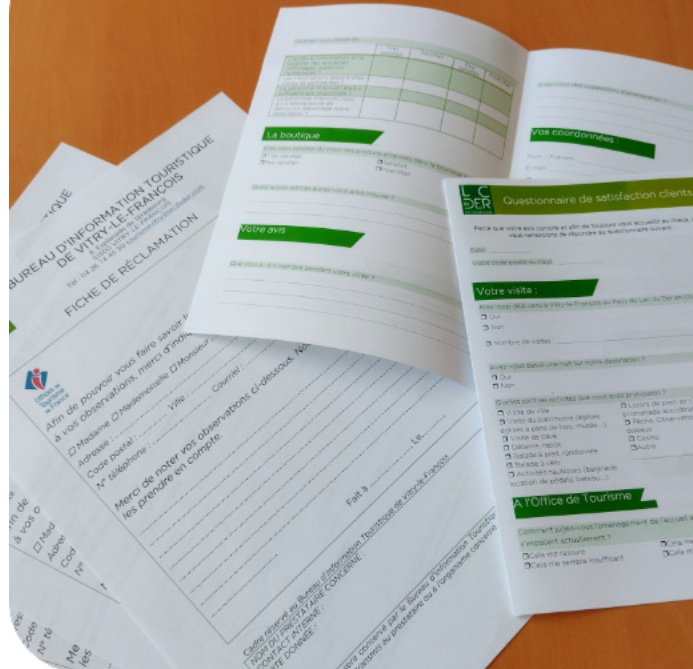
**Jérôme  
LELOUP**  
Agent de promotion  
numérique

# BILAN QUALITÉ

## LA SATISFACTION CLIENT

Afin d'offrir des services toujours plus proches des attentes de nos visiteurs, la mesure de la satisfaction client est une priorité. Plusieurs outils nous permettent de connaître et d'établir des indicateurs et notamment nos questionnaires de satisfaction (papier, numérique), nos fiches de réclamation ou encore les sites d'avis en ligne. La prise en compte et l'agrégation de tous ces indicateurs nous sert à améliorer la qualité de nos services et à nous ajuster tout au long de l'année.

Voici un état des lieux de ces données pour l'année 2023



### Sur 61 000 visiteurs

 **11 réclamations**

 **49 remarques et suggestions orales**

Cible(s)	Motif(s)	Nombre de réclamations
Aires de camping-cars	Avant Camping-Car Park : Fonctionnement et panne des bornes de service  Après Camping-Car Park : Prix trop élevé des aires	3
Environnement	Dysfonctionnement des bornes de recharge électrique	3
Environnement	Manque de toilettes autour du lac + Manque de cendriers sur la station nautique + accueil surveillance plage	3
Prestataires	Accueil désagréable + prix élevé	2

Cible	Motif(s)
Aires de camping-cars	Fonctionnement bornes de service + tarifs élevés (Camping-Car Park)
Environnement Station Nautique Giffaumont	Manque de stationnement PMR + manque de signalétique pour trouver la plage/les activités + Manque de bancs et d'espaces pique-nique + manque de tri sélectif + manque de distributeur de billets + manque de distributeurs de sacs à excréments
Environnement	Manque d'arceaux pour vélos + manque de toilettes + balisage des sentiers de randonnées
Prestataires	Horaires d'ouverture non respectés

11 réclamations au bureau d'accueil de Giffaumont  
1 au comptoir et 10 par mail

Nous avons reçu plusieurs félicitations sur la propreté du lac, les visiteurs félicitent les services techniques



# L'ACCUEIL ET LA VENTE

# L'ACCUEIL

## Statistiques en 2022

61 507 visiteurs accueillis  
18 293 visiteurs renseignés au comptoir  
5 854 visiteurs renseignés à distance

