

Vivez l'expérience  
Conflent Canigó



# Réunion prestataires

26 et 29 novembre 2018

## **ORDRE DU JOUR**

**⇒ Présentation des actions 2018**

**⇒ Axes de travail 2019**

**⇒ Questions diverses**

## **POINT ACTIONS 2018 – Faits marquants**

- ⇒ **Organisation d'une nouvelle mission : APN depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2017**
- ⇒ **Grand Site Occitanie** : Office de tourisme d'intérêt régional
- ⇒ **Refonte graphique des documents**
- ⇒ **Sortie des vidéos promotionnelles**
- ⇒ **Participation à des salons professionnels très ciblés**
- ⇒ **Développement des accueil presse**
- ⇒ **Mise en place d'un standard multisite**

## **CHIFFRES CLES 2018 – L'office de tourisme**

### **5 bureaux d'accueil gérés**

NB +5 relais d'informations communaux

### **346 jours d'ouverture**

**L'équipe** : 13 permanents - 2 apprentis BTS - 8 saisonniers -

471 cartes ambassadeurs depuis 2015

346 prestataires annonceurs (brochures 2018)

79 prestataires adhérents

## CHIFFRES CLES 2018 – Nos visiteurs



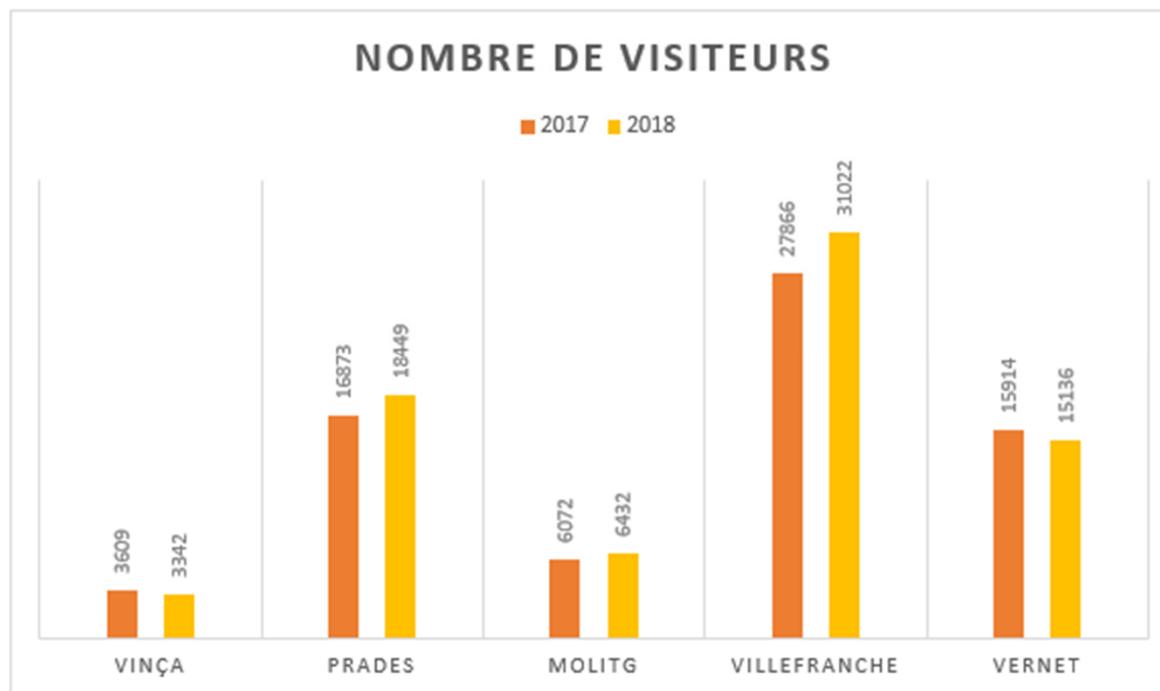
**Au total, en 2018  
l'Office de tourisme  
a renseigné  
548 207 personnes**

- ⇒ **77 211** visiteurs renseignés dans les 5 bureaux d'accueil
- ⇒ **165 172** visiteurs sur notre site Web
- ⇒ **300 000** contacts atteints via les réseaux sociaux
- ⇒ **5 824** demandes d'informations (courrier, mail, web, téléphone)

## CHIFFRES CLES 2018 – Nos visiteurs

### Nombre de visiteurs global de janvier à novembre

- 70 334 en 2017
- 77 211 en 2018



## **POINT ACTIONS 2018 - Accueil**

### **⇒ Diffusion des brochures :**

Chez les hébergeurs locaux et PO  
Dans les principaux sites du territoire

### **⇒ Participation à des pots d'accueil :**

Aux Thermes de Vernet-les-Bains et Molitg-les-Bains  
Dans certains campings & à la cave vinicole de Vinça

### **⇒ Accueil en mobilité lors de Fêtes locales :**

Croizée d'Arts à Eus, Festilac à Vinça, Fête de la Pomme à Sahorre,  
Fête de la Saint-André, Festival Pablo Casals

### **⇒ Accueil en mobilité : point d'information à la gare de Villefranche-Vernet-les-Bains**

Du 9 juillet au 2 septembre 3201 personnes renseignées – ouverture 11h30/14h 7/7

---

## POINTS ACTIONS 2018 - Brochures et supports de communication

- ⇒ **Brochure Hébergement « Où dormir »** livrée le 16/03 – mise en ligne sur le site Internet le 09/03 – 6 000 ex (téléchargée 466 fois)
  
