

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025





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 créateurs de contenus
Les salons touristiques et partenaires

Page 17 | L'évènementiel

Page 19 | Le réseau des socio-pros

Page 20 | Quelques chiffres



L'OFFICE DE TOURISME

L'ORGANISATION DE L'ÉQUIPE



13

experts
à votre service



4

Bureaux d'accueil
3 permanents
1 saisonnier

L'organigramme 2025

📍 Giffaumont-Champaubert - Siège administratif



**CLAIRE
GUINY**

Directrice



**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



**Sylvie
COLLOT**

Agent d'entretien

📍 Montier-en-Der



**1 conseillère séjour
de l'équipe en saison**

📍 Saint-Dizier



**Méline
TRAMONTANA**

Chargée
de promotion et
relations presse



**Karine
BIDAUD**

Agent de promotion
numérique
Animatrice
réseaux sociaux
Référénte Qualité

📍 Vitry-le-François



**Corinne
LANTENOIS**

Responsable
Pôle développement
et Commercialisation



**Evelyne
DELISSE**

Conseillère en séjour
Référénte 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 2025



Sur 64 000 visiteurs



6 réclamations

Cible(s)	Motif(s)	Nombre de réclamations
Environnement	Difficulté de trouver une plage totalement accessible PMR (manque de formation des MNS, 1 plage avec fauteuil hippocampe mais pas de tapis avec accès à l'eau, pas de chemin aménagé depuis le parking)	1
Environnement	Manque de propreté des toilettes notamment les week-ends en hors saison	2
Environnement	Consigne parking moto : casier bloqué impossible d'ouvrir les casiers quand l'OT est fermé	1
Environnement	Plage : excréments de cygnes	1
Autres	Animation	1

6 réclamations au bureau d'accueil de Giffaumont
1 au comptoir et 5 par mail



70 remarques et suggestions orales

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).
Environnement Station Nautique Giffaumont	Manque de propreté des toilettes le week-end en hors-saison, manque de papier. Toilettes des plages vieillissantes. Plusieurs interventions pour débloquer les casiers des consignes + dégradation de ceux-ci. Manque des zones ombragées, manque de DAB. Manque de bornes de recharges pour voitures. Manque de fontaines à eau. Camping-car : Manque de possibilité de stationner pour 1h à 2h en dehors des parkings payants + regret de ne pas avoir de WiFi sur les aires.
Environnement	Entretien des plages en hors saison (crottes de cygnes). Manque de bancs et de toilettes sur la presqu'île de Champaubert. Demande de navettes entre les principales villes et le lac. Manque de signalisation du BIT de Saint-Dizier. Suggestion : baliser les circuits de villes au sol.

Nous avons également reçu des félicitations pour les aménagements autour du lac, sur la qualité de l'accueil dans les différents bureaux d'information, ainsi que sur la mise à disposition d'un fauteuil PMR à l'OT.



