

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2024





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 18 | Le réseau des socio-pros

Page 19 | 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 2024

📍 Giffaumont-Champaubert - Siège administratif



**ALEXIS
GILBERT**
Directeur



**Armelle
CABADET**
Responsable
Pôle Comptabilité
Ressources humaines



**Alexandra
RICHELOT**
Responsable
Pôle accueil
Responsable Qualité



**Jodie
GARDRÉ**
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



**Margot
GRANDJEAN**
Conseillère en séjour
et Assistante
Événementiel
(Remplacement en CDD)

📍 Montier-en-Der



1 conseillère séjour
de l'équipe en saison

📍 Saint-Dizier



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



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

📍 Vitry-le-François



**Corinne
LANTENOIS**
Responsable
Pôle développement
et Commercialisation



**Evelyne
DELISSE**
Conseillère en séjour
Référente Qualité



**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 2024



Sur 67 319 visiteurs



11 réclamations



54 remarques et suggestions orales

Cible(s)	Motif(s)	Nombre de réclamations
Aires de camping-cars	Manque de possibilité de stationner pour 1 à 2 heures en dehors des parkings payants.	2
Environnement	Accès PMR (difficulté en fauteuils roulants ou déambulateurs de rejoindre la station du parking). Manque de toilettes PMR notamment sur les plages	3
Environnement	Entretien piste cyclable du tour du lac	1
Environnement	Nuisances sonores dues aux travaux.	1
Prestataires	Accueil	1
Autres	- Organisation animation - Plage : Excréments de cygnes - Mécontentement planchiste et pêcheurs	3

Cible(s)	Motif(s)
Stationnement et équipements PMR	Places de stationnement trop éloignées (difficulté à monter « la pente » du casino), manque de toilettes PMR (station nautique et plages) + plusieurs demandes de location de chaises roulantes
Environnement Station Nautique Giffaumont	Panne toilettes + manque de toilettes. Manque de cendriers. Manque d'éclairage le soir. Entretien des aires camping-cars. Plusieurs interventions pour débloquer les casiers des consignes. Manque de zones ombragées, manque de DAB. Manque de bornes de recharges pour voitures électriques, manque de tri sélectif. Manque de fontaines à eau.
Environnement	Entretien piste cyclable, entretien des aires de jeux, entretien des plages en hors saison. Entretien du sentier de randonnée « Entre Dame et Chevalier »... Manque de bancs et de toilettes sur la presqu'île de Champaubert. Manque de toilettes publics à Saint-Dizier
Prestataires	Horaires d'ouverture non respectés

11 réclamations au bureau d'accueil de Giffaumont
1 au comptoir et 10 à distance (mail et tchat en ligne)



L'ACCUEIL ET LA VENTE

L'ACCUEIL

Statistiques en 2023

61 689 visiteurs accueillis
16 458 visiteurs renseignés au comptoir
5 249 visiteurs renseignés à distance

