

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



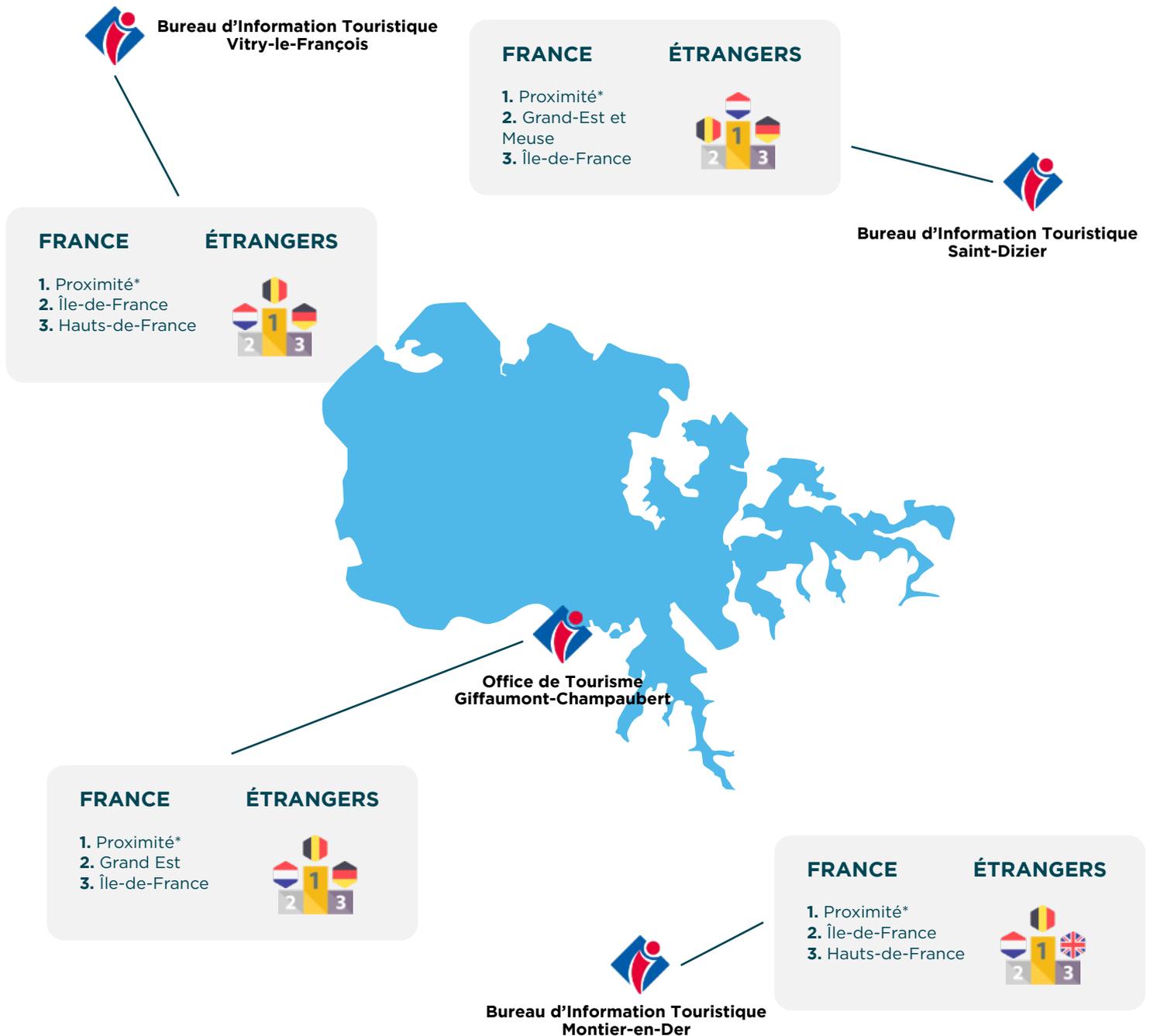
188 visiteurs
renseignés au comptoir



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

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

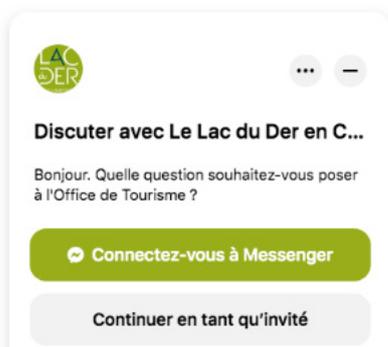
186 abonnés

17 publications

NOUVEAU

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

