

BILAN QUALITE 2021



Retours de nos saisonniers 2021



LES SAISONNIERS

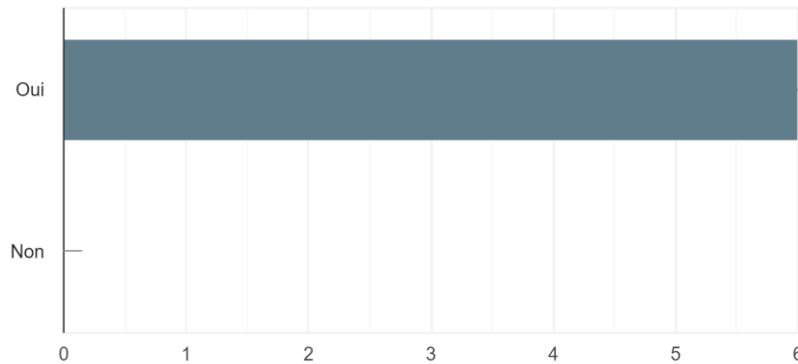
	Prades	Villefranche	Vernet	Vinça	Molitg	A savoir
Barbara (Juillet et Aout)			X			Formation individuelle
Marlon (Juin à septembre)	X	X				3 ans
Claude (Mars à Novembre)		X			X	3 ans
Paolo (Juin à Octobre)		X		X		3 ans
Camille (Juillet à Octobre)		X	X			Formation individuelle
Jeremy (Juillet et Aout)	X	X				Formation individuelle
Autres renfort :						
Lucas	X	X	X			BTS
Total :	3	6	3	1	1	



LES SAISONNIERS - RETOUR

Trouvez-vous que faire la visite des sites culturels importants de la destination est nécessaire ?

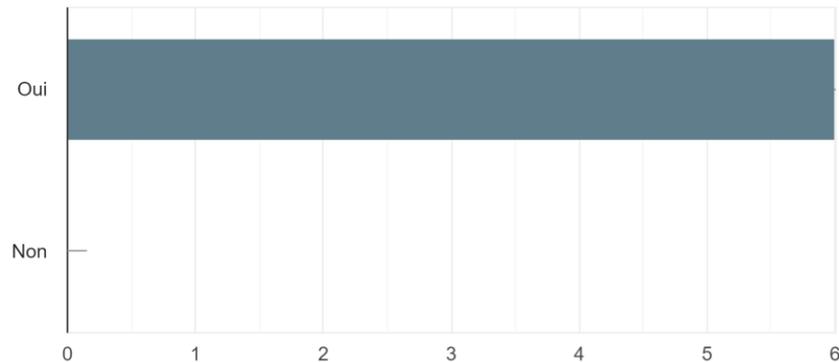
6 réponses



Autres idées de formation : Faire des visites de sites, une journée de cohésion (activité sportive)

Avez-vous trouvé suffisante la formation reçue à votre arrivée ?

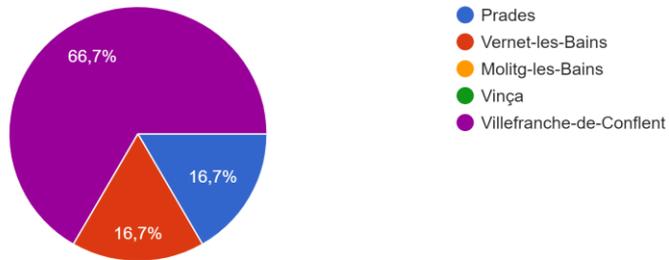
6 réponses



LES SAISONNIERS – RETOUR SUR LA SAISON

Pour toi, quelle est l'antenne où tu t'es senti le/la plus à l'aise ?

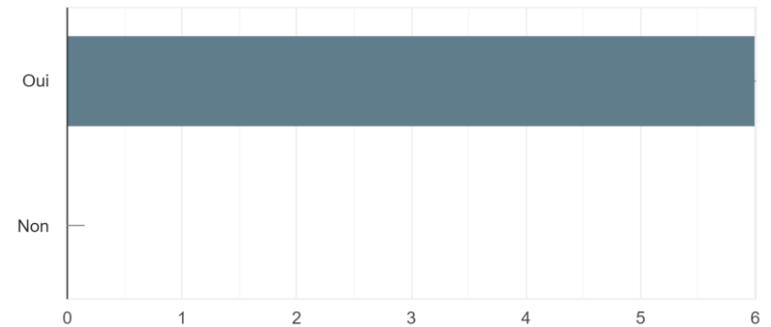
6 réponses



Langues pratiquées : Catalan et Espagnol

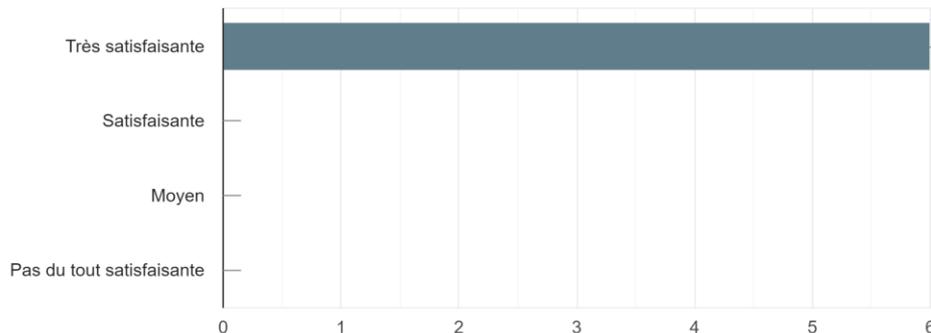
Est-ce que tu as pris connaissance du système qualité (procédures, notices et modèles) à ton arrivée dans les antennes ?

6 réponses



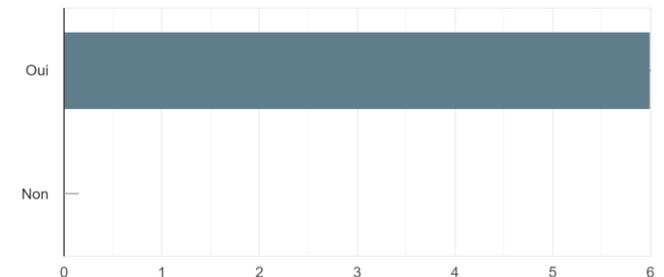
Est-ce que tu as trouvé suffisante la formation donnée par les référents à ton arrivée dans les antennes ?

6 réponses



T'en es tu servi ?

6 réponses



SharePoint

- C'est très utile pour retrouver l'ensemble des documents
- Très utile pour communiquer en interne
- Très utile pour communiquer tous ensembles sur les informations importantes
- Pratique pour communiquer les informations entre les antennes
- super outil de communication entre nous.
- Nécessaire et très bien conçu.

Tes points faibles

- Gérer et me repérer dans les stocks + sortir le tri-porteur
- Mon manque de connaissances des sentiers de randonnée
- Le catalan qui n'est quasiment pas du tout revenu
- Je ne sais pas, c'est à vous de me le dire. J'ai l'habitude de faire de mon mieux . J'ai encore des choses à apprendre c'est motivant.
- Rando que je connais moins, et au niveau de l'office le fait de ne pas être plus concerné par mes mails.

Missions

- Aller au dépôt chercher de la doc pour les autres antennes
- Oui, réserver un billet pour une bloggeuse pour le train jaune
- aider Camille à faire le suivi des commerces sur VDC

Aurais-tu souhaité avoir d'autres missions ?

- Oui les réseaux sociaux

Tes points forts

- Ma connaissance du département
- Le catalan, mon sérieux, ma bonne humeur
- Le catalan et mon goût pour l'échange
- Les informations train jaune quasiment en direct et ma facilité à m'adapter aux situations
- l'expérience des deux saisons précédentes m'a donné de l'assurance auprès des touristes et la patience dont je sais faire preuve.
- Langues étrangères, relationnel

Qu'as tu le plus apprécié pendant ta saison ?