- ⇒ **Guide pratique « A voir, à faire »** : un en français, un en anglais, un en catalan  
Français : livrés le 04/04 – mis en ligne sur le site le 21/03  
16 000 ex français (téléchargé 595 fois) 8 500 anglais et 7 000 catalans
  
- ⇒ **Nouveau : Guide activités pleine nature** : livré courant juillet – trilingue  
10 000 ex (téléchargée 293 fois)
  
- ⇒ **Carte Pyrénées Catalanes** en partenariat avec le PNR et les communautés de communes Pyrénées Cerdagne et Capcir Haut Conflent : livrée le 11 juillet
  
- ⇒ **Carte-dépliant transfrontalier** Ripollès-Conflent Canigó : livrée en novembre

## POINTS ACTIONS 2018 – Autres supports de communication

- ➔ Programme d'animations : refonte
- ➔ Programme des Rendez-vous curieux
- ➔ Les écrans TV des 5 bureaux d'accueil



### Critères de sélection des animations relayées :

#### - Animations d'intérêts touristiques

Grands évènements annuels / Concerts / Transhumances / Repas traditionnels (ex : *calçotade*) / Fêtes traditionnelles (ex : *Saint-Jean*) et fêtes de villages (ex : *Fête de la Saint-Pierre de Prades*) / Feux d'artifices / Fête d'association "exceptionnelle" (ex : *fête de l'aéromodélisme*) / Pots d'accueil / Animations de découverte du terroir (ex : *Apéritifs de terroir* / *Soirée dégustations de la cave de Vinça*) Carnaval / Marché de Noël (fait l'objet d'une page dédiée)

#### - Animations récurrentes pour clientèle touristique et locale

conférences / raffles / stages / ateliers / concours de pétanque / thés dansants..

## POINTS ACTIONS 2018 – Communication numérique



Claire : Antenne de Prades  
Service communication numériK spécialiste des réseaux sociaux  
Communautés de 8 000 personnes pour Conflent-Canigó  
Animatrice et responsable du service qualité



Emilie : Antenne de Vernet-les-Bains  
Chargée d'animation numérique – Coordinatrice  
Communication Web  
Animatrice Numérique de Territoire

## POINTS ACTIONS 2018 – Communication numérique

### Les vidéos promotionnelles

- 2 vidéos généralistes, de 2 minutes et 1 minute
- 6 clips thématiques mettant en avant nos "pépites"  
d'une durée de 45-60 secondes
- ▶ En famille ▶ Activités de pleine nature ▶ Bien-être
- ▶ Terroir et artisanat ▶ Patrimoine ▶ Le Canigó



Conflent Canigó  
Vivez l'expérience Conflent Canigó



Amusant, Vivez l'expérience Conflent Canigó



Gourmand, vivez l'expérience Conflent Canigó



Exploitez! Vivez l'expérience Conflent Canigó



Saboteur, Vivez l'expérience Conflent Canigó



Envolez-vous, Vivez l'expérience Canigó en Conflent



Aplaudissez, vivez l'expérience Conflent Canigó

## POINTS ACTIONS 2018 – Communication numérique

Site Internet de la destination [www.tourisme-canigou.com](http://www.tourisme-canigou.com)



## POINTS ACTIONS 2018 – Communication numérique

### ➔ Site Internet de la destination [www.tourisme-canigou.com](http://www.tourisme-canigou.com)

- Utilisateurs : 165 172 (+30.8%)
  - Sessions : 231 001 (+33.5%)
  - Pages Vues : 532 522 (+17.75%)  
(1. Accès Pic - 2. Train Jaune - 3. Carança - 4. Accueil - 5. Rando)
- Durée moyenne sur le site 2:33 minutes



### ➔ Optimisation du site Internet :

- Clip vidéo de 1 minute sans bande son : intégrée à la page d'accueil de notre site Internet
- Nouvelles pages dédiées à nos cibles de clientèle avec intégration des clips vidéos.
- Travail sur le référencement concernant nos pépites (Villefranche de Conflent, Canigó...)
- Finalisation des sites en langues étrangères
- Nouvel habillage des pages « playlists »

## POINTS ACTIONS 2018 – Communication numérique

### ➔ **Nouvel hashtag de destination #justcanigo**

Lancé en juin 2018, +1140 photos tagguées

### ➔ **Instagram :**

Défi Canigó sur Instagram : concours photo « lever ou coucher de soleil »