Statistiques 2024



67 319
visiteurs accueillis

↑
+9%



15 988
visiteurs renseignés
au comptoir

↓
-2%



4 575
visiteurs renseignés
à distance

↓
-12%

430
renseignements
avec le chat en
ligne



Par point d'accueil

Office de Tourisme Giffaumont-Champaubert



56 286 visiteurs
accueillis



11 930 visiteurs
renseignés au comptoir



3 247 visiteurs
renseignés à distance

Bureau d'Information Touristique Saint-Dizier



5 032 visiteurs
accueillis



2 021 visiteurs
renseignés au comptoir



509 visiteurs
renseignés à distance

Bureau d'Information Touristique Vitry-le-François



5 695 visiteurs
accueillis



1 762 visiteurs
renseignés au comptoir



373 visiteurs
renseignés à distance

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



309 visiteurs
accueillis



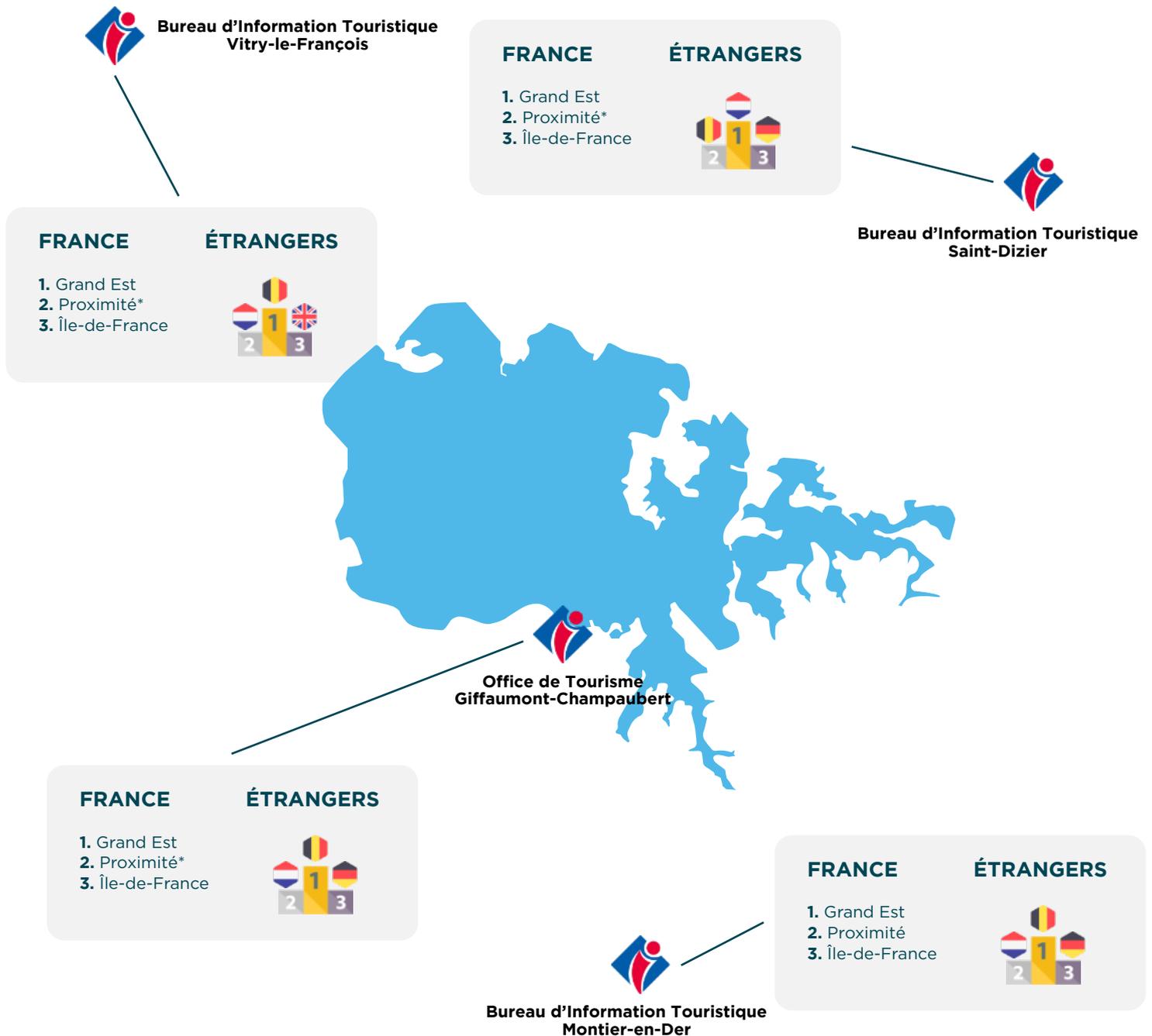
275 visiteurs
renseignés au comptoir



16 visiteurs
renseignés à distance

L'ACCUEIL

Répartition de la clientèle



* Proximité : Marne, Haute-Marne, Aube

Centre d'intérêts

AU LAC DU DER

- 1 Activités / Loisirs
- 2 Pistes cyclables / Randos
- 3 Animations

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.



