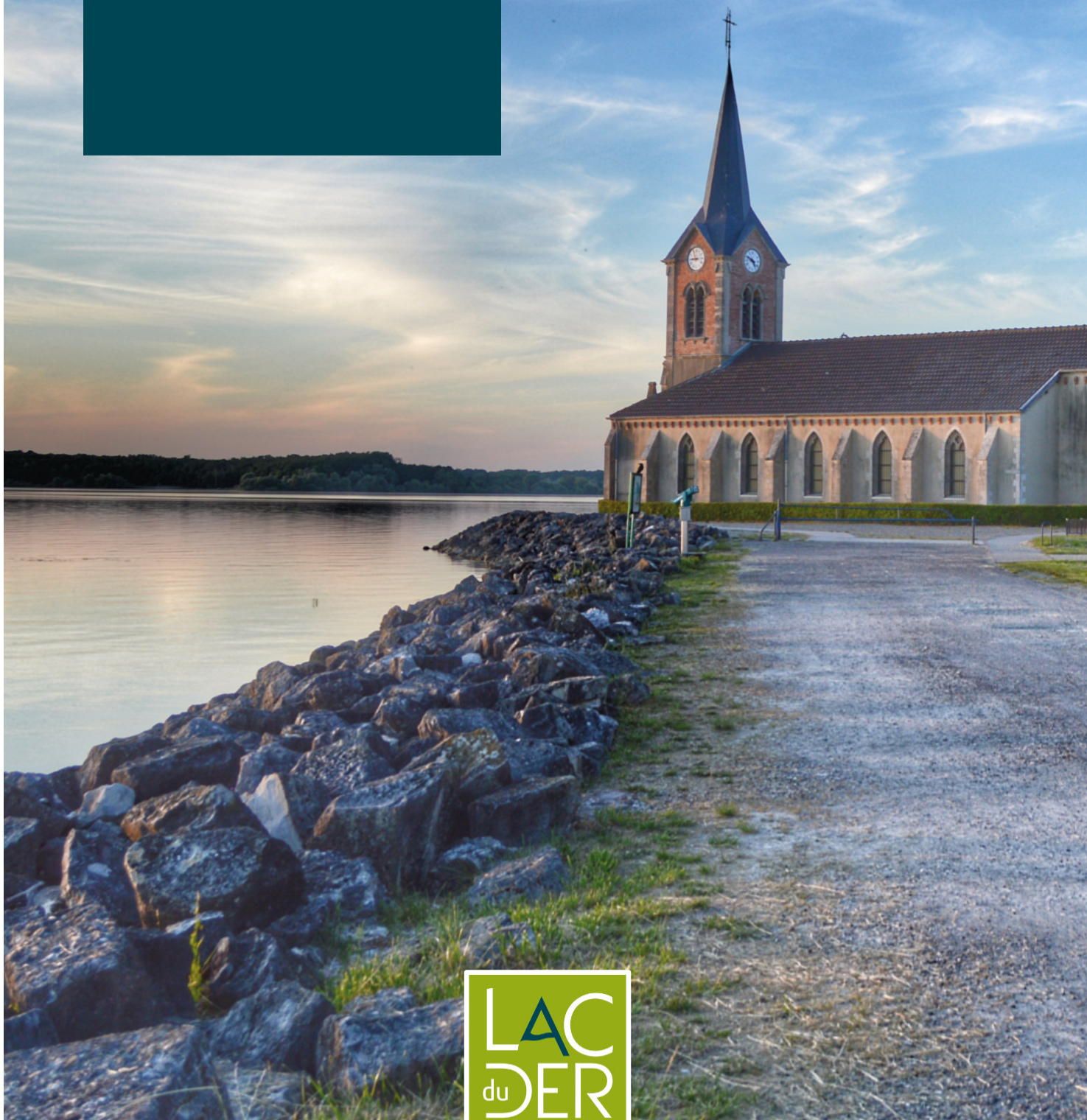


RAPPORT D'ACTIVITÉS *2021*





Sommaire

P.3 | La vie de l'Office de Tourisme

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

P.6 | L'accueil, l'information des visiteurs et la vente

P.10 | La promotion de la destination

Les éditions
Les outils numériques
Les relations presse et médias
Les partenariats et opérations publicitaires