### ➔ **Facebook :**

Campagne Facebook pour lancement des clips vidéos

### ➔ **Partenariat Blogueurs :**

DreamVoyageur, KikimagTravel



## POINTS ACTIONS 2018 – Communication numérique

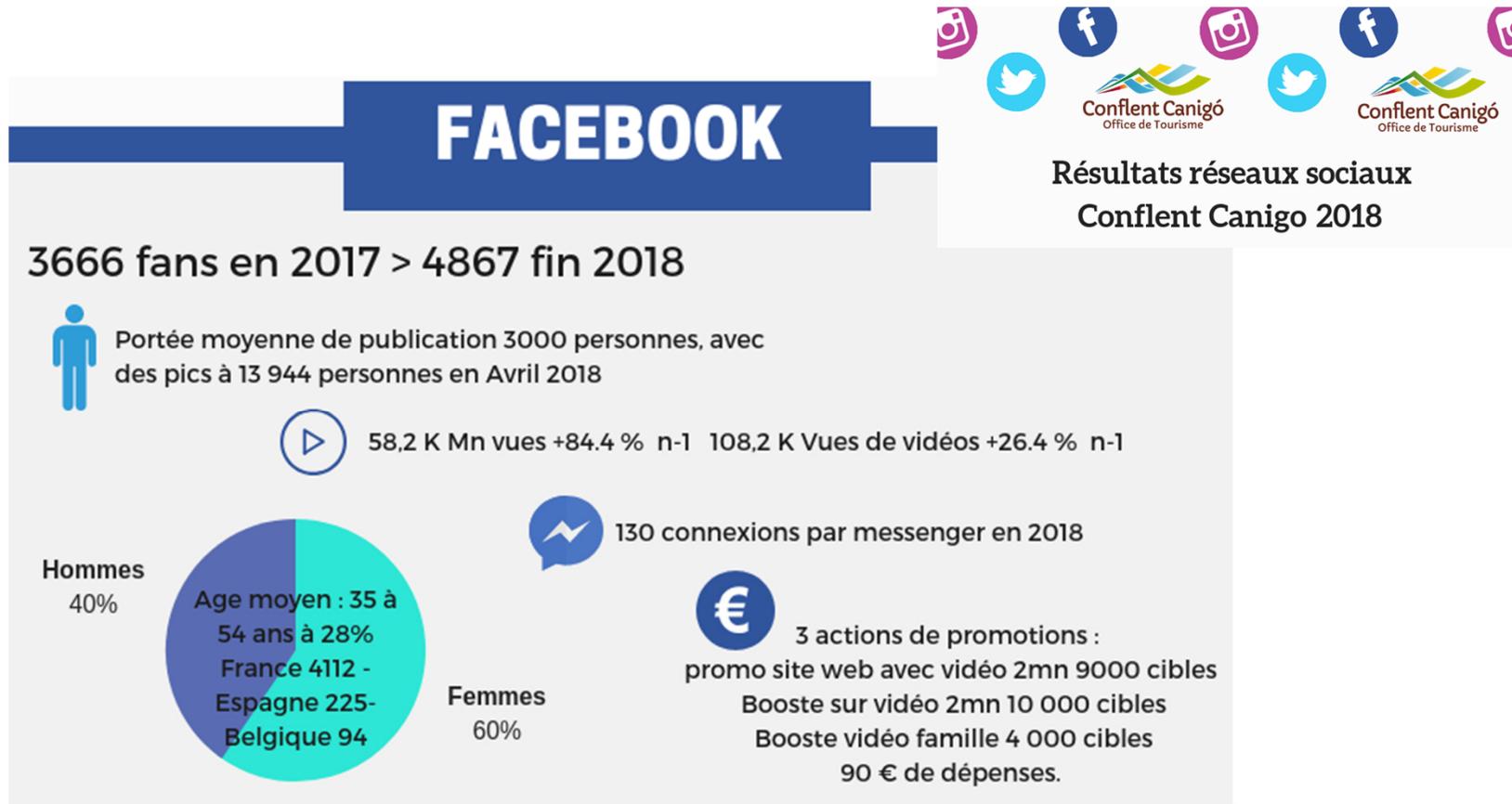
### Les Réseaux Sociaux

- 4 867 fans Facebook (3666 en 2017)
- 2 504 abonnés Instagram (1 700 en 2017)
- 736 abonnés Twitter (560 en 2017)

⇒ **Un total de 300 000 personnes atteintes par nos publications**



## POINTS ACTIONS 2018 – Communication numérique



## POINTS ACTIONS 2018 – Communication numérique



### Résultats réseaux sociaux Conflent Canigó 2018

#### Promotions récentes sur Tourisme Conflent Canigó

Les activités publicitaires sont comptabilisées sur le fuseau horaire de votre compte.

[+ Créer une promotion](#)

	<p><b>Promotion de site web</b></p> <p><a href="http://www.tourisme-canigou.com/">http://www.tourisme-canigou.com/</a> Prêt pour un voyage insolite et saisissant ? En r...</p> <p>Mis en avant par Emilie Veber le Apr 6, 2018 Terminé</p>	9 061 Personnes atteintes	415 Clics sur un lien	48,99 € Dépense de 7,00 €...	<a href="#">Afficher les résultat...</a>
	<p><b>Publication boostée</b></p> <p>Et si on en profitait pour réfléchir aux ingrédient...</p> <p>Mis en avant par Claire Broc le Mar 30, 2018 Terminé</p>	4 085 Personnes atteintes	1 153 Vues de vidéos de ...	10,00 € Dépenses : 10,00 €	<a href="#">Afficher les résultat...</a>
	<p><b>Publication boostée</b></p> <p>2 minutes... ⌚ C'est exactement le temps qu'il ...</p> <p>Mis en avant par Claire Broc le Mar 23, 2018 Terminé</p>	10 215 Personnes atteintes	2 222 Vues de vidéos de ...	30,00 € Dépenses : 30,00 €	<a href="#">Afficher les résultat...</a>

### Pubs sponsorisées !



**Tourisme Conflent Canigó**

Publié par Claire Broc [?] · 22 mars · 🌐

⋮

2 minutes... ⌵

C'est exactement le temps qu'il vous faudra pour trouver le lieu de vos prochaines vacances et vous évader vers la destination [Tourisme Canigó - Conflent](#). Laissez vous embarquer pour un voyage insolite et saisissant ! Tout commence maintenant ...

