

RAPPORT D'ACTIVITÉS

2022





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 salons touristiques et partenariats

P.15 | L'évènementiel

P.17 | Le réseau des socio-professionnels

P.18 | Quelques chiffres 2022



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 2022

📍 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



**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 2022 :



Sur 47 000 visiteurs

 **14 réclamations**

 **60 remarques et suggestions orales**

Cible(s)	Motif(s)	Nombre de réclamations
Aires de camping-cars	Fonctionnement et panne des bornes de service	10
Environnement	Haras de Montier, chiens en liberté + fermeture du site	3
Environnement	Accès parking handicapés durant Moov'O'Der	1

11 réclamations au bureau d'accueil de Giffaumont et 3 au bureau d'accueil de Montier-en-Der.

Parmi les réclamations effectuées : 7 au comptoir et 7 par mail

Cible	Motif(s)
Aires de camping-cars	Fonctionnement général et des bornes de service Fonctionnement du WiFi + Tri sélectif
Environnement Station Nautique Giffaumont	Manque de stationnement PMR + manque de signalétique pour trouver la plage. Manque de bancs et d'espaces pique-nique
Environnement	Entretien des plages et des toilettes. Points d'eau potable + manque d'arceaux pour vélos + plages où se baigner avec son chien + accès au Haras de Montier

L'Office de Tourisme et ses Bureaux d'Information Touristique sont labellisés





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 avec une progression de la fréquentation. En 2022, la bonne tendance d'un retour à la normale se confirme avec un nombre de visiteurs accueillis qui se rapprochent de la période de l'avant Covid-19.

Statistiques en 2021

37 331 visiteurs accueillis
13 653 visiteurs renseignés au comptoir
5 347 visiteurs renseignés à distance

Statistiques 2022

 **61 507** visiteurs accueillis **+68%**

 **18 293** visiteurs renseignés au comptoir

 **6 751** visiteurs renseignés à distance
Dont **897** renseignements avec le chat en ligne

 Borne extérieure **3 591** consultations

|

Borne intérieure **326** consultations

Par point d'accueil

Office de Tourisme Giffaumont-Champaubert

 **47 269** visiteurs accueillis

 **13 457** visiteurs renseignés au comptoir

 **4 792** visiteurs renseignés à distance

Bureau d'Information Touristique Saint-Dizier

 **8 496** visiteurs accueillis

 **2 436** visiteurs renseignés au comptoir

 **577** visiteurs renseignés à distance

Bureau d'Information Touristique Vitry-le-François

 **5 499** visiteurs accueillis

 **2 232** visiteurs renseignés au comptoir

 **476** visiteurs renseignés à distance

Bureau d'Information Touristique Montier-en-Der (ouvert en juillet et lors du Festival PhotoMontier)