P.15 | L'évènementiel

P.17 | L'animation du réseau des socio-professionnels

P.19 | Les chiffres clés 2021



OFFICE DE
TOURISME

LA VIE DE
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 2021

Giffaumont-Champaubert - Siège administratif



**MICHEL
GUÉRIN**
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



**Lionel
BOUILLON**
Webmaster
Réseau et systèmes

Montier-en-Der



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



Référentes Qualité

Alexandra RICHELOT
Responsable

Evelyne DELISSE
Référente B.I.T.

Karine BIDAUT
Référente B.I.T.

Saint-Dizier



**Nathalie
JAKUBOWSKI**
Chargée
de promotion



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

Vitry-le-François



**Corinne
LANTENOIS**
Responsable
Pôle développement



**Evelyne
DELISSE**
Conseillère en séjour



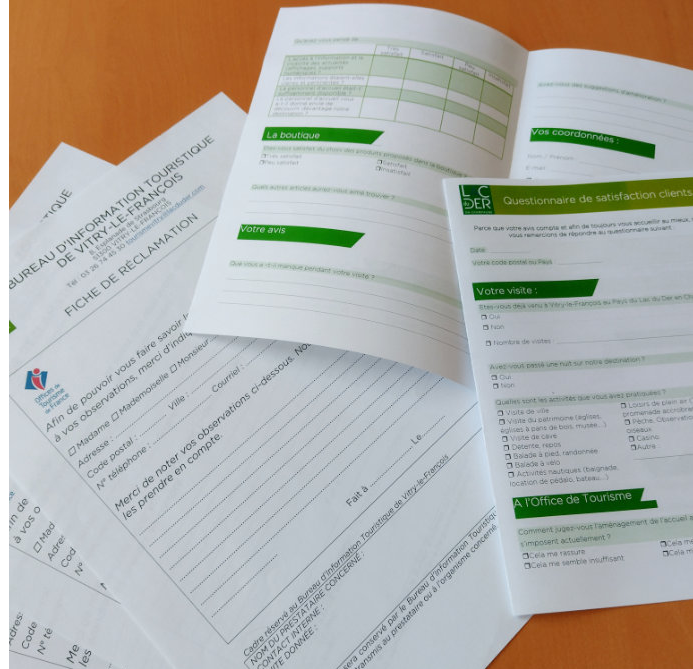
**Jérôme
LELOUP**
Agent de promotion
numérique
Animateur
numérique de
territoire

BILAN QUALITÉ

LA SATISFACTION CLIENT

Dans le cadre de notre démarche qualité et 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 2021 :



6 réclamations

Cible(s)	Motif(s)	Nombre de réclamations
Environnement	Propreté des plages + moustiques	2
Aires de camping-cars	Entretien Fonctionnement Panne des bornes de services	1
Pistes cyclables	État dégradé du revêtement	2
Équipement	Propreté des écuries du Haras de Montier	1

5 réclamations au bureau d'accueil de Giffaumont et 1 au bureau d'accueil de Montier-en-Der.
Parmi les réclamations effectuées : 2 au comptoir, 3 par mail et 1 via la messagerie en ligne.



50 remarques et suggestions orales

Cible	Motif(s)
Aires de camping-cars	Fonctionnement des bornes de service Fonctionnement du WiFi
Les lieux	Entretien et propreté des plages, toilettes, pelouses
Équipements	Entretien des pistes cyclables Manque de toilettes Manque de bancs et de coins ombragés. Distributeur de billets
Signalétique	Signalisation de la piste cyclable vers Montier-en-Der et Vitry-le-François. Signalétique sur la station nautique pour trouver les plages et l'OT
Chenilles urticantes	

Audit qualité

L'audit client mystère a été réalisé dans le cadre de la Marque Qualité Tourisme le 1er juillet 2021 par le cabinet HEADLIGHT consulting.