▶ <http://www.bit.ly/vacancesconflentcanigo>  
 🎬 Réalisation [Go-Production.com](#)  
 #justcanigo 📷 ... [Afficher la suite](#)



**Vivez l'expérience Conflent Canigó, entre l'Andorre et la Méditerranée**

02:06

**37 181**  
Personnes touchées

**5 250**  
Interactions

[Booster à nouveau](#)

Activité récente

Boostée le 23 mars  
Audience : France : Bordeaux (+40 km) Aquitaine; Î...  
Par Claire Broc · Terminée

[Voir les résultats](#)

👍❤️😂 401

37 commentaires 551 partages

### Performances de votre publication

**37 181** Personnes atteintes

**20 229** Vues de vidéos

**2 280** Réactions, commentaires et partages ⓘ

<b>1 058</b> 👍 J'aime	<b>322</b> Sur la publication	<b>736</b> Sur les partages
--------------------------	----------------------------------	--------------------------------

<b>417</b> ❤️ J'adore	<b>102</b> Sur la publication	<b>315</b> Sur les partages
--------------------------	----------------------------------	--------------------------------

<b>5</b> 😂 Haha	<b>2</b> Sur la publication	<b>3</b> Sur les partages
--------------------	--------------------------------	------------------------------

<b>16</b> 😲 Wouah	<b>2</b> Sur la publication	<b>14</b> Sur les partages
----------------------	--------------------------------	-------------------------------

<b>233</b> Commentaires	<b>44</b> Sur la publication	<b>189</b> Sur les partages
----------------------------	---------------------------------	--------------------------------

<b>555</b> Partages	<b>551</b> Sur la publication	<b>4</b> Sur les partages
------------------------	----------------------------------	------------------------------

**2 970** Clics sur la publication

<b>697</b> Clics pour lire ⓘ	<b>36</b> Clics sur un lien	<b>2 237</b> Autres clics ⓘ
---------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

#### COMMENTAIRES NÉGATIFS

<b>36</b> Masquer la publication	<b>5</b> Masquer toutes les publications
----------------------------------	--

<b>0</b> Signaler comme indésirable	<b>0</b> Je n'aime plus la Page
-------------------------------------	---------------------------------

L'activité Statistiques est comptabilisée sur le fuseau horaire du Pacifique. Les activités publicitaires sont comptabilisées sur le fuseau horaire de votre compte.

**Le carton de l'année !**

## POINT ACTIONS 2018 – Côté promotion

### Participation à 3 salons grand publics

⇒ **Salon des Sports de Nature – Montpellier** - 9-11 février -

321 interventions (environ 500 personnes sont passées sur le stand Conflent-Canigó)

⇒ **Salon du randonneur – Lyon** - 23-25 mars : 14 727 visiteurs

420 interventions sur 3 jours, environ 650 personnes sont passées sur le stand

⇒ **Salon du randonneur – 27 et 28 octobre - Argelès-sur-Mer : grand public**

500 interventions

### 2 salons professionnels

⇒ **Rendez-vous France – Paris - 27 et 28 Mars** : salon professionnel international

de l'offre touristique française – 800 acheteurs étrangers

18 contacts qualifiés axés activités pleine nature ou patrimoine culturel.

Soirée spéciale Occitanie organisée par le CRT pour TO US et Canada

⇒ **Salon de l'incentive – 11 et 12 octobre – La Grande Motte** : salon professionnel

CRT Occitanie spécialisé tourisme d'affaires.

20 contacts qualifiés dont 12 intéressés

---

## POINTS ACTIONS 2018 - Insertions publicitaires

### Valorisation des activités pleine nature dans 6 magazines

➔ **Magazine Pyrénées** : insertions dans 3 numéros

- **Hors Série 100 merveilles** : encart d'1 page / mise en avant par la rédaction des eaux chaudes, Canigó, la Carança, lacs de Nohèdes, Esquerdes de Rotja

- **Hors série balades** : encart de ½ page / mise en avant par la rédaction de St Martin du Canigó, les mines de Baillestavy, le village abandonné d'En (Nyer)

- **Numéro Juillet/Août** : encart de ½ page / mise en avant par la rédaction du Canigó

➔ **Magazine RESPYR** : insertions dans 2 numéros

Trimestriel avril/mai/juin 2018 : axé APN – encart de ½ page

Trimestriel juillet/août/septembre 2018 : spécial rando - encart ½ page

➔ **Magazine VERTEX** (Fédération des excursionnistes catalans) : encart de ½ page – numéro de juin