## Statistiques 2023



**61 689**  
visiteurs  
accueillis

=  
Stable



**16 458**  
visiteurs renseignés  
au comptoir

↓  
-10%



**5 249**  
visiteurs renseignés  
à distance

↓  
-10%

1 022  
renseignements  
avec le chat en  
ligne



Borne extérieure  
**3 342**  
consultations

=  
Stable



## Par point d'accueil

### Office de Tourisme Giffaumont-Champaubert



**46 784** visiteurs  
accueillis



**11 721** visiteurs  
renseignés au comptoir



**4 287** visiteurs  
renseignés à distance

### Bureau d'Information Touristique Saint-Dizier



**8 593** visiteurs  
accueillis



**2 742** visiteurs  
renseignés au comptoir



**560** visiteurs  
renseignés à distance

### Bureau d'Information Touristique Vitry-le-François



**6 057** visiteurs  
accueillis



**1 807** visiteurs  
renseignés au comptoir



**364** visiteurs  
renseignés à distance

### Bureau d'Information Touristique Montier-en-Der (ouvert en juillet et août)



**255** visiteurs  
accueillis



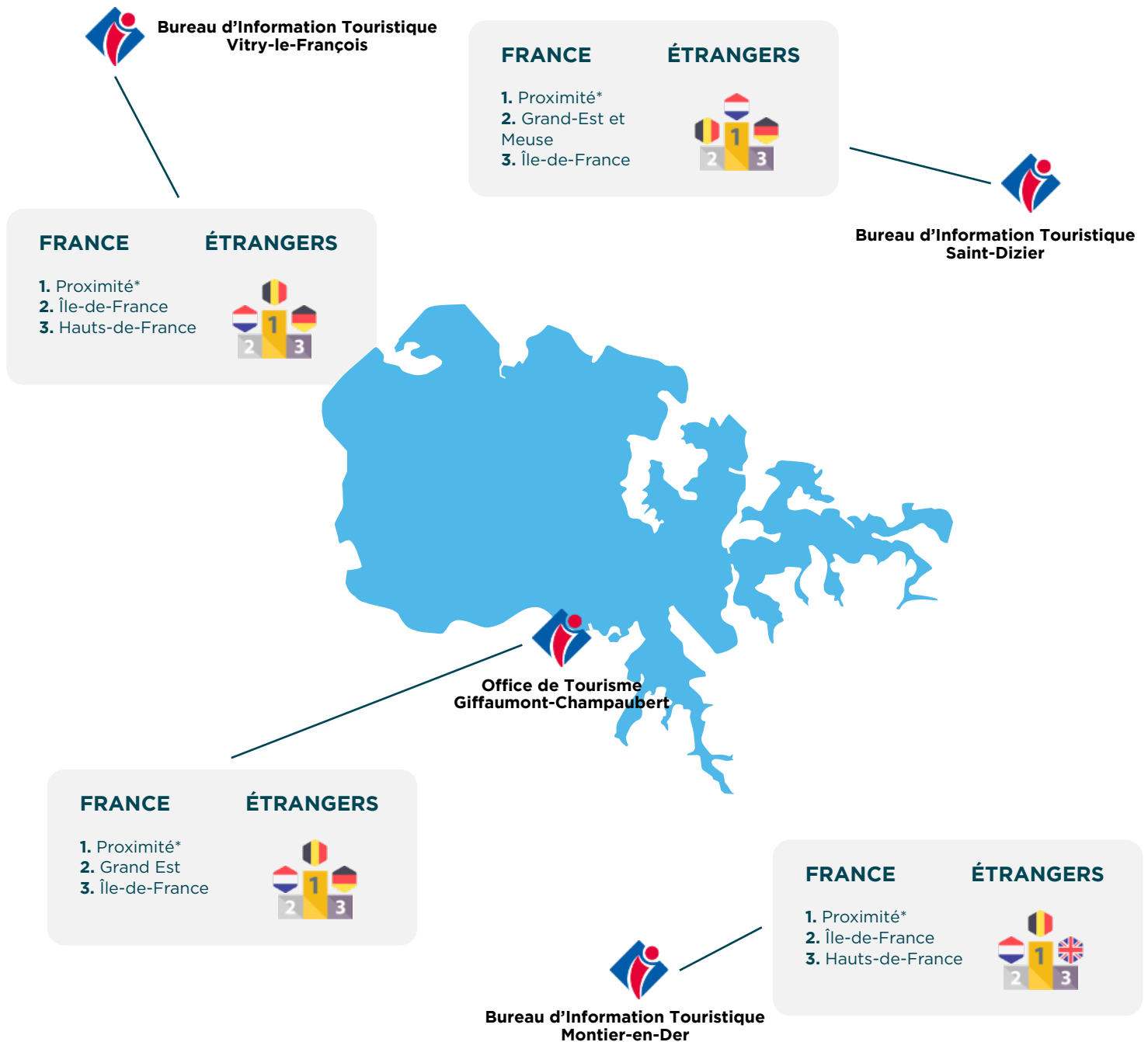
**188** visiteurs  
renseignés au comptoir