- Le travail en équipe + Les interventions de Pierre Mené
- Tout
- L'ambiance bienveillante entre les membres de l'Office
- La cohésion dans l'équipe et découvrir de nouvelles choses sur le territoire
- Le travail auprès des jeunes comme Marlon Jérémy Camille et Paolo
- Pratique des langues, ambiance de travail, les one man show de Mr Méné

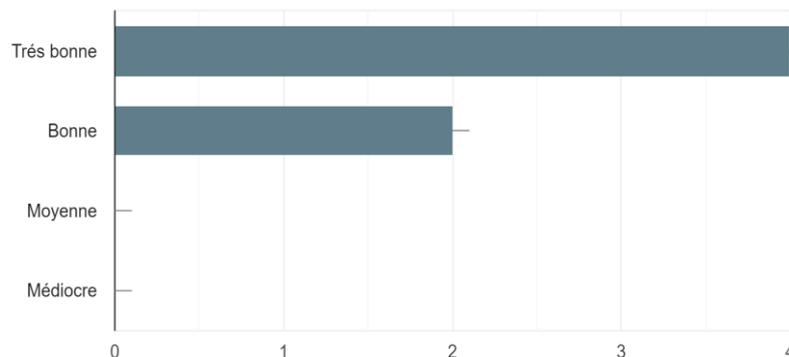
Qu'est ce que ton travail parmi nous t'as apporté pour ton projet professionnel ?

- De l'assurance et une nouvelle vision du travail en collectif
- Le perfectionnement du relationnel client
- Parler les langues étrangères, capacité d'adaptabilité, et travailler pour une structure "publique" (financée majoritairement par des fonds publics).
- me concerne pas vraiment
- Des connaissances supplémentaires du tourisme, amélioration en langue

Est-ce que ce travail t'as apporté une amélioration dans un domaine (amélioration en langues étrangères, relationnel, connaissance du territoire...)?

Comment as-tu trouvé la communication entre les antennes ?

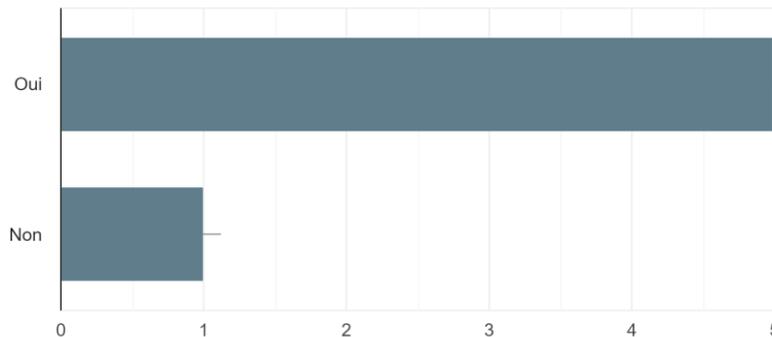
6 réponses



- Surtout en langue étrangère
- Amélioration en langues étrangères et relationnel
- Oui sur les trois points indiqués ci-dessus et j'en suis reconnaissante
- amélioration en langues étrangères (anglais et espagnol) connaissance du territoire surtout les randos
- progrès en catalan et pour le reste on a toujours quelque chose à apprendre
- Les trois cités ci dessus

Est-ce que la gestion, et la diffusion de l'information est la même sur les 5 antennes ?

6 réponses



Les demandes sont très différentes entre VDC et Prades

Dis-nous quels ont été "les points négatifs" pour toi cette saison ?

Dis-nous quels ont été "les points positifs" pour toi cette saison ?

- Je n'en décèle pas
- Le covid19, les touristes pas sympa, le planning
- Je ne saurais pas trop le dire, dans mon cas c'est surtout les trajets quotidiens depuis Eus (1h par jour) qui m'ont parfois pesé
- Une journée d'intégration des saisonniers auez été top
- pas vraiment négatif mais les imprimantes et le téléphone sur Molitg ont tardé, c'était plus embêtant que négatif mais on a pu compter sur les collègues. Sinon j'aurai préféré qu'il y ait plus de touristes étrangers.
- La route en pleine saison avec les bouchons, qui paraît interminable tous les jours.

- Dans l'ensemble tout a été positif pour moi cette saison
- Dans l'ensemble tout est positif
- Les compétences acquises, les échanges humains, l'ambiance chaleureuse entre collègues
- De belles rencontres, de nouvelles compétences
- La collaboration avec Camille et la mise en place des nouvelles imprimantes et la mise en place rassurante des procédures covid
- Travailler dans une bonne ambiance et la bonne humeur.

Penses-tu que les mesures prises suite à la crise sanitaire COVID-19 sont suffisantes ?

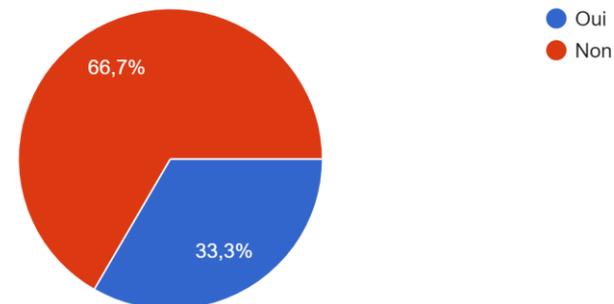
- Oui
- Oui, je suis le seul à l'avoir attrapé
- Oui car je ne l'ai pas attrapé, malgré le fait d'avoir été cas contact
- Oui
- Oui

Au niveau du planning, de l'accueil et du roulement sur les antennes, as-tu des remarques ?

- Non
- Non je n'ai rencontré aucun problème
- Pas forcément 2 jours de congés consécutif, trop de dimanche travaillés, 30 minutes seul de 9h à 9h30 ou 17h30 à 18h sont parfois compliquer quand il y a beaucoup de monde...
- L'encadrement des jeunes sur VDC aurait mérité d'être plus constant
- Négatif

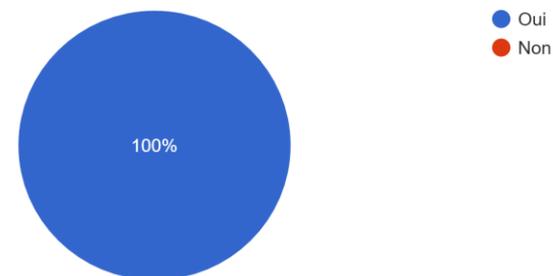
Aurais-tu aimé travailler sur d'autres antennes ?

6 réponses



Trouves-tu que les horaires de l'antenne dans laquelle tu as travaillé sont adaptés ?

6 réponses



Merci de nous faire part des remarques clients les plus récurrentes pendant ta saison

- Les toilettes publiques de VDC ne sont pas propres
- Train jaune, toilette VDC, tous les sites fermée a Prades le lundi, Canigo plus accessible en 4x4
- Le coût des fiches rando à 1euros, tous les jours j'avais plusieurs personnes qui s'en plaignaient vivement
- Les toilettes de Villefranche sales...
- Les réclamations concernant les WC à VDC Le train jaune a suscité beaucoup de curiosité
- TOILETTES SALES

Comment as-tu trouvé l'ambiance au sein de l'OT

- Bonne
- Très bonne
- Super bienveillante :)
- Au tooop
- Vous êtes tellement sympas avec moi , c'est un plaisir de travailler avec le sourire . L'entraide aussi j'apprécie beaucoup le fait qu'on trouve toujours une bonne âme pour aider quand on est en difficulté.
- Au top comme chaque année, une super team.

Quels sont pour toi, les 3 demandes les plus récurrentes ou les 3 sites les plus demandés pendant la saison ?

- Le train Jaune, le Canigou et les monuments historiques du Conflent
- Train jaune, VDC, Canigo
- Trajet cascade des anglais, fonctionnement du train jaune (parfois difficulté avec internet) et Villefranche-de-Conflent (et petits villages à visiter).
- Train Jaune Grottes Fort (Sur Vernet, l'abbaye Saint Martin)
- Train jaune fort Libéria lac Bouillouses
- Train jaune, fort, rando

Pouvez-vous faire un top 3, des actions que vous pensez importantes à mener, par l'office de tourisme pour les années à venir ?