## POINTS ACTIONS 2018 - Insertions publicitaires

VIVEZ L'EXPÉRIENCE CONFLENT-CANIGÓ ENTRE L'ANDORRE ET LA MÉDITERRANÉE



curieux



géant



eXplosif



www.tourisme-canigou.com  
#justcanigo

VINÇA • PRADES • MOLITG-LES-BAINS • VILLEFRANCHE-DE-CONFLENT • VERNET-LES-BAINS

VIVEZ L'EXPÉRIENCE CONFLENT-CANIGÓ ENTRE L'ANDORRE ET LA MÉDITERRANÉE



géant



exaltant



relaXant



www.tourisme-canigou.com  
#justcanigo

VINÇA • PRADES • MOLITG-LES-BAINS  
VILLEFRANCHE-DE-CONFLENT • VERNET-LES-BAINS

VIU L'EXPERIÈNCIA CONFLENT CANIGÓ A MIG CAMÍ D'ANDORRA I EL MEDITERRANI



gegant



estimulant



relaXant



www.tourisme-canigou.com  
#justcanigo

VINÇA • PRADES • MOLITG-LES-BAINS  
VILLEFRANCHE-DE-CONFLENT • VERNET-LES-BAINS

## POINT ACTIONS 2018 - Accueil presse et eductours

- ⇒ **Japon : 18 avril 2018** – magazine « signature », 500 000 lecteurs –  
Journaliste **Yukiko Kumata + photographe**  
**Thématique** : Villefranche-de-Conflent, Train Jaune /partenariat ADT
- ⇒ **Allemagne : 21 et 22 juin – Guide EMONS – Journaliste Evelyne Pshack**  
**Thématique** : les 11 lieux insolites des Pyrénées  
Partenariat ADT et CRT
- ⇒ **Belgique et Pays-Bas : 22 au 24 juin – Liliane et Jelle de Bont pour Media HUis**  
**Thématique** : les feux de la Saint-Jean  
Partenariat ADT
- ⇒ **29-30 Juin : suivi du Téléthon 2017** – Montée au Canigó de Mathilde – les 29 et 30 juin
- ⇒ **19-23 Septembre : accueil presse Massif du Canigó** – 7 journalistes + 1  
photographe partenariat Canigó Grand Site - ADT
  
- ⇒ **5-6 octobre : Accueil de 10 responsables des régions Catalogne Sud de la FEEC**  
Fédération des Entités Excursionnistes de Catalunya / partenariat ADT

## POINT ACTIONS 2018 – APEROS TERROIR

⇒ **En partenariat avec la Fédération tourisme de Terroir des P.-O.**

⇒ **Organisation de 16 apéros de terroir :**

5 à Vernet-les-Bains, 3 à Molitg-les-Bains,

3 à Villefranche-de-Conflent, 2 à Vinça,

Nouveauté : 3 à St-Thomas les Bains

2 annulés pour cause de météo (à St-Thomas-les-bains)

⇒ **1 015 vendus (contre 836 en 2017)**

soit 816 adultes et 199 enfants

Recettes : 2747,50€

---

## POINT ACTIONS 2018 – Excursions et visites guidées

### ➔ Prades :

19 visites guidées dont 8 visites de groupes (5 venant de Catalogne)  
11 pour individuels  
pour un total de 284 visiteurs

Individuels : 72 visiteurs – Moyenne : 6,81 pers/visite (- 30 pers)

Groupes : 212 visiteurs – Moyenne : 26,5 pers/visite (+130 pers)

### ➔ Molitg-les-Bains :

4 visites pour 36 visiteurs : Moyenne de 9 visiteurs/visite

➔ **Excursions** : proposées 1 fois par semaine de mai à novembre  
25 excursions pour 218 visiteurs (2017 : 204 visiteurs – 24 excursions)  
Moyenne : 8,72 visiteurs/excursion

## POINT ACTIONS 2018 – Accompagnement des prestataires

### ➔ Classement des meublés et autres hébergements :

- Réunion de sensibilisation le 8 mars en partenariat avec les Gites de France et Clévacances : 6 participants
- Visites terrain : 63 pré-visites de classement + quelques rendez-vous individuels pour sensibilisation au classement  
Depuis janvier classement de 38 meublés et 25 en cours de classement (17 en 2017)

### ➔ 3 Réunions d'information taxe de séjours (1, 4 et 5 octobre) : un total de 43 participants (courrier d'information en juin + newsletter et mail fin septembre)

### ➔ Bourse d'échanges départementale : le 11 avril à Argelès-sur-Mer 16 prestataires du territoire (activités, sites culturels) avaient un stand L'office de tourisme a proposé aux prestataires du territoire d'effectuer le relais entre eux

### ➔ Marketing : 1 entreprise accompagnée individuellement

### ➔ Ateliers numériques : 11 ateliers, 9 thèmes, 26 participants, 4 accompagnements personnalisés

---



## **POINT ACTIONS 2018**

### **Mission ACTIVITES DE PLEINE NATURE**

**Depuis début décembre 2017** : mission de l'Office de tourisme  
**Embauche de Jean Grassaud** en CDD de 18 mois

#### **Objectifs :**

- Faire un état des lieux de l'existant
- Structurer l'offre existante pour en faire la promotion
- Identifier les manques et proposer la création de produits
- Animer le réseau des acteurs APN

Travail effectué en partenariat avec tous les acteurs locaux : communauté de communes, Canigó Grand Site, PNR, communes, CD...

---

## **POINT actions 2018 – Mission ACTIVITES DE PLEINE NATURE**

### **Recensement de 102 ITINERAIRES**

⇒ **Soit 74 randonnées proposées sur tout le territoire contre 23 en 2017**

⇒ **Soit 21 fiches sur les différentes façons d'accéder au Canigó et les différents itinéraires des Gorges de la Carança**

⇒ **Soit 7 fiches sur les itinérances (GR© ET GR©P)**

- Randonnées classées par thème (patrimoine, familiale...) et par secteur nouvelle présentation, calquée sur celle du CD66

- Pour 95 itinéraires ⇒ fiche, descriptif, photos, vidéos : travail en cours

**Nouveauté : un guide dédié aux APN** – trilingue – 10 000 ex

**Rencontre** avec les acteurs institutionnels : coordination de nos missions avec nos prestataires APN : réunion du 15 novembre