**38** visiteurs  
renseignés à distance

# L'ACCUEIL

## Répartition de la clientèle



\* Proximité : Marne, Haute-Marne, Aube

## Centre d'intérêts

### AU LAC DU DER

- 1 Pistes cyclables / Randos
- 2 Activités / Loisirs
- 3 Nature / Ornithologie

### DANS LES VILLES

- 1 Patrimoine
- 2 Activités / Loisirs / Randos
- 3 Animations



# LA BOUTIQUE

L'Office de Tourisme propose un choix d'articles diversifié avec notamment les produits du terroir, les produits artisanaux, l'espace carterie, la librairie, le textile ou encore la vaisselle.



**+ de 300**  
références



Chiffre d'affaires  
boutique accueil  
**33 730 €**

↓  
**-3%**



Chiffre d'affaires  
billetterie  
**2 221 €**

↓  
**-20%**



Escapades  
41 sorties - 440 pers.  
**2 035 €**

=  
**Stable**



# LES GROUPES



la Dame du Lac  
ESCAPE GAME

Escape Game  
426 équipes  
**7 296 €**

↓  
**-15%**



Adultes

**61** groupes dont 43 forfaits (+135%)

**2 738** personnes

En 2022, nous totalisons 61 groupes pour 2 183 personnes



Enfants

**38** groupes dont 30 forfaits

**1 466** personnes

En 2022, nous totalisons 44 groupes pour 1 715 personnes



En 2023, le nombre de groupes adultes est resté stable et le nombre de personnes accueillies est en légère hausse.

Le nombre de groupes enfants et le nombre d'enfants accueillis ont légèrement baissé.

Le chiffre d'affaires (CA) 2023 s'élève à **110 182 € (+35% par rapport à 2022)**.

Le bénéfice de 2023 réalisé par l'Office de Tourisme s'élève à **17 096 € (+ 3% par rapport à 2022)**.



# LA PROMOTION DE LA DESTINATION

# LES ÉDITIONS

## Tirages

NOUVEAU



Guide Découverte FR  
**5 000**  
exemplaires



Guide Loisirs  
**10 000**  
exemplaires



Carte touristique  
**15 000**  
exemplaires



Ch. Avantages  
**5 000**  
exemplaires



**2 970**  
brochures  
imprimées  
à la demande

Plusieurs autres brochures sont aussi conçues en interne et imprimées à la demande comme les listes d'hébergements, le calendrier d'ouverture des restaurants, le tableau des animations, le programme des Escapades ou encore les circuits « Au fil des rues » etc.

## Distribution

<b>Cartes touristiques</b>	<b>13 000</b> distribuées aux touristes	<b>7 150</b> distribuées aux partenaires	<b>1 350</b> distribuées sur les foires et salons	<b>2 000</b> distribuées aux Office de Tourisme
<b>Guides Loisirs</b>	<b>3 300</b> distribués aux touristes	<b>4 200</b> distribués aux partenaires	<b>780</b> distribués sur les foires et salons	<b>1 000</b> distribués aux Offices de Tourisme
<b>Plans Station Nautique</b>	<b>2 100</b> distribués aux touristes	<b>500</b> distribués aux partenaires		
<b>Chèques Avantages</b>		<b>4 100</b> distribués aux partenaires		

# LES OUTILS NUMÉRIQUES

## Site web



**302 773**  
visites

↓  
**-23%**



**218 358**  
visiteurs uniques

↓  
**-29%**



**813 602**  
pages lues

Près de 70% des visiteurs sur le site web proviennent des régions Grand-Est (30%), Île-de-France (28%) et Haut-de-France (10%).