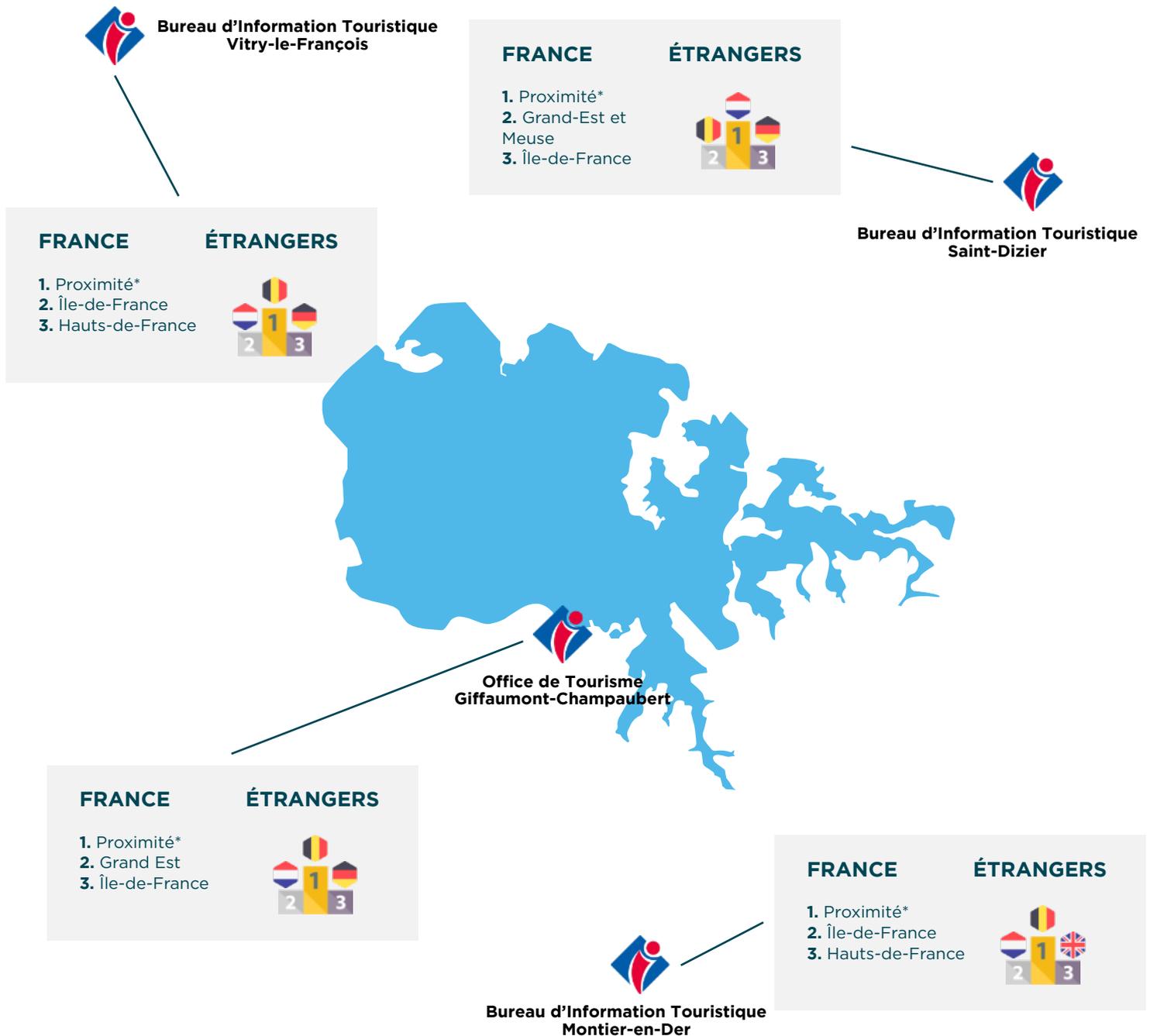
 **243** visiteurs accueillis

 **168** visiteurs renseignés au comptoir

 **9** 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.

 **240** références

 Chiffre d'affaire boutique accueil
38 293 €  **+22%**

 Chiffre d'affaires billetterie
2 782 CA  **-40%**

 Escapades
41 sorties - 440 pers.  **2 625 € CA** **+119%**



LES GROUPES



 Adultes

61 groupes dont 39 forfaits (+135%)

2 183 personnes

En 2021, nous totalisons 26 groupes pour 1 047 personnes

 Enfants

44 groupes dont 30 forfaits (+109%)

1 715 personnes

En 2021, nous totalisons 21 groupes pour 744 personnes

NOUVEAUTÉ 2022

 Escape Game
426 équipes
8 520 € CA



En 2022, la consommation de packages et forfaits groupes **poursuit son importante progression, identifiable dès 2021 avec le reprise des activités post COVID-19.**

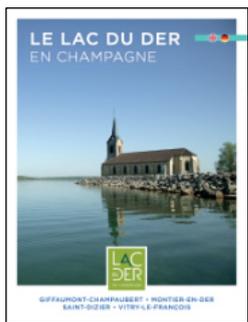
Le chiffre d'affaires (CA) 2022 s'élève à **86 239 €**. En 2021, le CA s'élevait à **33 940 €**. Au final, l'Office de Tourisme a réalisé pour l'année 2022, **19 234 €** de bénéfices (5 303 € en 2021).



LA PROMOTION
DE LA DESTINATION

LES ÉDITIONS

Tirages



Guide Découverte
GB-ALL
2 000
exemplaires



Guide Loisirs
10 000
exemplaires



Plan Station
Nautique
10 000
exemplaires



Carte touristique
29 660
exemplaires



Plan
Vitry-le-François
11 000
exemplaires



Ch. Avantages
5 000
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.