---

## POINT GRAND SITE OCCITANIE CANIGÓ – PAYS CATALAN

- ⇒ 20 décembre 2017 : Labellisation du Grand Site Occitanie Canigó – Pays catalan  
l'office de tourisme Conflent Canigó devient office de tourisme d'intérêt régional, + celui d'Amélie-les-Bains.  
*Pour être retenus, les candidats ont dû présenter une stratégie de développement du territoire : un projet stratégique transversal à 5 ans.*
- ⇒ **5 février 2018 : Réunion du comité de destination Canigó** dédiée au GSO :  
définition d'un plan d'actions mutualisées axé sur la communication
- ⇒ **17 mai : réunion des Grands Sites Occitanie (GSO)** des Pyrénées-Orientales, au CD66, animée par la région : rappel des engagements région
- ⇒ **11 juin : réunion du comité de pilotage pour finaliser le contrat** devant être signé entre la région et les acteurs identifiés dans la gouvernance : Projet de contrat validé par le CA du 26 juin et par le conseil communautaire de juillet
- ⇒ **9 octobre : Forum Grands Sites Occitanie à Toulouse** – Présentation par la région des objectifs et de sa stratégie GSO

## Le Grand Site Occitanie Canigó – Pays catalan est constitué

- **Périmètre d'influence Grand Site Occitanie:** correspond à la Destination Canigó Grand Site (80 communes) organisée autour du massif du Canigó, des vallées, balcons et piémont et des 3 communautés de communes Conflent Canigó, Haut Vallespir–Sud Canigó et Roussillon Conflent, intégrant les communes Grand Site de France « massif du Canigó ».
- **Cœur patrimonial du Grand Site de France « massif du Canigó » :** recouvre les 50 communes proposé au renouvellement du label 2018 - 2024 organisé autour du site classé du massif du Canigó (23 212 ha)
- **Cœurs emblématiques du Grand Site Occitanie :**
  - **Arles-sur-Tech** et **Prats-de-Molló-la-Preste** en tant que « Sites Patrimoniaux Remarquables » (loi LCAP)
  - **Villefranche-de-Conflent** en tant que cité inscrite au patrimoine mondial de l'humanité dans le cadre du bien en série Vauban
  - les **villages présentant une valeur patrimoniale remarquable** (Eus, Evol, Palalda) susceptibles de justifier un engagement dans une démarche de gestion ou valorisation de type PDA, SPR ou PLU patrimonial
- **Et des Lieux de visite majeurs :** sites à billetterie >20.000 entrées :

**Et des Lieux de visite majeurs : sites à billetterie >20.000 entrées**

Typologie du site	Nom du site	Localisation	Nb. entrées
Sites culturels	Abbaye Saint-Michel-de-Cuixà	Codalet	28 026
	Saint-Martin-du-Canigó	Casteil	25 589
	Prieuré de Serrabona	Boule-d'Amont	23 828
	Fort Liberia Unesco	Villefranche-de-Conflent	103 010
	Remparts de Villefranche-de-Conflent Unesco	Villefranche-de-Conflent	24 207
Sites naturels	Gorges de la Fou	Arles-sur-Tech/Corsavy/Montferrer	68 696
	Orgues-d'Ille	Ille-sur-Tet	103 072
	Gorges de la Carança	Thuès-entre-Valls	20 000

## POINT GRAND SITE OCCITANIE - LE CONTRAT

### Les signataires

Le Syndicat mixte Canigó Grand Site

Les 3 communautés de communes : Haut-Vallespir Sud Canigó, Conflent Canigó, Roussillon-Conflent

L'office de tourisme Conflent Canigó

La mairie d'Amélie-les-Bains pour l'office de tourisme

Les communes d'Arles-sur-Tech et Prats-de-Mollo (sites patrimoniaux remarquables)

La commune de Villefranche de Conflent (en tant que site UNESCO)

Le pays d'art et d'histoire transfrontalier des vallées catalanes du Tec et du Ter

Le Conseil Départemental des P.-O.

### Gouvernance :

- Chef de file du Grand Site Occitanie : Syndicat mixte Canigó Grand Site
  - Chefs de file techniques associés : les 2 OT référents de 1ère catégorie d'intérêt régional d'Amélie-les-Bains-Palalda & Conflent Canigó
  - Plus 1 équipe d'ingénierie dédiée à l'échelle du territoire
-

## POINT ACTIONS 2018 – Côté administratif

### **Standard téléphonique multi-site : en cours de finalisation**

Installation technique : cablage et installation standard à Prades

Centralisation de tous les contrats Orange (donc intégration au budget) : rapatriement des lignes sur un numéro unique