Le but de cet audit est d'évaluer l'Office de Tourisme et ses 3 BIT sur l'accueil client, le suivi de la e-réputation et des avis en ligne.

Des tests à distance ont été réalisés en français et en anglais (mail, appel téléphonique, envoi de courrier, avis en ligne) puis une visite en client mystère sur les bureaux. Suite à ces tests, la commission tourisme de la DGE a validé notre audit « Visite mystère » avec **un taux de réussite de 95,38 % !**
Prochain audit complet en 2024 !





L'ACCUEIL, L'INFORMATION
DES VISITEURS
ET LA VENTE

L'ACCUEIL

Après une année 2020 fortement marquée par la pandémie de la Covid-19 et une baisse importante de la fréquentation touristique (-53%), 2021 a été une année placée sous le signe du rebond. En effet, malgré des restrictions et précautions encore présentes au cours de cette année, on peut tout de même observer un retour de la clientèle dans les accueils de l'Office de Tourisme.

Statistiques en 2020


31 626 visiteurs accueillis
13 392 visiteurs renseignés au comptoir
7 358 visiteurs renseignés à distance

Statistiques 2021

 **36 600** visiteurs accueillis 

 **13 653** visiteurs renseignés au comptoir

 **5 347** visiteurs renseignés à distance
Dont **1 226** renseignements avec le chat en ligne


 Borne extérieure **3 157** consultations
Borne intérieure **314** consultations

Par point d'accueil

Office de Tourisme Giffaumont-Champaubert

 **30 982** visiteurs accueillis

 **10 950** visiteurs renseignés au comptoir

 **4 337** visiteurs renseignés à distance

Bureau d'Information Touristique Saint-Dizier

 **3 981** visiteurs accueillis

 **1 262** visiteurs renseignés au comptoir

 **604** visiteurs renseignés à distance


Bureau d'Information Touristique Vitry-le-François

 **1 637** visiteurs accueillis

 **1 441** visiteurs renseignés au comptoir

 **406** visiteurs renseignés à distance

Bureau d'Information Touristique Montier-en-Der (ouvert de juin à septembre)