- Editer une carte pour les VTT, mettre le TPE partout, utiliser moins de papiers
- Créer des animation, développer les circuit VTT, TPE dans toutes les antennes
- Continuer à être aussi qualitative
- Continuer comme ça ;)
- Cette année , j'ai vu tellement de nouveautés, billetterie, réservation sur notre site etc... que je ne sais pas si on peut faire plus....
- Développer le VTT sur le Conflent, fermer l'antenne de Vinça

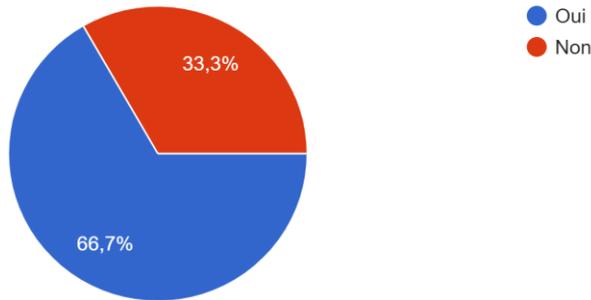
Globalement que diriez-vous de cette saison au sein de l'Office de tourisme Conflent Canigó ?

- Très bien
- Jamais 2 sans 3, une saison parfaite, même après 3 saison on s'en lasse pas
- Je suis très contente d'avoir pu travailler pour l'Office car j'ai pu me faire une expérience professionnelle différente de ce que j'avais eu l'occasion de vivre auparavant, j'ai pu exercer les langues, en apprendre plus sur mon territoire et travailler dans une ambiance sereine
- Belle expérience humaine :)
- un régal !!
- TOP



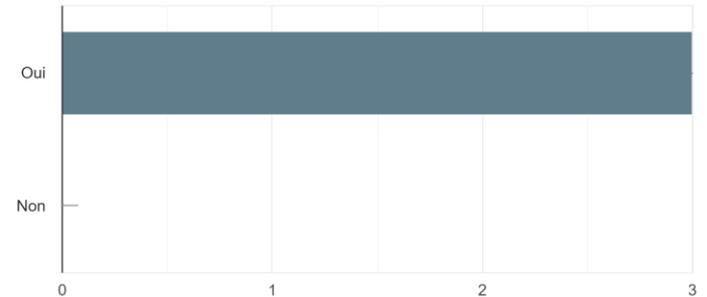
LES SAISONNIERS HABITUÉS DE LA MAISON

As-tu trouvé une différence par rapport à N-1 ?
3 réponses



- Améliorations sans nul doute
- Améliorations en tout genre comme le développement des rando

Est-ce que le comportement des visiteurs a changé face à la situation actuelle depuis les saisons précédentes ?
3 réponses



- Plus relou
- C'est la première fois que je vois des touristes arriver sans savoir où ils sont ,sans avoir regardé une carte , sans aucune connaissance sur le territoire qu'ils souhaitent visiter, sans aucune culture...
- Râlent davantage même quand ils peuvent voyager à nouveau

POINT ACTIONS 2021 – LA SATISFACTION CLIENT

- ❑ Retour des questionnaires de satisfaction en libre-service dans les antennes : 38
- ❑ Réclamations : 5
- ❑ Remarques orales répertoriées : 37
- ❑ Incidents internes : Portes restées ouvertes, répondeur non activé, nombreux oublis de clôture de caisse, retards, clés manquantes VDC. 1 cas COVID.
- ❑ Des retours positifs, ainsi que des remerciements à l'oral et par email

*Merci pour toutes vos explications très claires données avec le
sourire.*

Merci pour ce rayon de soleil.

*Au plaisir de passer du temps dans votre si belle région avec le
Mont Canigou dont j'ai eu le coup un grand coup de cœur.
Que le soleil que vous diffusez vous revienne au centuple.*

Bien cordialement !

SUIVI DE LA SATISFACTION CLIENT EN LIGNE



4.5 ●●●●● 38 avis

Office de Tourisme Conflent Canigó



globtrotteuse

France • 91 775 contributions



renseignements précis et pertinents

mai 2021

Qualité de l'accueil et renseignements précis et pertinents. On repart plus riche qu'on est arrivé !



Écrit le 27 juin 2021

Cet avis est l'opinion subjective d'un membre de Tripadvisor et non l'avis de TripAdvisor LLC.



SUIVI DE LA SATISFACTION EN LIGNE



4.5  91 avis

Office de Tourisme de Vernet-les-Bains



Ced L

languedoc roussillon, France • 14 contributions



Personnes agréables et pleines de bons conseils

août 2021 • En couple

Nous avons eu les réponses à toutes nos questions et même bien plus ! Brochures sur à peu près tout type de choses (restaurants, randos, visites...)

Merci à l'équipe de cet office de tourisme !

Écrit le 10 août 2021



SUIVI DE LA SATISFACTION EN LIGNE



3.5 ●●●●○ 19 avis

Office de Tourisme Conflent Canigo, antenne de Villefranche-de-Conflent

Beaucoup d'avis ne concernent pas l'Office de tourisme mais la cité de Villefranche-de-Conflent ou les sites touristiques.



Pascal D
Mons, Belgique • 94 contributions

👍 0 ⋮



accès mal signalé à partir de la gare.
août 2021

Visâtes intéressantes à tous points de vue.

Attention, si vous utilisez le parking gare pour vous rendre en ville à pieds: Ne prenez pas le chemin vers le fort Libéria: l'accès à la ville est barré depuis 2 ans mais rien n'est signalé au départ: un quart d'heure de marche pour rien. prenez directement par le pont et longez la route par le trottoir sécurisé. Merci à la Ville de Villefranche de prévoir une signalisation adaptée et à jour !

Écrit le 4 août 2021

Cet avis est l'opinion subjective d'un membre de Tripadvisor et non l'avis de TripAdvisor LLC.



globtrotteuse
France • 91 775 contributions

👍 1 ⋮



bon plan
mai 2021

Une visite qui nous a permis de faire le plein de bons plans et d'astuces pour visiter la ville de Villefranche-de-Conflent.

Écrit le 30 juin 2021

SUIVI DE LA SATISFACTION EN LIGNE

 **Tripadvisor** 4.5  20 avis **Office de Tourisme Conflent Canigo- Molitg-les-Bains**

 **Cathy P**
2 contributions

 0 



Base d information

sept. 2021 • En couple

Très bonne explication et s adapte à la demande particulière de la personne.

À l ecoute, patient, agréable.

N hésitez pas à y passer

Écrit le 18 septembre 2021

Cet avis est l'opinion subjective d'un membre de Tripadvisor et non l'avis de TripAdvisor LLC.



Google My Business

4.4

★★★★★
54 avis

Office de Tourisme Conflent Canigó
10 Place de la République, 66500 Prades



Véronique Doumenges

★★★★★ Il y a 3 jours

Nous sommes tombés sur une jeune femme qui nous a très bien renseigné et qui était super gentille



monique massicard

★★★★★ Il y a 3 semaines

Venant en cure à Molitg-les-Bains j'avais téléphoné pour avoir de la documentation sur la région et celle ci m'a été envoyée très rapidement. Puis j'ai eu un problème de réservation de location. J'ai donc à nouveau téléphoné pour savoir s'il pouvait m'aider pour une solution. Étant handicapée la personne que j'ai eu m'a dit qu'elle me noterai sur la brochure les locations adaptées. Grâce à eux j'ai pu trouver une location et je suis venue les remercier de vive voix. Merci à tout le personnel de l'office de Prades.



Paulien W

★★★★★ Il y a 29 semaines

The woman in the tourist office was very friendly and knew the region very well. She spoke English with me and did a great job at that (thanks again!). Highly recommend going here and asking for local hikes, there are sooo many! (Traduit par Google) La femme de l'office de tourisme était très sympathique et connaissait très bien la région. Elle a parlé anglais avec moi et a fait un excellent travail (merci encore!). Je recommande vivement d'aller ici et de demander des randonnées locales, il y en a tellement!



anne de Deservillers

★★★☆☆ Il y a 14 semaines

Peu d'écoute d'une personne sur 2 lorsque l'on rappelle que les P.O. sont Roussillonnais et non Catalans; Une réunification pays Catalan avec le sud, Barcelone entrainera un futur Donbass ou haut karabagh avec son lot de Français déplacés car ils ne parlent pas le Catalan (Translated by Google) Little listening by one in 2 people when we recall that the P.O. are Roussillonnais and not Catalans; A reunification Catalan country with the south, Barcelona will lead to a future Donbass or high karabagh with its share of French displaced because they do not speak Catalan