L'ACCUEIL ET LA VENTE

L'ACCUEIL

Statistiques 2025



63 868
visiteurs
accueillis



15 577
visiteurs renseignés
au comptoir

Par point d'accueil

Office de Tourisme Giffaumont-Champaubert



54 210 visiteurs
accueillis



11 223 visiteurs
renseignés au comptoir et à
distance

Bureau d'Information Touristique Saint-Dizier



4 017 visiteurs
accueillis



2 101 visiteurs
renseignés au comptoir et à
distance

Bureau d'Information Touristique Vitry-le-François



5 472 visiteurs
accueillis



2 033 visiteurs
renseignés au comptoir et à
distance

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



169 visiteurs
accueillis

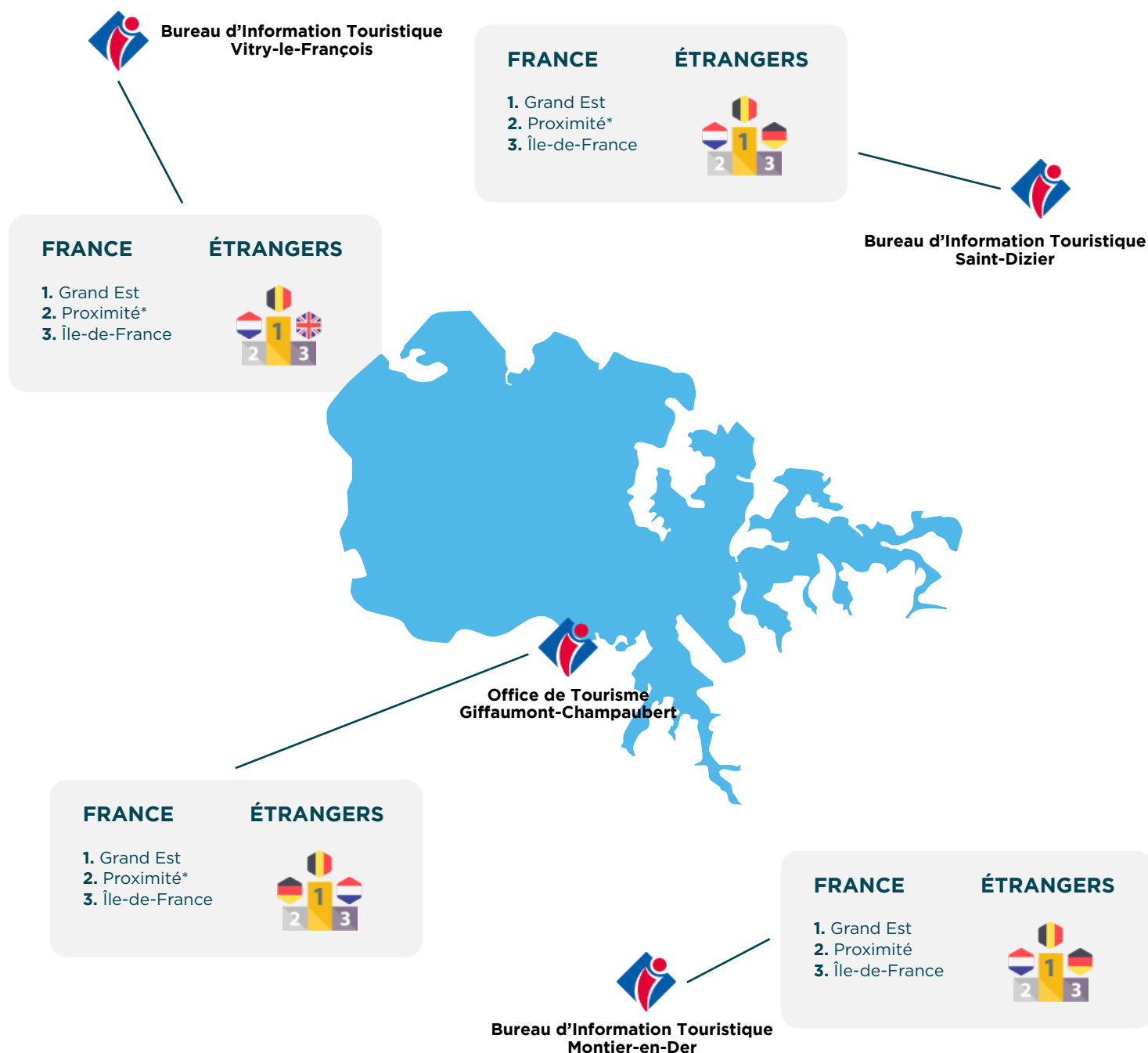


220 visiteurs
renseignés au comptoir et à
distance



L'ACCUEIL

Répartition de la clientèle



* Proximité : Marne, Haute-Marne, Aube

Centres d'intérêts

AU LAC DU DER

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

DANS LES VILLES

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

LA BOUTIQUE

L'Office de Tourisme propose pas moins de **280 références** en boutique 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
57 884 €