Distribution

Cartes touristiques	10 200 distribuées aux touristes	9 000 distribuées aux partenaires	2 100 distribuées sur les foires et salons	200 distribuées aux Office de Tourisme
Guides Loisirs	4 500 distribués aux touristes	4 400 distribués aux partenaires	950 distribués sur les foires et salons	150 distribués aux Offices de Tourisme
Plans Station Nautique	4 500 distribués aux touristes	1 500 distribués aux partenaires		
Chèques Avantages	4 500 distribués aux touristes			

Autres plans/brochures distribués aux touristes

Cartes touristiques Haute-Marne : 1 200 ex. • Cartes touristiques Marne : 1 800 ex. • Cartes vélo Marne : 1 800 ex. • Carte randos Marne : 1 800 ex. • Marne département fleuri : 300 ex. • Marne Secrets choisis : 500 ex.

LES OUTILS NUMÉRIQUES

Site web



394 192
visites

↓
-17%



307 351
visiteurs uniques

↓
-10%



870 180
pages lues

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

La baisse des visiteurs sur le site web par rapport à l'année 2021 peut s'expliquer par les cookies et les données de navigation qui peuvent être ignorés par l'internaute. Nous avons donc des visiteurs « fantômes » qui ne peuvent pas être comptabilisés.

LES 5 PAGES LES PLUS LUES



Campings
16 864 consultations



Brochures
13 717 consultations



Je suis très famille
13 383 consultations



Services de réservation en ligne
13 023 consultations



Agenda
12 096 consultations

Réseaux sociaux



Facebook

26 585 abonnés +20%
226 publications



Instagram

2 927 abonnés +27%
77 publications



LES 3 PUBLICATIONS FACEBOOK LES + POPULAIRES

Nouvel hébergement insolite (28/07) « À l'aube des sens » - 140 551 personnes atteintes

Feu d'artifice Casino JOA (23/06) - 62 978 personnes atteintes (sponsorisée)

Les marchés nocturnes (08/06) - 55 884 personnes atteintes (sponsorisée)

Avis en ligne

Pour l'année 2022, 92 avis ont été attribués à l'Office de Tourisme.

Google - 427 avis au total ★★★★☆ 4,3

Les commentaires soulignent la qualité de l'accueil ainsi que la compétence et la disponibilité du personnel à renseigner sur la destination.

Les avis les moins bons (- de 4 étoiles) concernent l'accueil de certains restaurants ou les prix de certaines prestations.

Les avis négatifs (- de 3 étoiles) ne concernent pas directement les services de l'Office de Tourisme, ou des notes inférieures à 3 étoiles sont données mais sans commentaires expliquant la note.

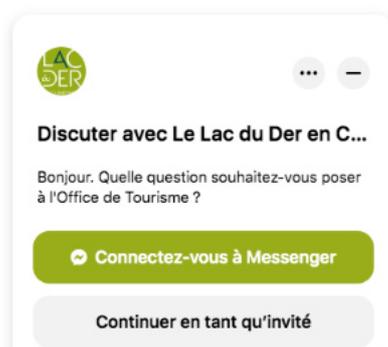
La moyenne sur Facebook est de 4,6/5 (460 avis au total) et sur TripAdvisor est de 4/5 (80 avis au total)

WiFi territorial



4 528 connexions

ChatBox



897 messages au total. Les principales demandes étaient concentrées sur les hébergements, l'accès aux plages et les aires de camping-cars.

LES RELATION PRESSE ET MÉDIA

Au cours de cette année 2022, l'Office de Tourisme du Lac du Der en Champagne a réalisé des 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



Parmi les thématiques abordées, « La Champagne entre Lac et Vignoble » (C8), Une journée au Lac du Der avec des activités de loisirs, les Journées Européennes du Patrimoine, les nouveaux projets touristiques au lac du Der etc.



Radios



Les reportages radio ont permis la mise en avant de l'actualité de la destination (nouveau, événementiel et notamment le Moov'O'Der avec des annonces...)



Journaux / Magazines

- **Magazine Rando Balades** [Articles]
Mise en avant de 2 randos de la destination
- **Magazine Cyclotourisme** [Article]
- **News Mag** [Article]
- **Femme d'Aujourd'hui - Belgique** [Article]
- **JHM Guide été - Escape Game** [Insertion Pub]
- **Supplément Festival AFPAN** [Insertion Pub]

Autres opérations

- **Insertion Sacs à pains**
Mise en avant de l'Escape Game La Dame du Lac sur 20 000 sacs à pains dans des boulangeries de Lille, Fontainebleau, Dijon.