Google My Business

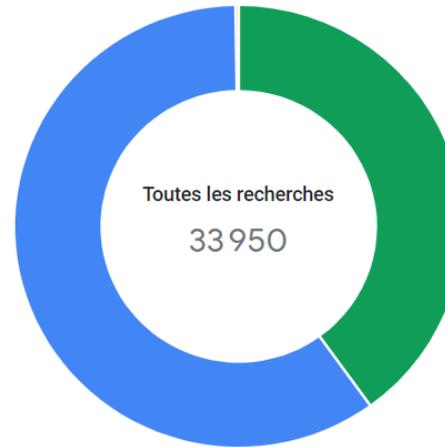
Office de Tourisme Conflent Canigó
10 Place de la République, 66500 Prades

PERFORMANCES

Vues	Recherches	Activité
8,97 k	5,8 k	4,75 k
Vues dans la recherche		2 k (-57 %)
Vues dans Maps		6,97 k (-54 %)

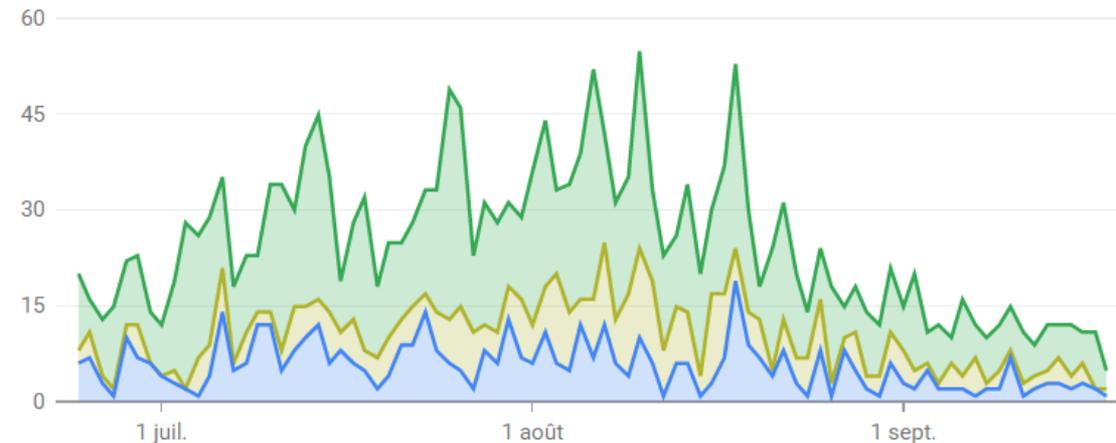
Mode de recherche de votre établissement

1 trimestre ▾



-  Recherche directe
Utilisateurs qui trouvent la fiche de votre établissement en recherchant le nom ou l'adresse de votre entreprise
-  Découverte
Utilisateurs qui trouvent la fiche de votre établissement en recherchant une catégorie, un produit ou un service
-  Par marque
Clients qui trouvent votre fiche en recherchant une marque en rapport avec votre établissement

Nombre total d'actions : 2,16 k



-  Visite du site Web
1,25 k
-  Demande d'itinéraire
427
-  Appel
492



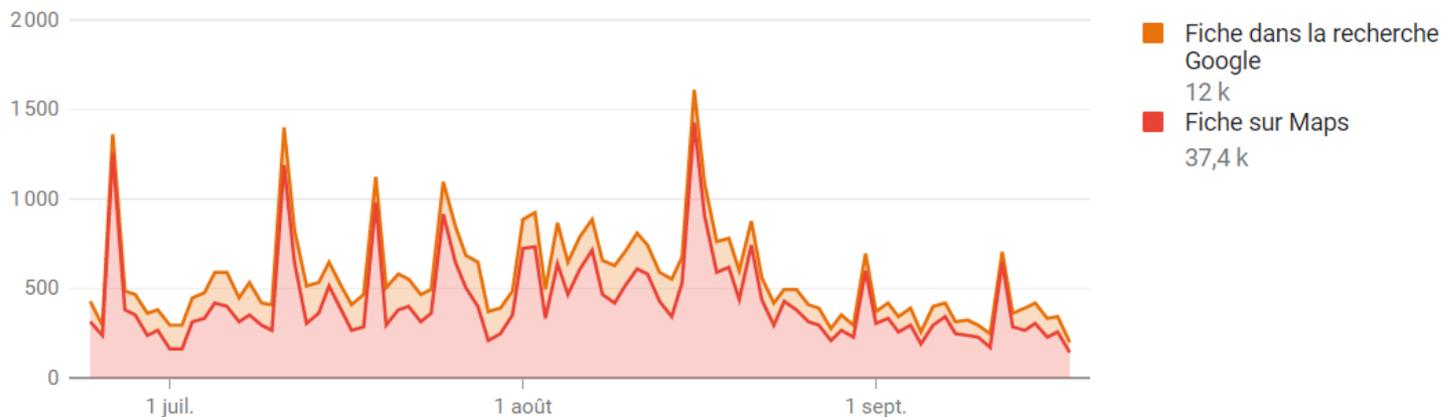
Conflent Canigó
Office de Tourisme

Présentation du bilan 2021

Google My Business

Office de Tourisme Conflent Canigó

Nombre total de vues : 49,4 k

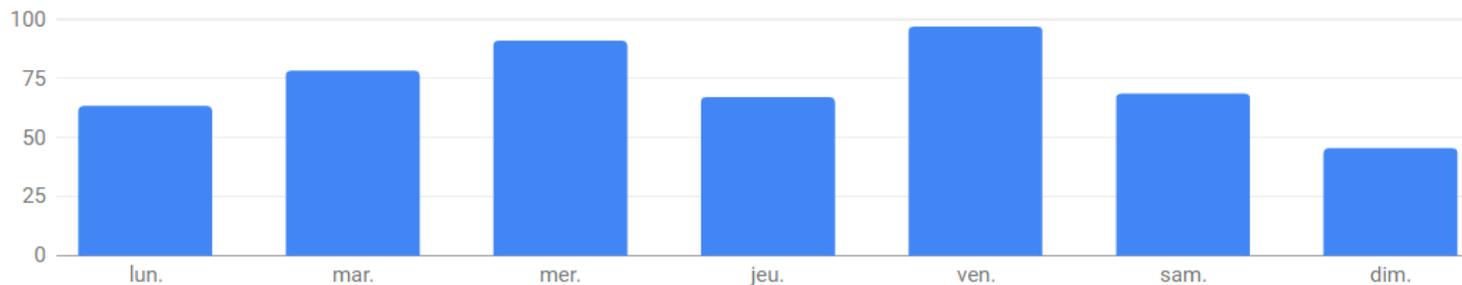


Appels téléphoniques

Heure et nombre d'appels de clients à votre établissement

Jour de la semaine ▼ 1 trimestre ▼

Nombre total d'appels : 509



Google My Business

4.1



Office de Tourisme
Conflent Canigó - Vernet
les Bains



Alain Figueras

★★★★★ Il y a 7 jours

Bon accueil personnel compétent et très agréable toujours le sourire. Merci pour toutes les infos que nous avons pu avoir.



Àngel Arbonès

★★★★★ Il y a 1 semaine

Molt amable i atenta, la noia ens va atendre molt be



Stéphane Cureau

★★★★★ Il y a 11 semaines

Accueil agréable, mais la renseignements sur la région reste très limités. Une présentation des sites culturels et panoramique ainsi qu'un point de vue de la gastronomie aurait été agréable. Au lieu de cela, nous avons été invités à utiliser le site internet. (Translated by Google) Pleasant welcome, but information on the region remains very limited. A presentation of cultural and panoramic sites as well as a point of view of gastronomy would have been pleasant. Instead, we were invited to use the website.



Jp Lalloué

★★★★★ Il y a 2 semaines

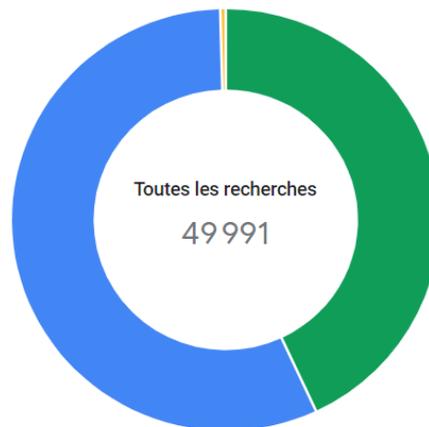
J'aurais mis 5 étoiles il y a 2 ans ou plus, mais je n'y retrouve pas les services et le contact d'avant. Faire payer 1 € la feuille de randonnée, (il y en a combien, de ces randonnées?), rediriger vers internet avec les QR code affichés en évidence, le covid et des plexiglass ont bon dos. C'est la même dégringolade que pour l'arboretum. (Translated by Google) I would have put 5 stars 2 years ago or more, but I do not find the services and contact there before. Charge € 1 for the hiking sheet, (how many of these hikes?), Redirect to the internet with the QR code displayed prominently, the covid and plexiglass have their backs. It's the same drop as for the arboretum.