Chiffre d'affaires boutique accueil
51 272 €

↑
+52%



Chiffre d'affaires billetterie
14 196 €

↑
+540%



Escapades
28 sorties - 366 pers.
2 304 €

↑
+14%

LES GROUPES



Escape Game La Dame du Lac
364 équipes
7 202 €



Escape Game Le Der sauve Paris
154 équipes - **NOUVEAUTÉ**
3 070 €



Adultes

50 groupes

2 049 personnes

En 2023, nous totalisons 59 groupes pour 2 424 personnes



Enfants

44 groupes

1 497 personnes

En 2023, nous totalisons 35 groupes pour 816 personnes



En 2024, le nombre de groupes adultes a diminué ainsi que le nombre de personnes accueillies.

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

Le chiffre d'affaires (CA) 2024 s'élève à **65 978 € (-61% par rapport à 2023)**.

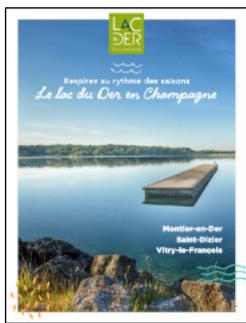
Le bénéfice de 2024 réalisé par l'Office de Tourisme s'élève à **15 331 € (-10% par rapport à 2023)**.



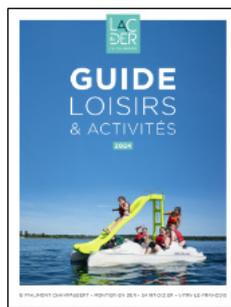
LA PROMOTION DE LA DESTINATION

LES ÉDITIONS

Tirages



Guide Découverte FR
5 000
exemplaires



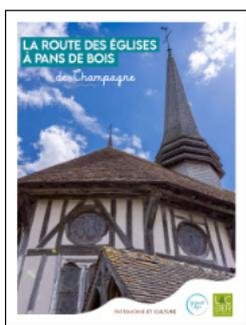
Guide Loisirs
10 000
exemplaires



Carte touristique
22 000
exemplaires



Ch. Avantages
5 000
exemplaires



NOUVEAUTÉ

Route des églises à
pans de bois
10 000
exemplaires

En partenariat avec l'Office
de Tourisme des Grands
Lacs de Champagne



4 170
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	8 720 distribuées aux touristes	3 300 distribuées aux partenaires	1 760 distribuées sur les foires et salons	2 670 distribuées aux Offices de Tourisme
Guides Loisirs	3 885 distribués aux touristes	2 045 distribués aux partenaires	450 distribués sur les foires et salons	1 630 distribués aux Offices de Tourisme
Guide Découverte	300 distribués aux touristes	300 distribués aux partenaires	600 distribués sur les foires et salons	1 150 distribués aux Offices de Tourisme
Plans Station Nautique	4 000 distribués aux touristes	300 distribués aux partenaires		
Chèques Avantages		4 200 distribués aux partenaires		

LES OUTILS NUMÉRIQUES

Site web



280 904 visites ↓ -7%



193 470 visiteurs uniques ↓ -11%



849 361 pages lues ↑ +4%

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

35 472 abonnés +13 %
529 publications



Instagram

4 691 abonnés +18 %
255 publications



LinkedIn

270 abonnés
24 publications

LES 5 PAGES LES PLUS LUES



Les activités en famille
21 207 consultations



Loisirs et activités
20 854 consultations



Campings
15 674 consultations



Agenda du mois
13 179 consultations



Brochures
10 177 consultations



LES 3 PUBLICATIONS FACEBOOK LES + POPULAIRES

Retrospective Week-end 1 EXTRALAC (26/05) - 191 086 personnes atteintes

Plages et météo estivale (29/07) - 105 846 personnes atteintes

Brocante nocturne de Giffaumont (09/08) - 62 317 personnes atteintes

NOUVEAUTÉ

REFONTE DU SITE WEB

Le nouveau site web de l'Office de Tourisme est sorti en septembre 2024. Après 6 années d'existence, il était nécessaire d'engager une refonte pour avoir un outil plus adapté aux usages web actuels mais aussi aux standards d'accessibilité et d'éco-conception.