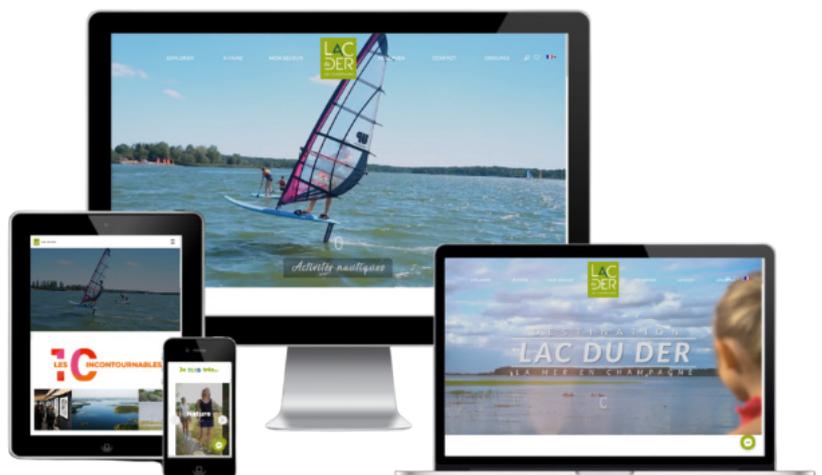


LES 3 PUBLICATIONS FACEBOOK LES + POPULAIRES

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...)

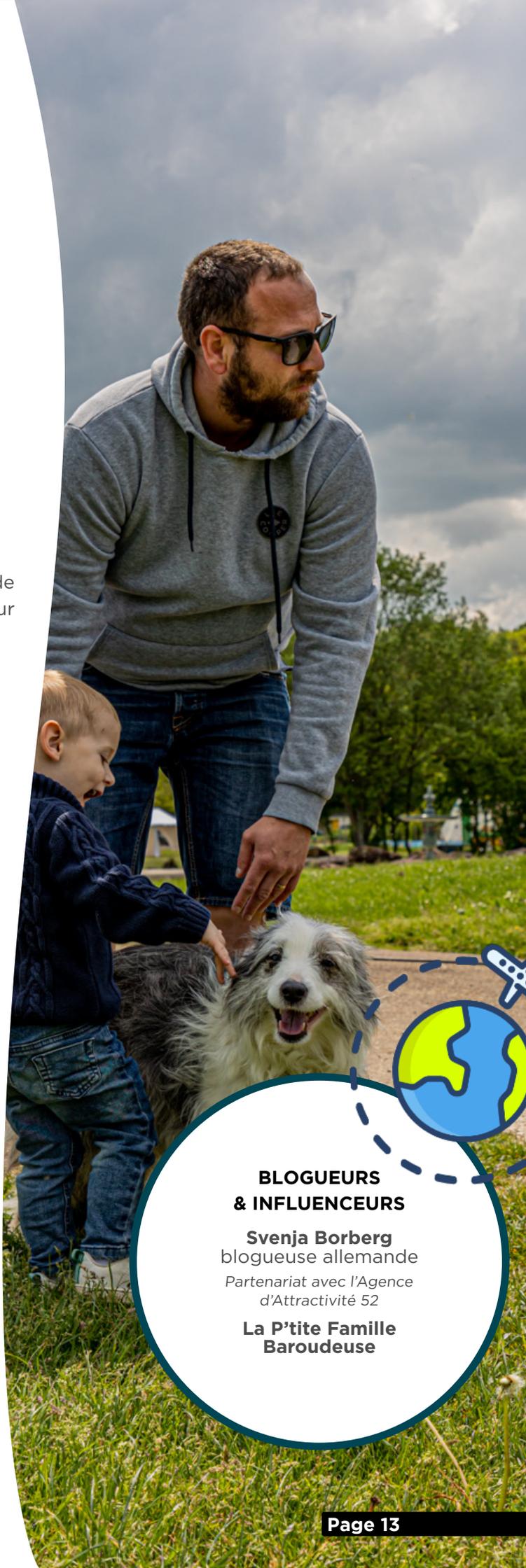


Journaux / Magazines

- **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



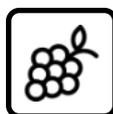
Boutique éphémère [juillet-août]

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



Catégorie 1