PERFORMANCES

Vues	Recherches	Activité
16,5 k	8,84 k	4,67 k
Vues dans la recherche		2,15 k (-53 %)
Vues dans Maps		14,3 k (-53 %)

Mode de recherche de votre établissement

1 trimestre ▾



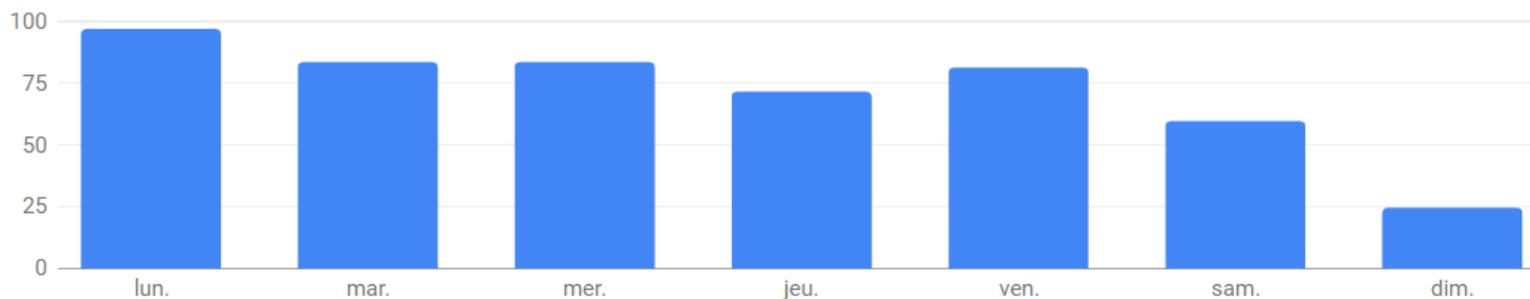
-  **Recherche directe**
Utilisateurs qui trouvent la fiche de votre établissement en recherchant le nom ou l'adresse de votre entreprise
-  **Découverte**
Utilisateurs qui trouvent la fiche de votre établissement en recherchant une catégorie, un produit ou un service
-  **Par marque**
Clients qui trouvent votre fiche en recherchant une marque en rapport avec votre établissement

Appels téléphoniques

Heure et nombre d'appels de clients à votre établissement

Jour de la semaine ▾ 1 trimestre ▾

Nombre total d'appels : 498



Google My Business

4.3

★★★★★
75 avis

Office de Tourisme
Conflent Canigó -
Villefranche de Conflent



CHRISTINE GAULAIN

★★★★★ Il y a 5 semaines

L'accueil au top. Super conseil. A l'écoute (Translated by Google) The welcome at the top. Great advice. Listening



Magali Gonthier

★★★★★ Il y a 5 semaines

Super accueillant .. ils sont super agréables.. bravo pour leurs humeurs sympa..



Chris

★★★★★ Il y a 3 semaines

Bon accueil et bien orienté !



Pat. Candie

★★★☆☆ Il y a 52 semaines

Déçue par l'information donnée. J'ai demandé la pizzeria du village que l'on m'a gentiment indiqué...mais c'était son jour de fermeture hebdomadaire (elle est située à 150m de l'office). Je recherchais également une visite guidée. la jeune femme m'a dit qu'il n'y en avait pas., alors que le service du Patrimoine, situé de l'autre coté du village, en organisait deux dans l'après-midi....Je m'en suis rendue compte trop tard ! L'un est géré par la commune l'autre par l'intercommunalité m'a t'on dit.... (Translated by Google) Disappointed with the information given. I asked for the village pizzeria which was kindly indicated to me but it was its weekly closing day (it is located 150m from the office). I was also looking for a guided tour. the young woman told me that there was none., while the heritage service, located on the other side of the village, organized two in the afternoon realized it too late! One is managed by the municipality the other by the intermunicipal association you have been told ...



Office de Tourisme Conflent Canigó - Villefranche de Conflent (propriétaire)

Il y a 50 semaines

Bonjour, tout d'abord merci d'avoir prit le temps de rédiger un avis ! Nous sommes navrés de cette mauvaise information donnée sur l'antenne de Villefranche-de-Conflent. Je souhaiterai apporter néanmoins des précisions. La pizzeria est peut-être située à 150m mais nous n'avons pas vue directement sur elle, car ce n'est pas dans la même ruelle. Les jours de repos des restaurants à Villefranche changent très souvent, et ils ne donnent pas l'information directement à nos équipes. Normalement en pleine saison ils sont ouverts 7j/7, si vous êtes venue hors saison alors c'est que notre conseillère n'a pas mis à jour les horaires. En espérant que vous ayez trouvé quand même votre bonheur avec les nombreux autres restaurants implantés dans la ville. En ce qui concerne les visites guidées, c'est le mardi après-midi en saison (Juillet-Aout) par Fanny du service patrimoine de la ville. Hors saison, je confirme il n'y a pas de visite de la ville. Personne de l'intercommunalité, n'intervient pour des visites guidées sur Villefranche et même dans les autres communes de notre destination. Je ne sais pas qui vous a donné cette information mais elle est erronée. En espérant que cette petite mésaventure ne vous fasse pas regretter votre séjour chez nous. Cordialement.



Google My Business

Office de Tourisme
Conflent Canigó -
Villefranche de Conflent

PERFORMANCES

1 trimestre ▾

Vues	Recherches	Activité
17,7 k	8,1 k	9,37 k
Vues dans la recherche		1,87 k (-60 %)
Vues dans Maps		15,8 k (-54 %)

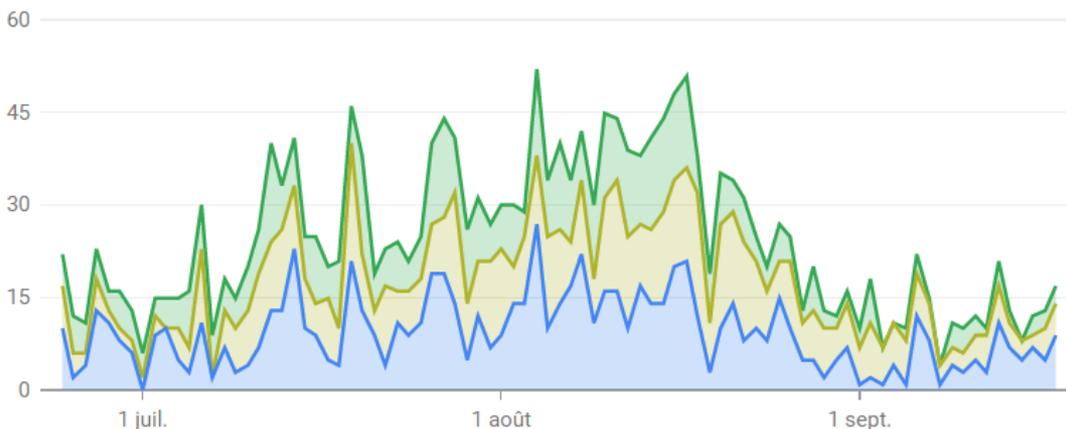
Performances au cours des 28 derniers jours



-  **Recherche directe**
Utilisateurs qui trouvent la fiche de votre établissement en recherchant le nom ou l'adresse de votre entreprise
-  **Découverte**
Utilisateurs qui trouvent la fiche de votre établissement en recherchant une catégorie, un produit ou un service
-  **Par marque**
Clients qui trouvent votre fiche en recherchant une marque en rapport avec votre établissement