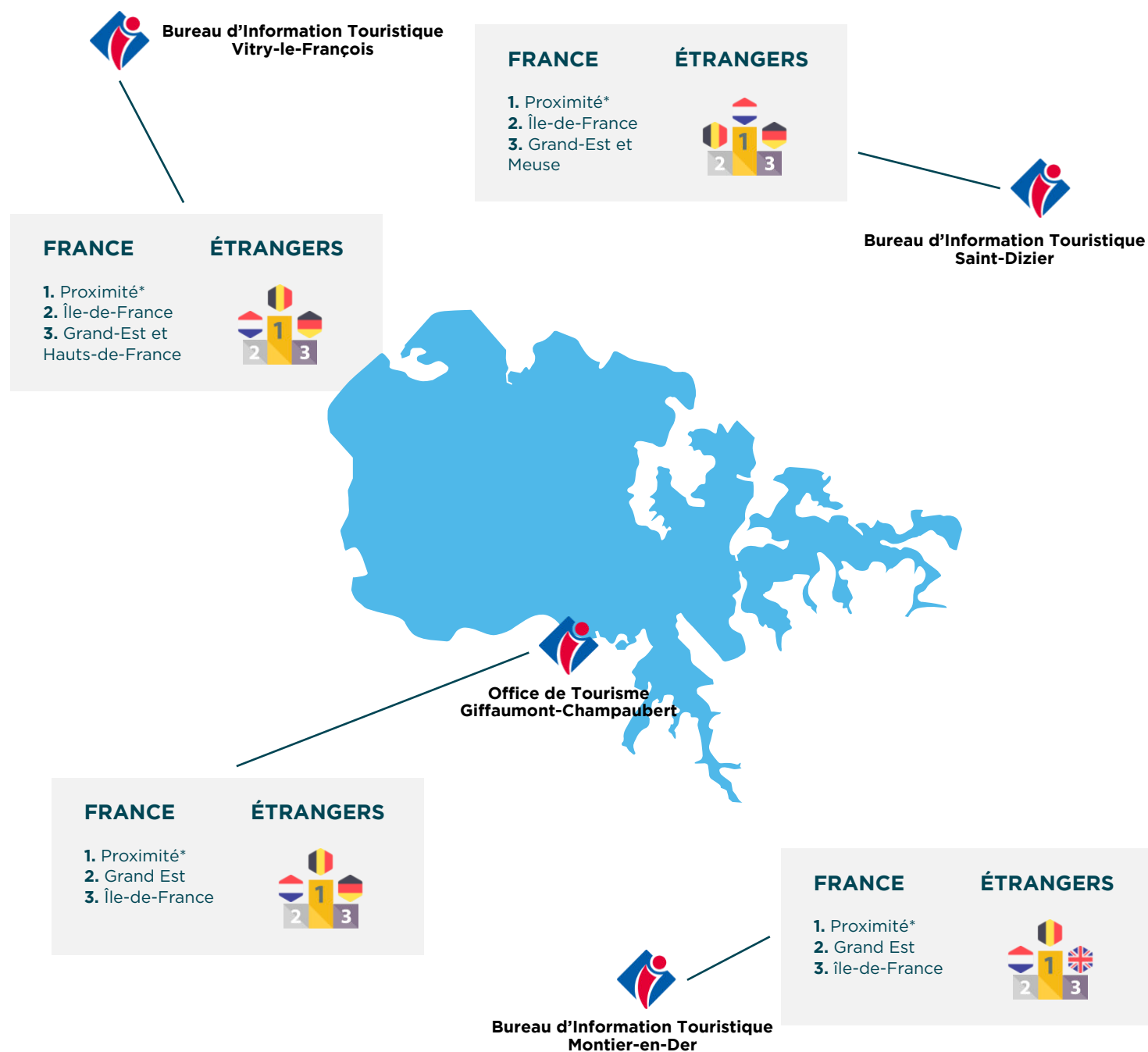
 **731** visiteurs accueillis

 **447** visiteurs renseignés au comptoir

 **69** 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
- 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.

 **240**
références

 Chiffre d'affaires boutique accueil
31 365 €  **+32%**

 Chiffre d'affaires billetterie
4 670 €  **+360%**

 Escapades
23 sorties - 243 pers.
1 197 €



LES GROUPES



 Adultes

26 groupes dont 13 forfaits (+116%)

1047 personnes

En 2020, nous totalisons 12 groupes pour 375 personnes

 Enfants

21 groupes dont 12 forfaits (+200%)

744 personnes

En 2020, nous totalisons 7 groupes pour 173 personnes



En 2021, la consommation de packages et forfaits groupes **repart à la hausse après une année 2020 difficile et un contexte sanitaire toujours pesant.**

Le chiffre d'affaires (CA) 2021 s'élève à **32 900 €**. En 2020, le CA s'élevait à **5 500 €**. Au final, l'Office de Tourisme a réalisé pour l'année 2021, **5 300 €** de bénéfices (470 € en 2020).

En 2021, les groupes accueillis par l'Office de Tourisme provenaient essentiellement de la Marne, de la Haute-Marne ou de l'Aube et de la région Grand-Est.



LA PROMOTION DE LA DESTINATION

LES ÉDITIONS

Pour l'année 2021, l'Office de Tourisme a sorti une dizaine de e-brochures thématiques afin de répondre au mieux aux demandes ciblées des clientèles. Ces brochures dématérialisées sont ainsi imprimées à la demande et permettent de ne fournir que l'information demandée plutôt qu'un guide complet. Cela représente des économies non négligeable en ce qui concerne la distribution du guide des Loisirs & Activités. Ainsi qu'une meilleure prise en compte des attentes du visiteur.