En plus d'une refonte graphique et ergonomique, de nouveaux contenus éditoriaux et de nouvelles fonctionnalités sur des thématiques phares (nature, randonnée, baignade, etc.) accompagnent la sortie de cette nouvelle plateforme qui met en valeur les atouts et les acteurs de notre destination touristique.



LES RELATIONS PRESSE ET MÉDIA

Au cours de cette année 2024 l'Office de Tourisme du Lac du Der en Champagne a réalisé des accueils presse. Des médias locaux, régionaux et nationaux ont également mis en valeur la destination grâce à des reportages ou des articles relayant l'actualité touristique, les festivités des 50 ans du Lac du Der et les activités de loisirs à pratiquer dans la région. Cette visibilité accrue de la destination a été aussi 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, la destination Lac du Der, les Grues Cendrées et les 50 ans du Lac du Der



Radios



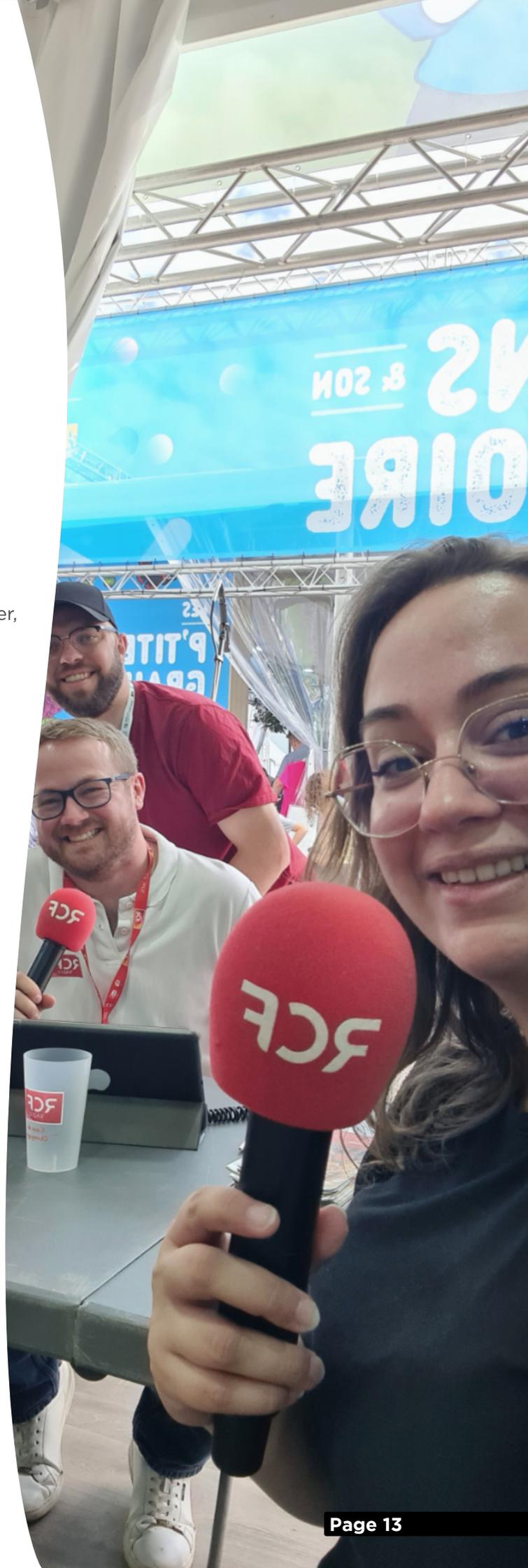
Les reportages radio ont permis de mettre en lumière l'actualité et les nouveautés au Lac du Der ainsi que l'agenda des événements (Escapades, 50 ans du Lac du Der...)



Journaux / Magazines



Les articles de presse ou de magazines ont mis en lumière les activités en famille et enfant à pratiquer au Lac du Der, les nouveautés, les 50 ans du Lac du Der ou encore le projet Révéler Saint-Dizier.