1 trimestre ▾

Nombre total d'actions : 2,13 k



-  **Visite du site Web**
591
-  **Demande d'itinéraire**
725
-  **Appel**
815

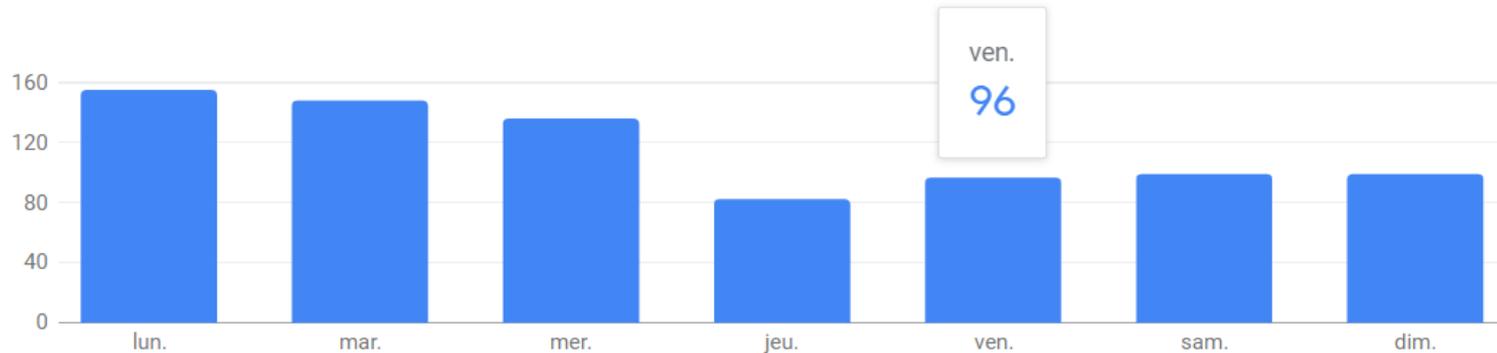
Appels téléphoniques



Heure et nombre d'appels de clients à votre établissement

Jour de la semaine ▼ 1 trimestre ▼

Nombre total d'appels : 814



Google My Business

4.2

★★★★★
5 avis

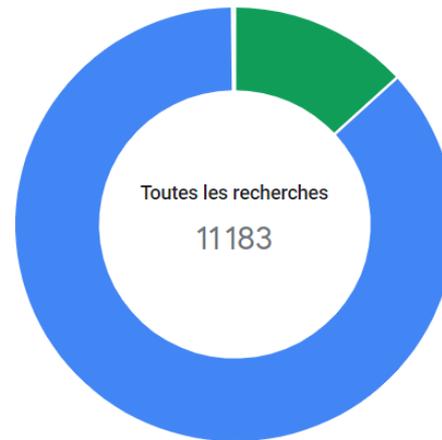
Office de tourisme
Conflent Canigó - Molitg
les Bains



SATEAR-beatmaker - dj

★★★★★ Il y a 14 semaines

1 trimestre ▾



Recherche directe

Utilisateurs qui trouvent la fiche de votre établissement en recherchant le nom ou l'adresse de votre entreprise



Découverte

Utilisateurs qui trouvent la fiche de votre établissement en recherchant une catégorie, un produit ou un service

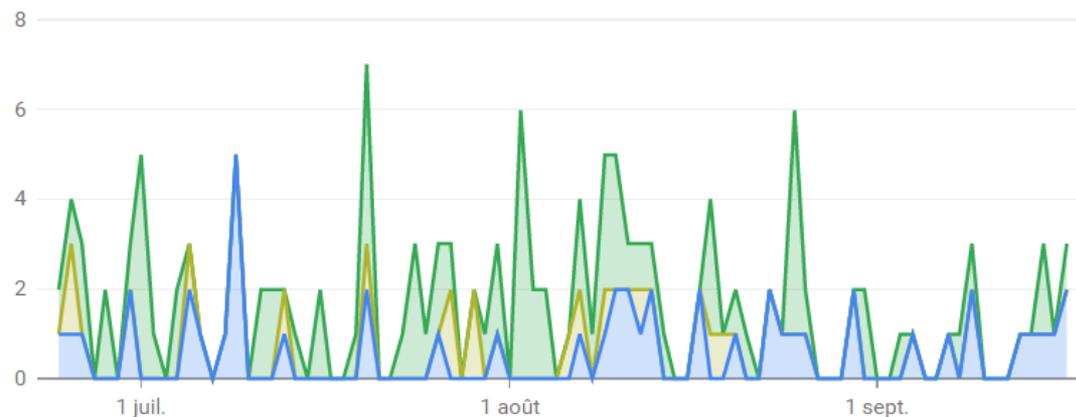


Par marque

Clients qui trouvent votre fiche en recherchant une marque en rapport avec votre établissement

1 trimestre ▾

Nombre total d'actions : 143



Visite du site Web

80



Demande d'itinéraire

15



Appel

48

Google My Business

4.4

★★★★★
13 avis

Office de Tourisme
Conflent Canigo - Vinça



joan Malla

★★★★★ Il y a 6 semaines

1 trimestre ▼



Recherche directe

Utilisateurs qui trouvent la fiche de votre établissement en recherchant le nom ou l'adresse de votre entreprise



Découverte

Utilisateurs qui trouvent la fiche de votre établissement en recherchant une catégorie, un produit ou un service



Par marque

Clients qui trouvent votre fiche en recherchant une marque en rapport avec votre établissement

1 trimestre ▼

Nombre total d'actions : 238



Visite du site Web

110



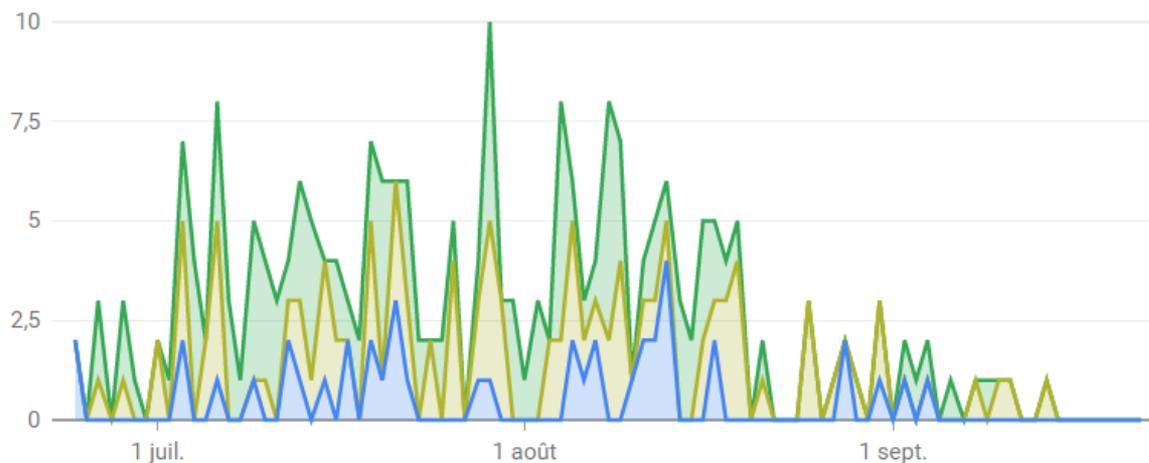
Demande d'itinéraire

86



Appel

42

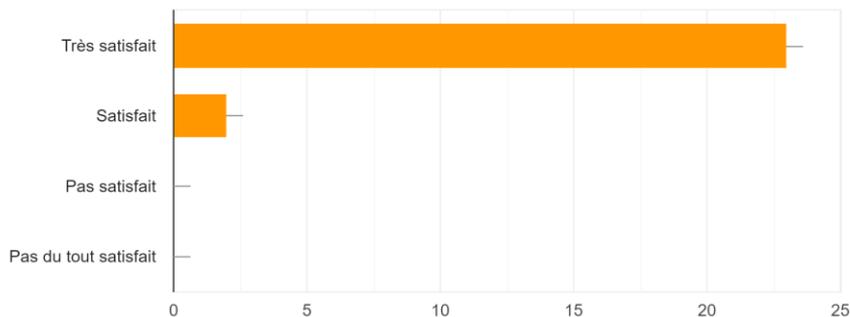


Prades : 25

SUIVI DE LA SATISFACTION - QUESTIONNAIRES Mis en libre service début juillet (COVID)

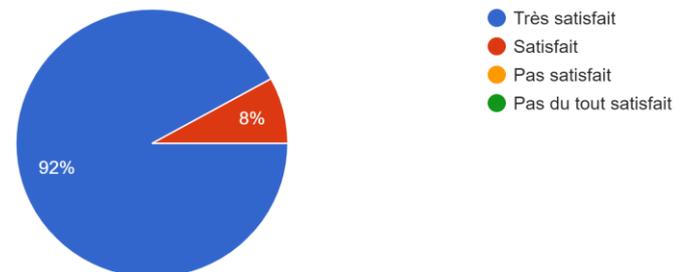
Une information claire et pertinents pour concrétiser votre séjour, votre activité ou vos achats (contact, réservations, site internet)..