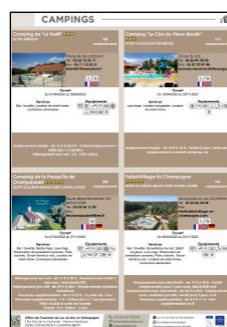
Carte touristique
20 000
exemplaires



Guide Loisirs
12 000
exemplaires



Ch. Avantages
6 000
exemplaires



E-brochures
impression à la
demande

- Thématiques :**
- Hébergements
 - Locations vélos
 - Nautisme
 - Avec les enfants



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

LES OUTILS NUMÉRIQUES

Site web



462 224 ↑
visites **+24%**



340 255 ↑
visiteurs uniques **+24%**



1 437 892 ↑
pages lues **+12%**

Près de 70% des visiteurs sur le site web proviennent de la région Grand-Est (31%), Île-de-France (28%) et Haut-de-France (10%).

LES 5 PAGES LES PLUS LUES



Aquader
144 989 consultations (+100%)



Hébergement en camping
31 132 consultations (+ 13,7%)



Le Lac du Der en Champagne
25 504 consultations (=)



Brochures
24 264 consultations (=)



La magie du lever
des Grues cendrées
21 377 consultations (+ 27,2%)

Réseaux sociaux



Facebook
22 120 abonnés **+18%**
174 publications



Instagram
2 927 abonnés **+27%**
77 publications



PUBLICATIONS FACEBOOK LES + POPULAIRES

- Le tour du lac à vélo (13/08) - 115 692 personnes atteintes (sponsorisée)
- Activités pour les enfants (30/07) - 115 405 personnes atteintes (sponsorisée)
- Les marchés nocturnes (07/07) - 105 040 personnes atteintes (sponsorisée)
- Vidéo de présentation Aquader (28/03) - 91 380 personnes atteintes

Avis en ligne

Pour l'année 2021, 15 avis et 36 notes ont été attribués à l'OT sur la page Facebook, le compte Google My Business et TripAdvisor.

Facebook - Moyenne 2021 ★★★★★ 5

D'autres demandes nous parviennent dans les commentaires sous nos posts auxquelles nous répondons directement (159 demandes).

My Business - Moyenne 2021 ★★★★★ 4,5

Les commentaires sur Google My Business soulignent la qualité de l'accueil ainsi que la compétence et l'efficacité du personnel à renseigner sur la destination. Des avis négatifs pointent les bornes camping-car défectueuses.

TripAdvisor - Moyenne 2021 ★★★★★ 4

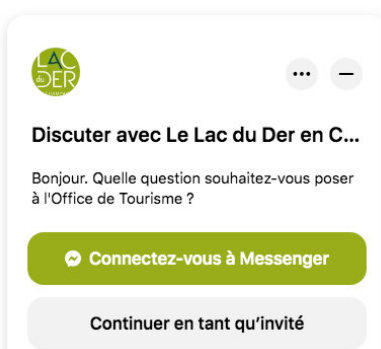
La page de l'OT sur TripAdvisor recueille des avis sur les prestations ou les animations proposées sur le site. Les notes les plus basses attribuées ne concernent pas les services de l'OT mais des événements extérieurs.

WiFi territorial



4 528 connexions

ChatBox



1 226 messages au total. Les principales demandes étaient concentrées sur les pistes cyclables, mais aussi l'hébergement en camping, ou encore l'ornithologie.

LES RELATION PRESSE ET MÉDIA

Au cours de cette année 2021, l'Office de Tourisme du Lac du Der en Champagne a réalisé de nombreux accueils presse (journalistes, blogueurs etc.). Des médias locaux, régionaux et nationaux 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, La Maison du Tourisme de la Haute-Marne ou encore l'Agence Régionale du Tourisme Grand Est.