SALONS, FOIRES ET ACCUEIL HORS LES MURS

LILLE

Tourissima - 24 au 26 janvier 2024 - 246 contacts

CHÂLONS-EN-CHAMPAGNE

- **Salon Destination Marne** - 15 au 18 mars 2024 - 127 contacts
- **Foire de Châlons** - 2,7 et 8 septembre 2024 - 294 contacts

BRUXELLES

Salon des Vacances - 1^{er} au 4 avril 2024 - 204 contacts

STE-MARIE-DU-LAC-NUISEMENT

Openlakes - 22 et 23 juin 2024 - 39 contacts

MONTIER-EN-DER

Festival Photo Montier - 21 au 24 novembre 2024 - 135 contacts

PARTENAIRES



Ville de
SAINTDIZIER



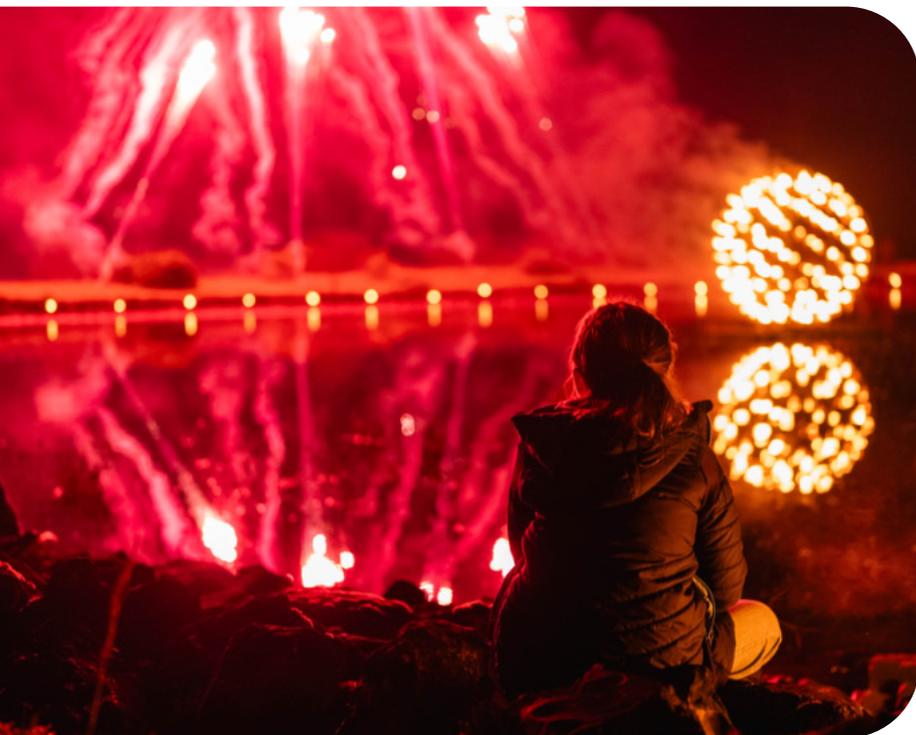


L'ÉVÈNEMENTIEL

L'ÉVÈNEMENTIEL

Évènements

Au cours de l'année 2024, 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 ou encore la nature. Parmi ces évènements, EXTRALAC a permis de fêter les 50 ans du Lac du Der tout au long de l'année



EXTRALAC - 50 ans du Lac du Der
7 week-ends festifs tout au long de l'année + **de 100 000 personnes**



Escapades autour du Lac du Der [De mars à octobre]
Visites guidées thématiques
28 visites - 366 participants



Fête du Vélo [1^{er} juin]
59 participants
Circuits VTC, VTT et pédestres



Fête de la Grue et de la Migration [Du 19 au 27 octobre]
4 000 participants
Une semaine d'animations autour de l'oiseau emblématique du Lac du Der



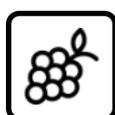
Marchés nocturnes [Vendredis de juillet et août]
50 exposants tous les soirs. 73 artisans et producteurs participants



Boutique éphémère [juillet-août]
Producteurs et artistes locaux.
90 références de produits



Journées Européennes du Patrimoine [21 et 22 septembre] - 2 716 participants



Fascinant Week-end Vignobles & Découvertes [Du 18 au 20 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 (35 communes participantes) et de la ville de Vitry-le-François (41 habitants participants).