↑
+12%



Chiffre d'affaires billetterie
16 452 €

↑
+14%



Escapades
31 sorties - 366 pers.
1 617 €

↓
-31%



Escape Game La Dame du Lac
362 équipes
6 962 €



Escape Game Le Der sauve Paris
289 équipes
5 520 €

LES GROUPES



Provenance

- Marne, Haute-Marne, Aube : 40
- Grand Est : 20
- Île-de-France : 18
- Hauts-de-France : 3
- Autres : 7
- Pays Étrangers : 1



Adultes

60 groupes
3 183 personnes

En 2024 : 50 groupes pour 2 049 personnes



Enfants

29 groupes
1 080 personnes

En 2024 : 44 groupes pour 1 497 personnes

Top 3 des visites

- 1 / Bateau promenade
- 2 / Train touristique
- 3 / Village Musée du Der



En 2025, 89 groupes sont venus sur notre territoire, un chiffre légèrement inférieur à 2024 mais à relativiser car le nombre de personnes composant ces groupes était plus conséquent.

Le chiffre d'affaires (CA) 2025 s'élève à **105 448 € (+60% par rapport à 2024)**.

Le bénéfice de 2025 réalisé par l'Office de Tourisme s'élève à **14 594 € (+5% par rapport à 2024)**.



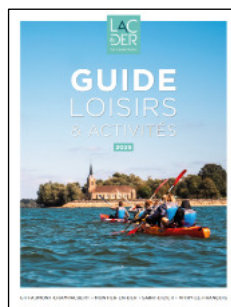
LA PROMOTION DE LA DESTINATION

LES ÉDITIONS

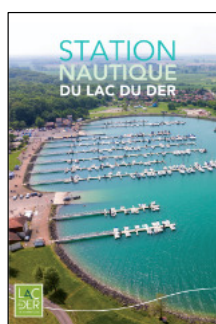
Tirages



Carte touristique
30 000
exemplaires



Guide Loisirs
10 000
exemplaires



NOUVEAUTÉ

Plan de la Station
Nautique
10 000
exemplaires



Ch. Avantages
4 000
exemplaires



3 200
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	9 200 distribuées aux touristes	4 400 distribuées aux partenaires	1 100 distribuées sur les foires et salons	2 400 distribuées aux Office de Tourisme
Guides Loisirs	3 000 distribués aux touristes	3 500 distribués aux partenaires	530 distribués sur les foires et salons	1 300 distribués aux Offices de Tourisme
Plans Station Nautique	4 300 distribués aux touristes	200 distribués aux partenaires		
Chèques Avantages		3 500 distribués aux partenaires		

LES OUTILS NUMÉRIQUES

Site web



436 882 ↑
visites **+55%**



309 038 ↑
visiteurs uniques **+60%**



1 024 624 ↑
pages lues **+21%**

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
39 278 abonnés ↑
445 publications **+10%**



Instagram
5 256 abonnés ↑
287 publications **+11%**



LinkedIn
444 abonnés
52 publications



LES 3 PUBLICATIONS FACEBOOK LES + POPULAIRES

Plonger dans l'histoire du Lac du Der (20/07) - 160 000 personnes atteintes
Migration des Grues cendrées (Influenza aviaire) (23/10) - 140 000 personnes atteintes
Baignade interdite Plage des Sources (18/07) - 135 000 personnes atteintes

LES 5 PAGES LES PLUS LUES



Loisirs
38 772 consultations



Hébergements
23 976 consultations



Agenda des animations
20 849 consultations



Présentation du Lac du Der
17 073 consultations



Plages et baignade
14 714 consultations



LES RELATIONS PRESSE ET MÉDIA

Au cours de cette année 2025 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 (nouveaux commerces, hôtel...), les activités de loisirs ou encore les visites guidées et le patrimoine. 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



Radios



Journaux / Magazines



LES CRÉATEURS DE CONTENUS



7 influenceurs ont participé à la promotion du Lac du Der en Champagne

5 créatrices de contenus dans le cadre du festival Moov'O'Der

2 créateurs de contenus dans le cadre de la promotion de la destination Lac du Der en Champagne