Télévisions

- **TF1** - Nouveauté du Lac du Der : l'Aquader [Reportage]
- **France 5** - Échappées Belles [Émission]
- **France 3 Grand-Est** - Journal Télévisé 12/13 et 19/20, les nouveautés : Aquader et Trot'Top [Reportage]
- **France 3 Grand-Est** - Journal Télévisé 19/20, une journée famille au Lac du Der [Reportage]
- **France 3** - Météo à la carte avec la MDT 52 [Spot TV]
- **Puissance TV** - Spots TV et reportages



Radios

- **France Bleu Champagne / France Bleu Metz-Nancy**
- **Champagne FM**
- **RCF Cœur de Champagne**
- **Active Radio**

Les reportages radio ont permis la mise en avant de l'actualité de la destination (nouveautés, événementiel...)



Journaux / Magazines

- **Hors-série Guide du Routard**
Randonnées autour du Lac du Der [Article]
- **Hors-série journal Le Parisien**
Patrimoine & Balades [Article]
- **Hors-série Le Petit Futé**
Week-end autour de Paris [Article]
- **Guide œnotourisme Journal l'Union-l'Ardennais**
Champagne autour du Lac [Article]
- **Top Cars**
Les itinéraires en Marne et Haute-Marne [Article]
- **Kidiklik** : site web spécialisé famille [Article]
- **Balades, le magazine rando**
- **La Voix de la Haute-Marne** : supplément été et guide rando [insertion pub]
- **L'Union** : Balades & Vous [insertion pub]
- **News'Mag** : Hors-série été [insertion pub]



BLOGUEURS

Nos coeurs voyageurs  Lire l'article

Partenariat avec la MDT 52



ACTIONS PRESSE



Création d'un **espace presse** sur notre site web

6

Accueils Presse

- Magazine Balades & Randos
- Magazine The Hike (NL)
- Influenceur TOLT
- Journal La Croix
- Magazine Cyclotourisme FFCT
- Influenceur Nos Cœurs Voyageurs

En partenariat avec l'ADT, la MDT52 et l'Agence Régionale du Tourisme

5

Conférences de presse

LES SALONS TOURISTIQUES ET PARTENARIATS

L'année 2021 a été l'occasion de consolider des partenariats de longue date mais aussi d'en créer des nouveaux afin d'étoffer les ressources médias de l'Office de Tourisme.



Promotion Grand public

► Foire de Châlons - 04/09 et 10/09

Stand sur la 75^e Foire de Châlons

► BA 113 de Saint-Dizier - 15/09

Stand pour accueillir les nouveaux militaires et leur famille

► Festival Photo Montier - 18-21/11

Stand lors de l'évènement

Partenariats

Communauté d'Agglomération Saint-Dizier Der & Blaise Communauté de Communes Vitry, Champagne et Der

- Partage de photos et vidéos
- Publications dans Vitry Mag' et Saint-Dizier Der & Blaise Mag'
- Réseaux sociaux
- Communication sur panneaux lumineux (Saint-Dizier)
- Netlinking
- Programme des JEP (Journées Européennes du Patrimoine)
- Concours de fleurissement de la ville de Vitry-le-François

Maison Départementale du Tourisme de la Haute-Marne

- 2 films pris en charge à 100%
- Spot billboard Météo à la Carte diffusé sur France 3
- Spot sur la Fonte d'Art
- Opération de crosspostage sur les réseaux Sociaux
- Prise de vues de la destination (Photographe mandaté)

Agence Départementale du Tourisme de la Marne

- 1 vidéo prise en charge

Clubs photos Capt'Images à Saint-Dizier, D'clic Vitryat et Vitry'Ymages À Vitry-le-François

- Photo reportages
- Formation photo
- Prises de vues en drone

Office de Tourisme de Reims

- Opération pique-nique en Champagne Mise en avant de 75 lieux de pique-nique incontournables dans la Marne avec le soutien de l'ADT et en partenariat avec les producteurs, restaurateurs et boulangers.