## Réseaux sociaux



Facebook

**31 291 abonnés** +16 %  
**265 publications**



Instagram

**3 970 abonnés** +12 %  
**146 publications**



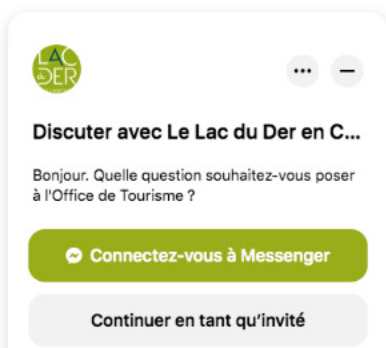
LinkedIn

**186 abonnés**  
**17 publications**



Création d'un compte LinkedIn pour toucher les comptes et les réseaux professionnels et institutionnels

## ChatBox



**1 022** messages au total. Les principales demandes étaient concentrées sur les animations (feux d'artifice...), l'accès aux plages avec un chien, les listes d'hébergements et la réglementation pour la pêche

## LES 5 PAGES LES PLUS LUES



Agenda  
**32 892** consultations



Brochures  
**29 414** consultations



Campings  
**20 898** consultations



Services de réservation en ligne  
**7 277** consultations

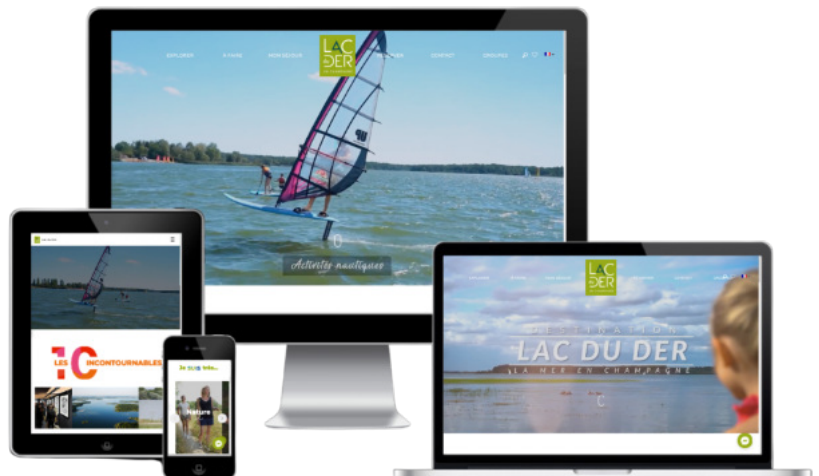


Je suis très famille  
**5 475** consultations



## LES 3 PUBLICATIONS FACEBOOK LES + POPULAIRES

- Recrutement maître-nageur (07/06) - 185 700 personnes atteintes
- Réouverture plage de Giffaumont (23/06) - 166 200 personnes atteintes
- Plage de la Cornée non surveillée - 163 600 personnes atteintes



# LES RELATIONS PRESSE ET MÉDIA

Au cours de cette année 2023, l'Office de Tourisme du Lac du Der en Champagne a réalisé des accueils presse (journalistes, blogueurs etc.). Des médias locaux, régionaux, nationaux et internationaux ont également mis en valeur la destination grâce à des reportages ou des articles relayant les atouts et les animations de la région. Cette visibilité accrue de la destination a été permise grâce au soutien de l'Agence de Développement Touristique de la Marne, L'Agence d'Attractivité 52 ou encore l'Agence Régionale du Tourisme Grand Est.



## Télévisions



Parmi les thématiques abordées, les Escapades, le canal de la Marne au Rhin, les vignobles autour du Lac du Der, le tour du lac à vélo, le festival Moov'O'Der...



## Radios



Les reportages radio ont permis de mettre en lumière la destination et son patrimoine, ainsi que la mise en avant de l'actualité événementielle (Moov'O'Der, saison touristique, découverte de la Haute-Marne...)



## Journaux / Magazines

- **Magazine Rando Balades** [Articles]  
Mise en avant de 2 randos de la destination
- **La Marne le Mag** [Double-page]
- **Magazine Le Ch'ti** [Article publicitaire]
- **JHM Guide été - Escape Game** [Insertion Pub]
- **Supplément Festival AFPAN** [Insertion Pub]
- **Magazine Hello New Place** [Insertion Pub]

## Autres opérations

- **Insertion Sacs à pains**  
Mise en avant du festival Moov'O'Der sur des sacs à pains distribués dans 30 boulangeries de la Marne, de la Haute-Marne et de l'Aube, ainsi que dans 30 boulangeries de Nancy.