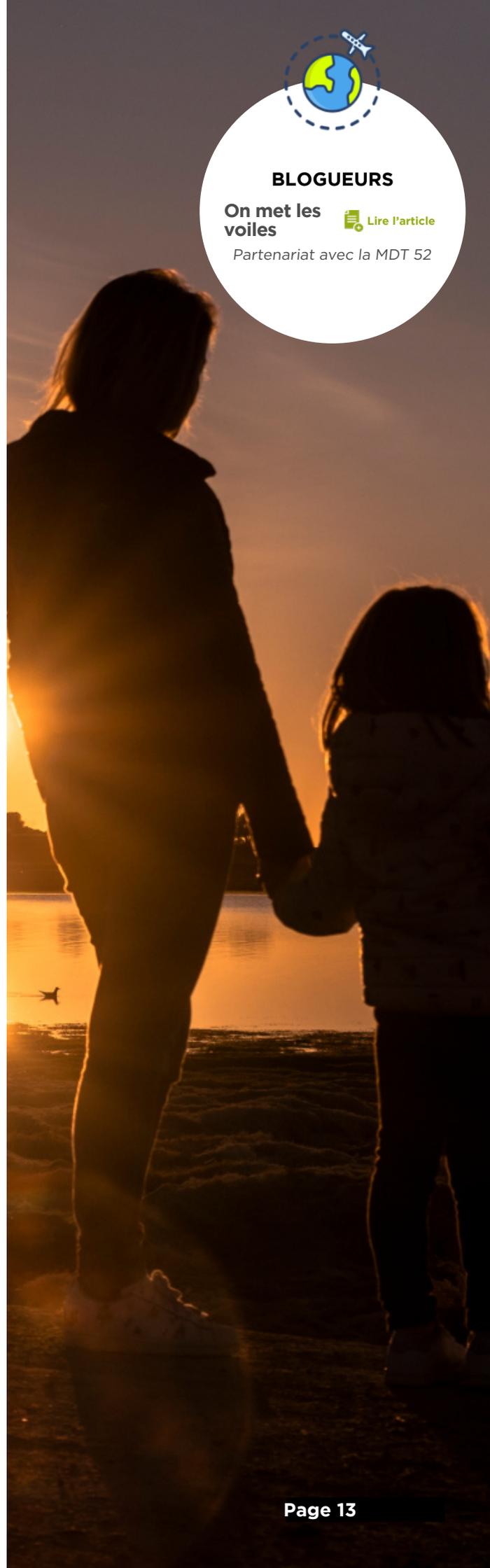


BLOGUEURS

On met les voiles

 Lire l'article

Partenariat avec la MDT 52



LES SALONS TOURISTIQUES ET PARTENARIATS

L'année 2022 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 mais aussi de revenir sur des salons Grands Publics et spécialisés pour faire la promotion de notre destination touristique.