@r_family_love - 12 100 abonnés
@lola_mth_ - 17 500 abonnés
@madameflamantrose - 5 916 abonnés
@yassrais - 9 013 abonnés
@ocemcls - 6 075 abonnés
@lapetite_histoiredupatrimoine - 6 590 abonnés
@cyclo_voyage_avec_gaetan - 4 890 abonnés

Entre 5 000 et
17 500 abonnés

Campagne du Moov'O'Der

Audience

25 - 34 ans : 50% | 35 - 44 ans : 19%
Basé en Champagne à 71%
Nombre d'abonnés ciblés : 60 700

Portée sur les followers : 581,42%

Portée (nombre de comptes uniques ayant vu les posts) : **137 677**

Impressions (nombre de fois où le contenu a été visualisé) : **146 145**



Nombre d'actions (click, swipe-ups sur les éléments) : **2 016**

LES CRÉATEURS DE CONTENUS

Campagnes de destination

La Petite Histoire du Patrimoine

Plus de **30 000** abonnés sur Youtube, Instagram et TikTok
Contenu promotionnel à destination des sites touristiques



Les trésors de l'Est de la France

de La petite Histoire du patrimoine

Playlist • 3 vidéos • 1 vue

Plongez au cœur de la Marne, de la Champagne et de la Lorraine : du lac du Der aux ruelles de Saint-Dizier, ...plus

Tout lire

1



Lac du Der : 3 villages engloutis pour sauver Paris

La petite Histoire du patrimoine • 1,1 k vues • il y a 8 mois

9:02

2



Saint-Dizier : la ville qui a forgé l'histoire

La petite Histoire du patrimoine • 1,3 k vues • il y a 5 mois

14:55

3



Au bord du Lac du Der : les églises en bois qui défient les siècles

La petite Histoire du patrimoine • 244 vues • il y a 2 mois

2:45

Cyclovoyage avec Gaëtan

Plus de **20 000** abonnés sur Youtube, Instagram et TikTok
Parcours de 2 jours à vélo à la découverte du Lac du Der



Escapade à vélo au Lac du Der en Champagne

CYCLO VOYAGE avec Gaëtan

13,4 k abonnés

S'abonner

388

Partager

Enregistrer



SALONS, FOIRES ET ACCUEIL HORS LES MURS

LILLE

Tourissima - 24 au 26 janvier 2025 - 347 contacts

REIMS

Tendance Nature - 21 au 23 mars 2025 - 166 contacts

CHÂLONS-EN-CHAMPAGNE

Foire de Châlons - 6 septembre 2025 - 294 contacts

SAINT-DIZIER

Foire Expo - 25 et 26 mai 2025 - 74 contacts

MONTIER-EN-DER

Festival Photo Montier - 20 au 23 novembre 2025 - 400 contacts

PARTENAIRES



Ville de
SAINT-DIZIER





L'ÉVÈNEMENTIEL

L'ÉVÈNEMENTIEL

Évènements

Au cours de l'année 2025, 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.



MOOV'O'DER [17 et 18 mai]
Week-end festif avec une Color Run
+ de 25 000 personnes



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



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



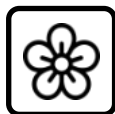
Fête de la Grue et de la Migration [Du 18 au 26 octobre]
4 460 participants
Une semaine d'animations autour de l'oiseau emblématique du Lac du Der



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



Journées Européennes du Patrimoine [20 et 21 septembre] - 1 531 participants



Concours de fleurissement Pays du Der
37 communes participantes
Concours de fleurissement Vitry-le-François
33 habitants participants

218 partenaires en 2025
(229 en 2024)

Répartition des partenaires :

109 hébergements touristiques

73 activités de loisirs, visites et patrimoine

36 commerces, terroir et artisanat

23 restaurants

18 associations/animations locales

4 évènementiel

8 sympathisants

Lac du Der

**LE RÉSEAU
DES SOCIO-PROS**

Hébergements



393 393
nuitées



6 604
lits touristiques

Activités



61 457
personnes sur les
plages

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



lacduder

@lacduderenchampagne

www.lacduder.com



Catégorie 1