### **Mise en place d'un intranet**

**Matériel** : remplacement de 8 ordinateurs

### **Recherche de subventions** : en cours

Dépôt fin juin de la demande de subvention Leader pour APN

Demande de subvention Leader numérique : dossier en cours de montage

Demande de subvention FEDER et GSO : à faire

**Mise à jour des procédures QUALITE** : dans le cadre de la marque Qualité Tourisme

---

## POINT ACTIONS 2018 – La QUALITE



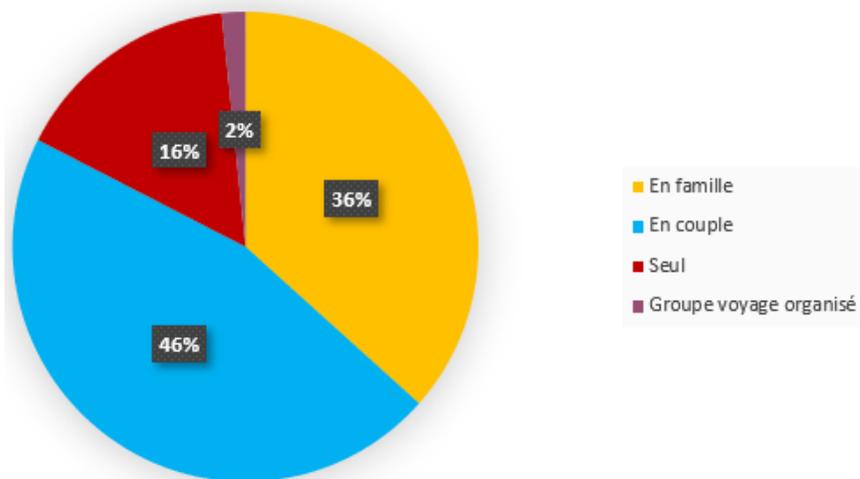
- Retour des questionnaires de satisfaction en libre-service dans les antennes : **285 au total 5 antennes confondues**
- Réclamations : **11 réclamations avec suivi**
- Remarques orales répertoriées : 60 remarques dont 9 sur le Train Jaune
- Incidents internes : 20 relevés

## POINT ACTIONS 2018 – La QUALITE

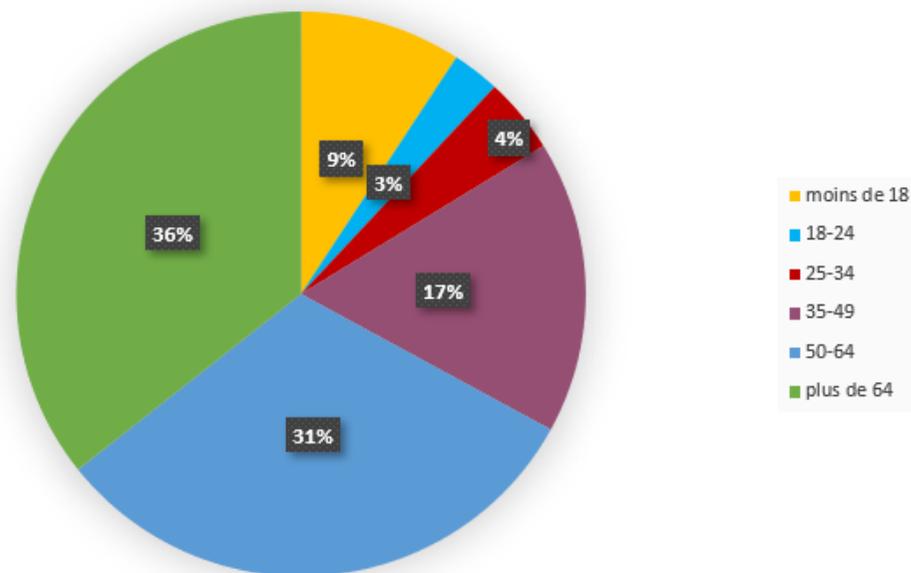
Très satisfaits et satisfaits des services et de l'accueil de l'OT à plus de 90 %

Point négatif, la **facilité(ou la difficulté ?)** d'accès et l'emplacement de l'antenne de Prades et de Villefranche-de-Conflent

Vous êtes venus ?

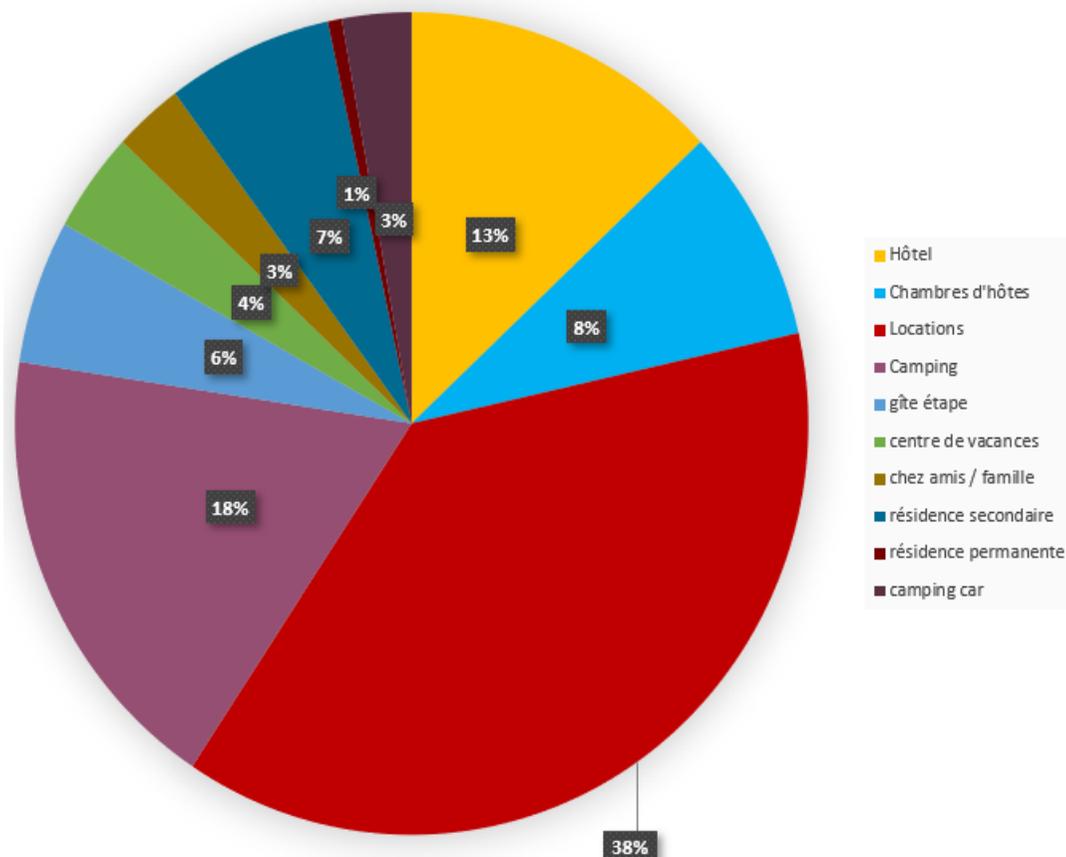


Votre âge ?