Salons / Évènements

▶ Partir en France

Salon Presse et influenceurs
les 17 et 18 janvier à Paris

▶ Tourissima

Du 25 au 27 février à Lille

▶ Salon de l'agriculture

Les 5 et 6 mars à Paris

▶ Salon Destination Marne

Du 11 au 14 mars à Châlons-en-Champagne

▶ Bragardeuche

Du 25 au 29 mai à Saint-Dizier

▶ Portes ouvertes BA 113

Les 25 au 26 juin à Saint-Dizier

▶ Musical Été

Du 1^{er} au 3 juillet à Saint-Dizier

▶ Foire de Châlons

Le 9 septembre à Châlons-en-Champagne

▶ BA 113

Le 14 septembre à Saint-Dizier

▶ Foire Sainte-Catherine

Le 26 novembre à Saint-Dizier

Partenariats



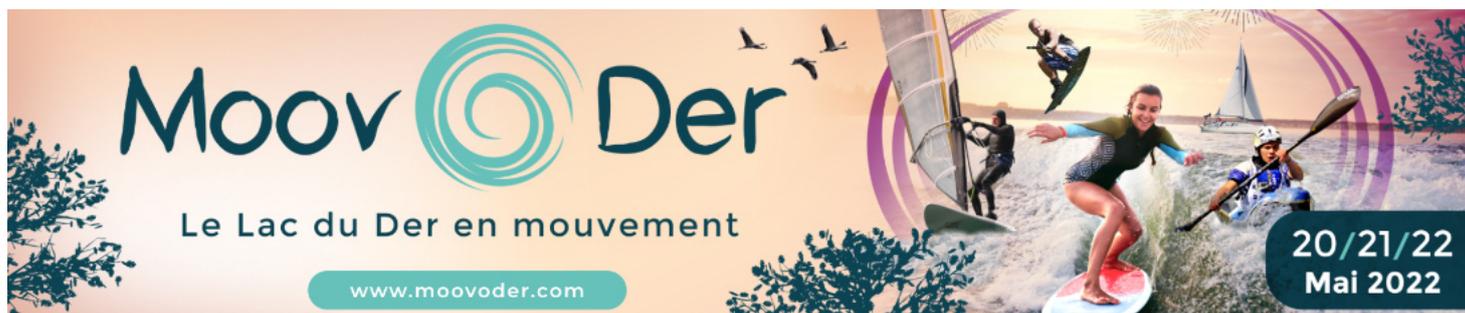
Les nombreux partenariats nous ont permis de bénéficier de certains avantages pour rendre visible et promouvoir la destination. Parmi ces partenariats, on retrouve la création de circuits de balades, la parution d'articles dans la presse spécialisée ou encore le partage d'outils et de supports de communication.



L'ÉVÈNEMENTIEL

ÉVÈNEMENTIEL

Évènements



Moov'O'Der, 1ère édition Du 20 au 22 mai. Plus de 50 activités sur terre et sur l'eau. Initiations, démonstrations, compétitions, concerts, spectacle pyrotechniques. Plus de 25 000 visiteurs !



Boutique éphémère

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



Marchés nocturnes

Du 8 juillet au 26 août - Vendredis de 17h à 22h
63 exposants, producteurs, artisans locaux et animations musicales. 8 marchés - 8 concerts



Escapades autour du Lac du Der

De juin à octobre
Visites guidées thématiques et insolites



Journées Européennes du Patrimoine

17 et 18 septembre
Sur le thème "Patrimoine et éducation : Apprendre pour la vie !". 14 communes de la destination et autour Lac du Der ont participé. **6 420 personnes accueillies** (contre 2 225 en 2019) car les groupes étaient limités à 15 personnes par visite.



Festival du Vélo

Le 11 juin
Circuits cyclotourisme, VTT et pédestres



Fascinant Week-end Vignobles & Découvertes

14 au 16 octobre - 9 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, sortie en trottinettes électriques, dîners et soirées accord mets/Champagne, marche gourmande etc.).



Fête de la Grue

Du 22 octobre au 30 octobre
Une semaine d'animations autour de l'oiseau emblématique du Lac du Der



Fête de la Randonnée

4 septembre. Marches, découvertes et animations au Lac du Der organisées par la Fédération Française de Randonnée.

Autres



Fleurissement

Juin-Juillet
Concours d'embellissement et de fleurissement sur la commune de Vitry-le-François et les communes adhérentes au Syndicat du Der.



Road to Rome 2022

21 au 23 Septembre
3 journées de marches ouvertes au grand public organisées par la Fédération Française de Randonnée, l'Association Européenne de la via Francigena avec le soutien de l'Office de Tourisme

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

Exposition photo « Vitry et ses alentours ». Locaux occupés par les artisans de la P'tite Boutique depuis le 1^{er} juin 2022

Adhérents

245 adhérents en 2022

Répartition des partenaires :

- 116** hébergements touristiques
- 55** activités de loisirs, visites et patrimoine
- 43** commerces, terroir et artisanat
- 18** restaurants
- 7** associations/animations locales
- 6** sympathisants

LE RÉSEAU DES
SOCIO-PROFESSIONNELS



Hébergements



383 123
nuitées pour **189 144**
personnes logées



4 851
lits touristiques

Activités



160 000
personnes sur les
plages



205 072
personnes ont fait
le tour du lac à vélo

QUELQUES CHIFFRES 2022



OFFICE DE TOURISME DU LAC DU DER

1 bis Rue de la Cachotte
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