EXTRALAC : 50 ANS DU LAC DU DER



7 WEEK-ENDS
50 PARTENAIRES
180 JOURS DE PROGRAMMATION
(+ ÉVÉNEMENTS PARTENAIRES)

W1

WEEK-END INAUGURAL
25 et 26 MAI

W2

WEEK-END ART ET MOBILITÉS DOUCES
1ER ET 2 JUIN

W3

WEEK-END ART ET PIXELS + PASSAGE FLAMME OLYMPIQUE
28 ET 30 JUIN

W4

WEEK-END MUSICAL'ÉTÉ
5, 6, 7 JUILLET

W5

WEEK-END ART ET SPORT
27 ET 28 JUILLET

W6

WEEK-END CINÉMA PLEIN-AIR
30 ET 31 AOÛT

W7

WEEK-END ART ET MÉMOIRE
14 ET 15 SEPTEMBRE

+ DE 100 000 VISITEURS



1 SITE WEB

18 000 VISITEURS
46 000 PAGES VUES



RÉSEAUX SOCIAUX

4 INFLUENCEURS
6 CAMPAGNES ADS
+ DE 1 342 000 PERS. ATTEINTES



CAMPAGNES PUB



Le Parisien

L'union



leboncoin

LA DÉPÊCHE

L'INDEPENDANT

sport.fr

ENVIRON 770 000 IMPRESSIONS



PRESSE

1 DOSSIER DE PRESSE | 13 COMMUNIQUÉS DE PRESSE
30 ACCUEILS PRESSE | 2 PLATEAUX EN DIRECT



PHOTOS



22 PHOTOGRAPHES MOBILISÉS
AVEC DES CLUBS ET ASSOCIATIONS
+ DE 1 000 PHOTOS PRISES



PRINT

700 AFFICHES | 20 000 FLYERS ET PROGRAMMES
60 000 SACS À PAIN



FILM



1 FILM DE 20 MINUTES
LE DER, UNE HISTOIRE ENTRE L'HOMME ET LA NATURE

EXTRALAC : 50 ANS DU LAC DU DER

Focus sur les campagnes Influenceurs

AGENCE

Efluenz

4
INFLUENCEURS
ACCUEILLIS

+ 403
FOLLOWERS
GAGNÉS
SUR LE COMPTE
@LACDUDERENCHAMPAGNE



@lou.vbt

**VOYAGE
LIFESTYLE**

4 260 followers

Week-end Inaugural



@undressingpourdeux

**MODE
LIFESTYLE**

34 000 followers

Week-end Inaugural



@benoit_herbaut

VÉLO

3 900 followers

**Week-end Art
& Mobilités Douces**



@alexis_fontes__the_storm

SPORT

3 100 followers

**Week-end Art
& Pixels**

>>> 4 posts & 43 stories

>>> Taux d'impressions de 193 090

estimation initiale : 150 000

>>> Portée sur les followers : 325.58%

>>> Portée des posts à 630 %

moyenne nationale : 20 à 27%

>>> Taux de vues des stories à 20,3%

moyenne nationale : 7.2%

>>> Taux d'engagement à 3.5%

moyenne nationale : 2.5%



229 partenaires en 2024
(250 en 2023)

Répartition des partenaires :

149 hébergements touristiques

52 activités de loisirs, visites et patrimoine

36 commerces, terroir et artisanat

11 restaurants

16 associations/animations locales

3 évènementiel

14 sympathisants

Lac du Der

**LE RÉSEAU
DES SOCIO-PROS**

Hébergements



385 554
nuitées



5 362
lits touristiques

Activités



130 150
personnes sur les
plages



1 175 282
passages sur les
pistes cyclables

© Nicolas Frisé - JHM

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