25 réponses



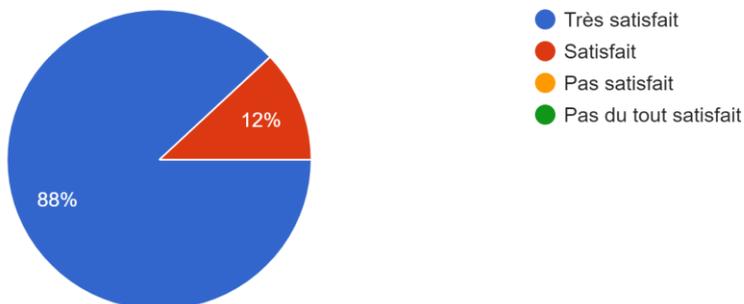
Une qualité de service satisfaisante ?

25 réponses



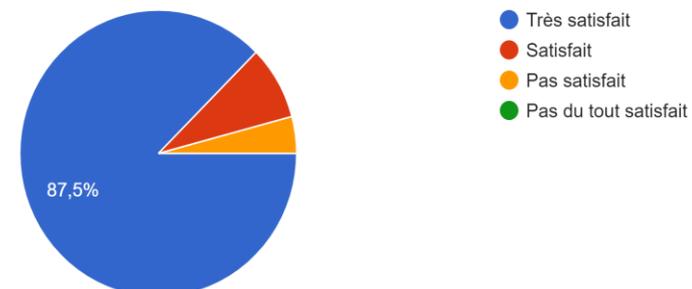
Des équipements de qualité (en bon état, confortables, adaptés ect.)

25 réponses



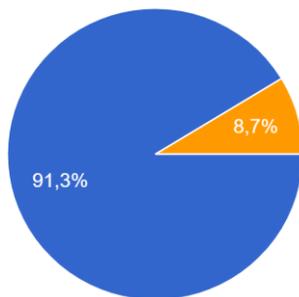
Une propreté irréprochable ?

24 réponses



Des informations touristiques disponibles (brochures et conseil) ?

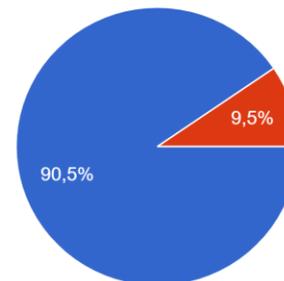
23 réponses



- Très satisfait
- Satisfait
- Pas satisfait
- Pas du tout satisfait

Des langues étrangères maîtrisées ?

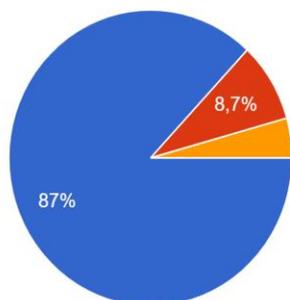
21 réponses



- Très satisfait
- Satisfait
- Pas satisfait
- Pas du tout satisfait

Une prestation conforme à vos attentes ?

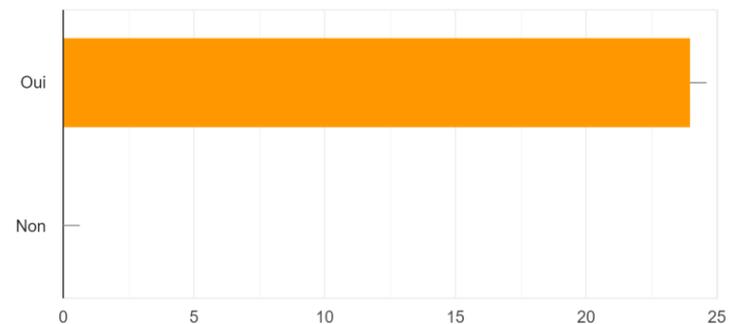
23 réponses



- Très satisfait
- Satisfait
- Pas satisfait
- Pas du tout satisfait

Recommanderiez-vous cet établissement ?

24 réponses



Points forts :

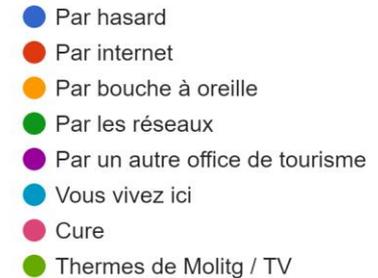
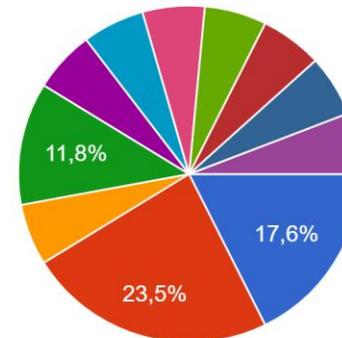
- Très bien renseigné
- Amabilité
- Compétences
- Les jeunes de l'accueil sont exemplaires
- Une équipe de jeune formidable
- Qualité de l'accueil, les 2 jeunes hommes
- Ils parlent très bien les langues étrangères
- Super en tout pour tout !
- Du potentiel !
- Parle le catalan !
- Accueil et horaires !
- Bon accueil
- Parle Catalan
- Disponibilités, sympathie, jovialité

Points faibles :

- Brochures non à disposition

Comment-avez-vous connu la destination ?

17 réponses



Villefranche : 6

Vernet : 3

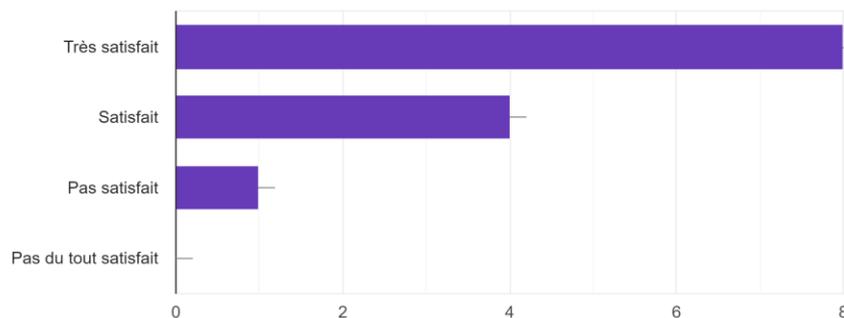
Molitg : 4

SUIVI DE LA SATISFACTION - QUESTIONNAIRES

Mis en libre service début juillet (COVID)

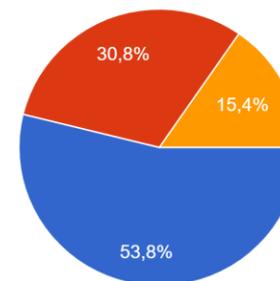
Une information claire et pertinents pour concrétiser votre séjour, votre activité ou vos achats (contact, réservations, site internet)..

13 réponses



Une qualité de service satisfaisante ?

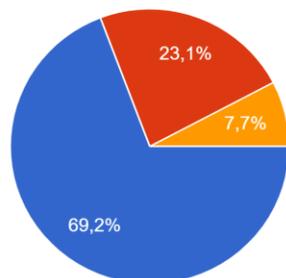
13 réponses



- Très satisfait
- Satisfait
- Pas satisfait
- Pas du tout satisfait

Des équipements de qualité (en bon état, confortables, adaptés ect.)

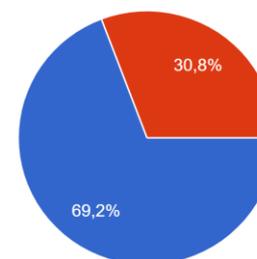
13 réponses



- Très satisfait
- Satisfait
- Pas satisfait
- Pas du tout satisfait

Une propreté irréprochable ?

13 réponses

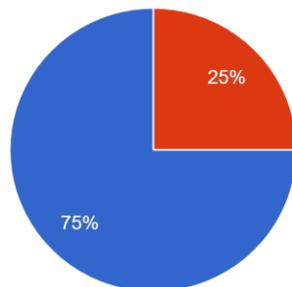


- Très satisfait
- Satisfait
- Pas satisfait
- Pas du tout satisfait

SUIVI DE LA SATISFACTION - QUESTIONNAIRES Mis en libre service début juillet (COVID)

Des informations touristiques disponibles (brochures et conseil) ?