ÉVÈNEMENTIEL

ÉVÈNEMENTIEL

Évènements



Boutique éphémère

Juillet et août
Producteurs et artistes locaux.
90 références de produits



Escapades autour du Lac du Der

De juin à octobre
Visites guidées thématiques et insolites



Festival du Vélo

Le 5 juin
Circuits cyclotourisme, VTT et pédestres



Fête de la Grue

Du 23 octobre au 31 octobre
Une semaine d'animations autour de l'oiseau emblématique du Lac du Der



Marchés nocturnes

Du 9 juillet au 27 août
40 exposants, producteurs, artisans locaux et animations musicales. 8 marchés - 8 concerts



Journées Européennes du Patrimoine

18 et 19 septembre
Sur le thème "Patrimoine et éducation : Apprendre pour la vie !". 14 communes de la destination et autour Lac du Der ont participé. **2225 personnes accueillies** (contre 4574 en 2019) car les groupes étaient limités à 15 personnes par visite.



Fascinant Week-end Vignobles & Découvertes

14 au 17 octobre - Environ 10 labellisés des Coteaux Vitryats participants
Mise en avant des territoires et acteurs labellisés Vignobles & Découvertes avec un programme d'activités riche et varié (Dégustations, expositions, visites. Dîners et soirées accord mets/Champagne etc.).

Autres



Fleurissement

Juin et Septembre
Sur la commune de Vitry-le-François et les communes adhérentes au Syndicat du Der. Vitry-le-François : concours valorisant les habitants qui embellissent leur ville.
Communes du Der : Conseils pour embellir les communes.



Road to Rome

8 Juillet
Accueil d'un groupe de pèlerins, membre de l'Association Européenne des chemins de la Via Francigena (20 ans) pour valoriser l'itinéraire et l'étape à Vitry-le-François via une communication et un reportage.

Expositions



À l'Office de Tourisme à Giffaumont-Champaubert

Peintures de l'Atelier des Grands Lacs



Au Bureau d'Information Touristique de Vitry-le-François

Sculpture, artisanat, conférences.
Mon Monde bouts de bois (P.FERTÉ), Avec le verre (H. RACAPÉ), Les peintures de Pi (I. PETTINI)
Vitry Autrefois par lieux (P.DUREDON) , Le Perthois (P. CONNESSON).



L'ANIMATION DU RÉSEAU DES SOCIO-PROFESSIONNELS

L'ANIMATION DU RÉSEAU

L'Office de Tourisme organise au fil des années des rencontres et réunions de travail afin d'associer les prestataires aux réflexions et travaux de l'association.

Adhérents

254

adhérents en 2021

Répartition des partenaires :

- 115** hébergements touristiques
- 53** activités de loisirs, visites et patrimoine
- 44** commerces, terroir et artisanat
- 21** restaurants
- 14** associations/animations locales
- 7** sympathisants

Communication

L'année 2021 a encore été une année compliquée pour réunir en présentiel l'Office de Tourisme et les acteurs socio-économiques de la destination. Nombre de réunions ont donc été effectuées en distanciel.

Néanmoins, l'Office de Tourisme a continué à se servir des outils à sa disposition pour maintenir le lien et notamment ;

- Des newsletters
- Notre groupe Facebook Presta'Der
- Un pack « communication »
- Une aide numérique individualisée
- Des enquêtes



Labels

L'Office de Tourisme participe aux côtés des partenaires institutionnels à la valorisation des labels sur notre destination.





Hébergements



261 450
nuitées pour **146 118**
personnes logées



4 600
lits marchands



31 500
lits résidences
secondaires

Activités



79 100
personnes sur les
plages
129 975 en 2020



89 519
personnes ont fait
le tour du lac à vélo
65 695 en 2020

LES CHIFFRES CLÉS 2021



OFFICE DE TOURISME DU LAC DU DER

Station Nautique - Maison du Lac
51290 GIFFAUMONT-CHAMPAUBERT
Tél. : +33 (0)3 26 72 62 80 - tourisme@lacduder.com

BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE

SAINT-DIZIER

4 av. de Belle-Forêt-sur-Marne
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



www.lacduder.com