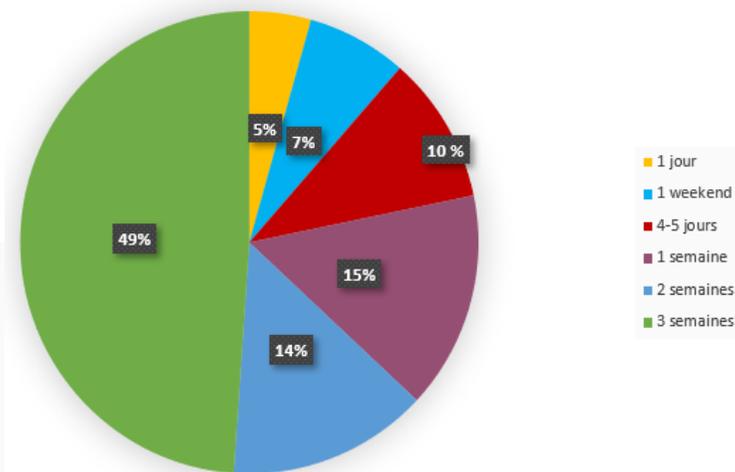


## POINT ACTIONS 2018 – La QUALITE

Votre hébergement ?



Durée du séjour



## AXES DE TRAVAIL 2019 - Côté administratif

- Harmonisation des services et procédures des différents antennes
- Aménagement du temps de travail : à ce jour 35h de base
- Dossiers subvention leader numérique
- Dossier de subvention Feder et région (GSO)
- **Immatriculation Atout France**
- Dossier et formation pour **devenir organisme de classement des hébergements** (meublés)

## AXES DE TRAVAIL 2019 – Bureaux d'accueil

- **Amélioration des espaces d'accueil :**
  - Rafraichissement de certains bureaux d'accueil : Prades
  - Décoration : visuels
  - Accueil numérique : en cours de réflexion sur le choix des outils
- Organisation de la partie **boutique**
- Organisation d'une **billetterie** : vente d'entrées de sites

## **AXES DE TRAVAIL 2019 – Promotion communication**

### **Offre à promouvoir**

- APN
- Patrimoine culturel
- Thermalisme bien-être
- Terroir
- Événements

### **Cibles**

- Familles
- Curistes
- Affaires : incentives et lieux de réunion insolites
- Scolaires : patrimoine naturel et culturel
- Groupes culturels et actifs

Marchés prioritaires : de proximité soit Occitanie & Catalogne Sud

---

## AXES DE TRAVAIL 2019 – Promotion communication

**Supports de communication** : guide hébergement, guide pratique, guide APN et le programme des animations et des excursions (RV curieux) **en trilingue**  
Nouveauté 2019 : 1 guide Terroir, 1 jeu d'affiches

**Optimisation du site collectif** : [www.tourisme-canigou.com](http://www.tourisme-canigou.com)

Intégration des randonnées (Geotrek), de la vente en ligne (partenariat Canigó Grand Site), optimisation du thermalisme...

**Développement de la stratégie réseaux sociaux** : campagnes Facebook, développement du support vidéo, défi Canigó 2019

### Diffusion de l'information

- Documentation : chez les hébergeurs et dans les sites du territoire
- **Déplacement en mobilité** : sur le territoire pots d'accueil thermes, campings et hors territoire (achat d'un véhicule en cours de réflexion)

**Promotion** : salons grand publics et professionnels

**Publicité** : choix de supports spécialisés, campagne cinéma ?

**Presse** : développement accueils presse

---

## AXES DE TRAVAIL 2019 – Promotion communication

### Projet de mise en avant de « vous » nos partenaires

- Vidéo diffusées sur notre chaine Youtube et sur notre page Facebook, mini-reportage sur votre activité et vous-même.
- Préparation de la recette du mois (post Facebook & page web) par les chefs du Conflent
- Mise en avant des évènements et animations « coups de cœur du weekend » les vendredis sur Facebook



## AXES DE TRAVAIL 2019 – Animation

⇒ **Continuité des apéros terroir**

⇒ **Organisation d'un événementiel TERROIR**

En cours de réflexion

En partenariat avec la Fédération tourisme de Terroir

## AXES DE TRAVAIL 2019 – Accompagnement des prestataires et structuration de l'offre

### Mission APN :

Continuité de la mission : état des lieux, proposition sentiers, promotion...

### Animation & mise en réseau :

Carte ambassadeurs : un programme d'actions dédié  
APN

### Accompagnement au classement :

- pré-audit de classement : 62 prestataires se sont inscrits dans la démarche
- suivi des dossiers...

### Accompagnement au numérique

- Continuité des ateliers numériques
  - Accompagnement à la vente en ligne
-

## QUESTIONS DIVERSES