### BLOGUEURS & INFLUENCEURS

**Svenja Borberg**  
blogueuse allemande  
Partenariat avec l'Agence  
d'Attractivité 52

**La P'tite Famille  
Baroudeuse**



## LES SALONS TOURISTIQUES

LILLE

▶ Tourissima - 27 au 29 janvier

REIMS

▶ Tendance Nature - 24 au 26 mars

CHÂLONS-EN-CHAMPAGNE

▶ Foire de Châlons - 9 et 10 septembre

SAINT-DIZIER

▶ Foire Sainte-Catherine - 18 novembre

MONTIER-EN-DER

▶ Festival Photo Montier - 16 au 19 novembre

### PARTENAIRES



Ville de  
**SAINTDIZIER**





# L'ÉVÈNEMENTIEL

# L'ÉVÈNEMENTIEL

## Évènements

Au cours de l'année 2023, l'Office de Tourisme a organisé ou participé à l'organisation de nombreux évènements majeurs sur des thématiques diverses telles que le sport, le patrimoine, la culture, la nature ou encore la gastronomie.



### Festival Moov'O'Der [Du 12 au 14 mai]

Initiations, shows, stands associatifs, foodtrucks, concerts, spectacle pyrotechnique + **de 15 000 personnes**



### Escapades autour du Lac du Der [De mars à octobre]

Visites guidées thématiques  
**28 visites - 383 participants**



### Fête du Vélo [3 juin]

**200 participants**  
Circuits VTC, VTT et pédestres



### Fête de la Grue et de la Migration [Du 20 au 29 octobre]

Une semaine d'animations autour de l'oiseau emblématique du Lac du Der



### Marchés nocturnes [Vendredis de juillet et août]

**50 exposants tous les soirs.** 70 artisans et producteurs participants



### Boutique éphémère [juillet-août]

Producteurs et artistes locaux.  
90 références de produits



### Journées Européennes du Patrimoine

[16 et 17 septembre] - **4 051 participants**



### Fascinant Week-end Vignobles & Découvertes

[Du 20 au 22 octobre]  
Animations et sorties autour du vignoble des coteaux vitryats

L'Office de Tourisme organise aussi les concours de fleurissement des communes du Pays du Der (33 communes participantes) et de la ville de Vitry-le-François (39 habitants participants).



**250** adhérents en 2023  
(245 en 2022)

**Répartition des partenaires :**

**139** hébergements touristiques

**61** activités de loisirs, visites et patrimoine

**55** commerces, terroir et artisanat

**17** restaurants

**10** associations/animations locales

**3** évènementiel

**27** sympathisants

Lac du Der

**LE RÉSEAU  
DES SOCIO-PROS**



## Hébergements



**362 414**  
nuitées



**5 275**  
lits touristiques

## Activités



**74 000**  
personnes sur les  
plages



**198 527**  
personnes ont fait  
le tour du lac à vélo

# QUELQUES CHIFFRES



**OFFICE DE TOURISME DU LAC DU DER**  
1 bis rue de la Cachotte - Station Nautique  
51290 GIFFAUMONT-CHAMPAUBERT  
Tél. : +33 (0)3 26 72 62 80  
tourisme@lacduder.com

#### BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE

##### SAINT-DIZIER

12 rue Émile Giros  
52100 Saint-Dizier  
Tél. : +33 (0)3 25 05 31 84  
tourismesaintdizier@lacduder.com


##### MONTIER-EN-DER

2B place Auguste Lebon  
52220 La Porte du Der  
Tél. : +33 (0)3 25 04 69 17  
tourismemontier@lacduder.com

##### VITRY-LE-FRANÇOIS

8 esplanade de Strasbourg  
51300 Vitry-le-François  
Tél. : +33 (0)3 26 74 45 30  
tourismevitry@lacduder.com

 lelacduder

 @lelacduderenchampagne

[www.lacduder.com](http://www.lacduder.com)



Catégorie 1