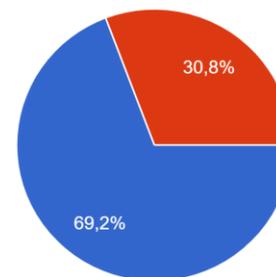
12 réponses



- Très satisfait
- Satisfait
- Pas satisfait
- Pas du tout satisfait

Des langues étrangères maîtrisées ?

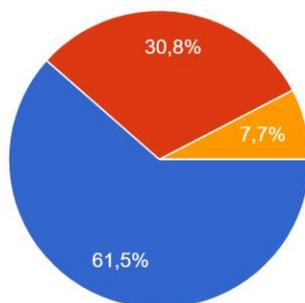
13 réponses



- Très satisfait
- Satisfait
- Pas satisfait
- Pas du tout satisfait

Une prestation conforme à vos attentes ?

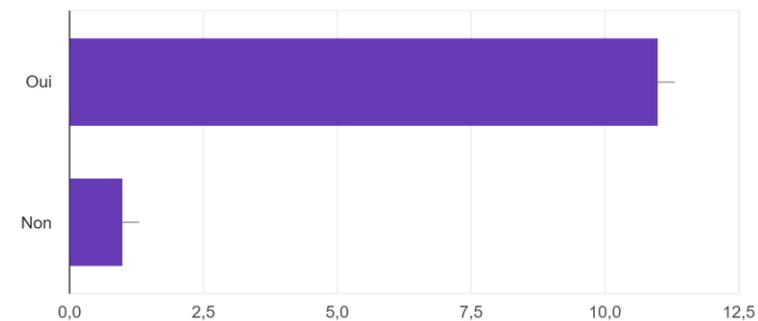
13 réponses



- Très satisfait
- Satisfait
- Pas satisfait
- Pas du tout satisfait

Recommanderiez-vous cet établissement ?

12 réponses



Points forts :

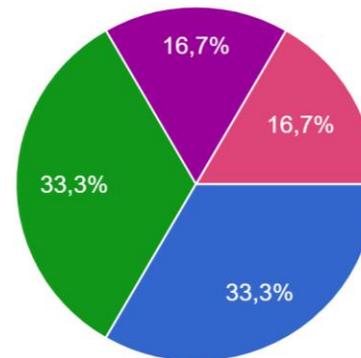
- Sourire, conseils, exhaustivité et écoute.
- Explications
- Accueil
- Accueil agréable

Points faibles :

- Pas de Wi-Fi à Vernet

Comment-avez-vous connu la destination ?

6 réponses



- Par hasard
- Par internet
- Par bouche à oreille
- Par les réseaux
- Par un autre office de tourisme
- Vous vivez ici
- UCE

Remarques orales

Remarques à prendre en compte car récurrentes sur Villefranche :

- Propreté des toilettes publiques à Villefranche (pas de possibilités de se laver les mains, pas de gel, pas de papier toilettes)
 - La Cova Bastera et ses problèmes d'ouverture
- L'accès au fort par le souterrain fermé par arrêté préfectoral manque d'indications
- Emplacement pour personnes à mobilité réduite mal indiqué sur le parking, idem pour les emplacements moto.
- Problème avec les horodateurs de Villefranche, ils tombent en pannes, ne prennent pas la carte et certains touristes prennent des PV
 - Le bus ne s'arrête plus à la gare de Villefranche
 - Défections canines

Remarques à prendre en compte car récurrentes sur le Train jaune :

- Difficultés à réserver sur internet (nom de la gare)

Remarques à prendre en compte car récurrentes sur Vernet-les-Bains :

- Fiches de randonnées à 1€ trop chères
- Signalisation de l'office de tourisme
 - Balisage de certaines randonnées
 - Entretien des circuits VTT
- Des remarques sur certains hébergements

Remarques à prendre en compte car récurrentes sur Prades :

- Eglise et commerces fermés le lundi
- Place de la république mal fréquentées
- Manque de bus et d'activités le dimanche pour les curistes
- Espace Pau Casals fermé depuis début septembre
- Plus de brochure pour visiter le centre
- Pas de navette pour le festival Pablo Casals.
- Support pour randonnée non gratuit

Remarques à prendre en compte car récurrentes sur Molitg-les-Bains :

- Manque d'excursions et de bus le dimanche.



Incidents internes

- COVID-19, fermeture des antennes mais maintien de l'accueil téléphonique et numérique
- Suppression de la place réservée Tourisme & Handicap à l'antenne de Vernet-les-Bains
- Problème de Wi-Fi sur Vernet
- Souvent des problèmes de monnaie sur Villefranche, Prades et Vernet
- Porte restée ouverte sur Prades
- Répondeur non enclenché à plusieurs reprises en début de saison
- Erreurs de caisse



Réclamations avec suivi !

Prades	VDC	VLB	MLB	Vinça
Fermeture de l'espace Martin Vivès non annoncée sur le site internet	Propreté des WC	X	X	X
Camping de Prades	Propreté des espaces de jeux pour enfants	X	X	X
Sentiers de randonnées		X	X	X



STATISTIQUES

CHIFFRES CLES SAISON 2021 – Nos visiteurs

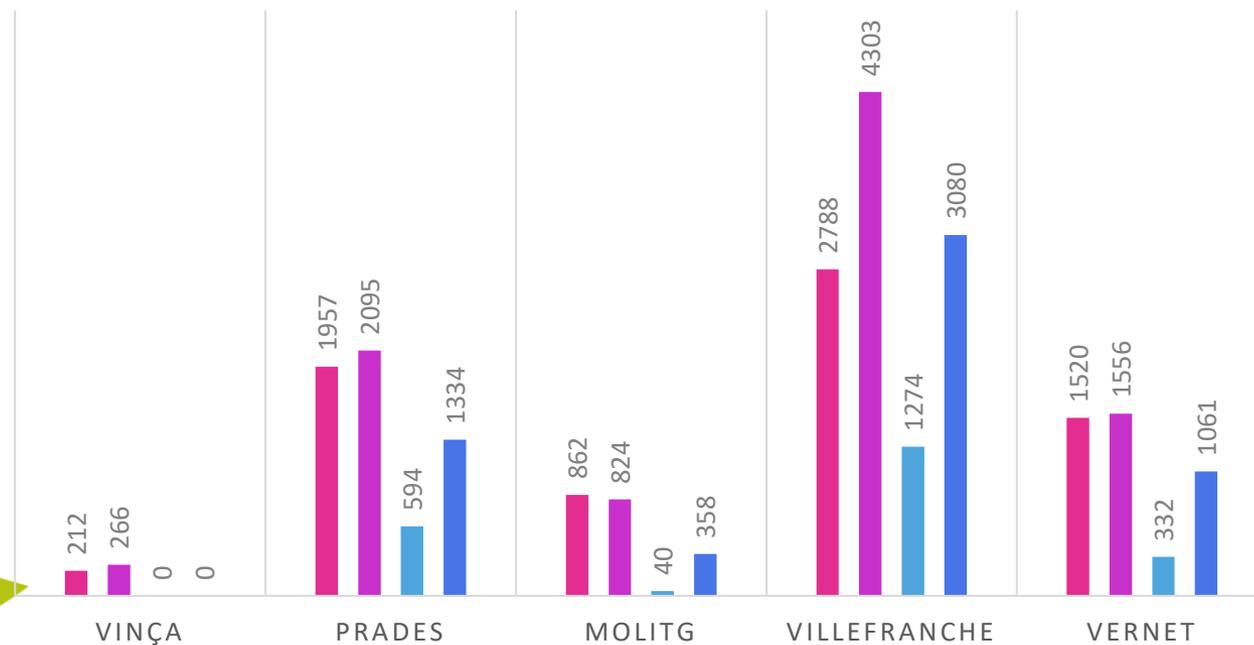
• Nombre de visiteurs au total en juin:

- 7393 en 2018
- 8990 en 2019
- 2240 en 2020
- **5833 en 2021**

Soit -36% par rapport à 2019

FRÉQUENTATIONS JUIN

■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021



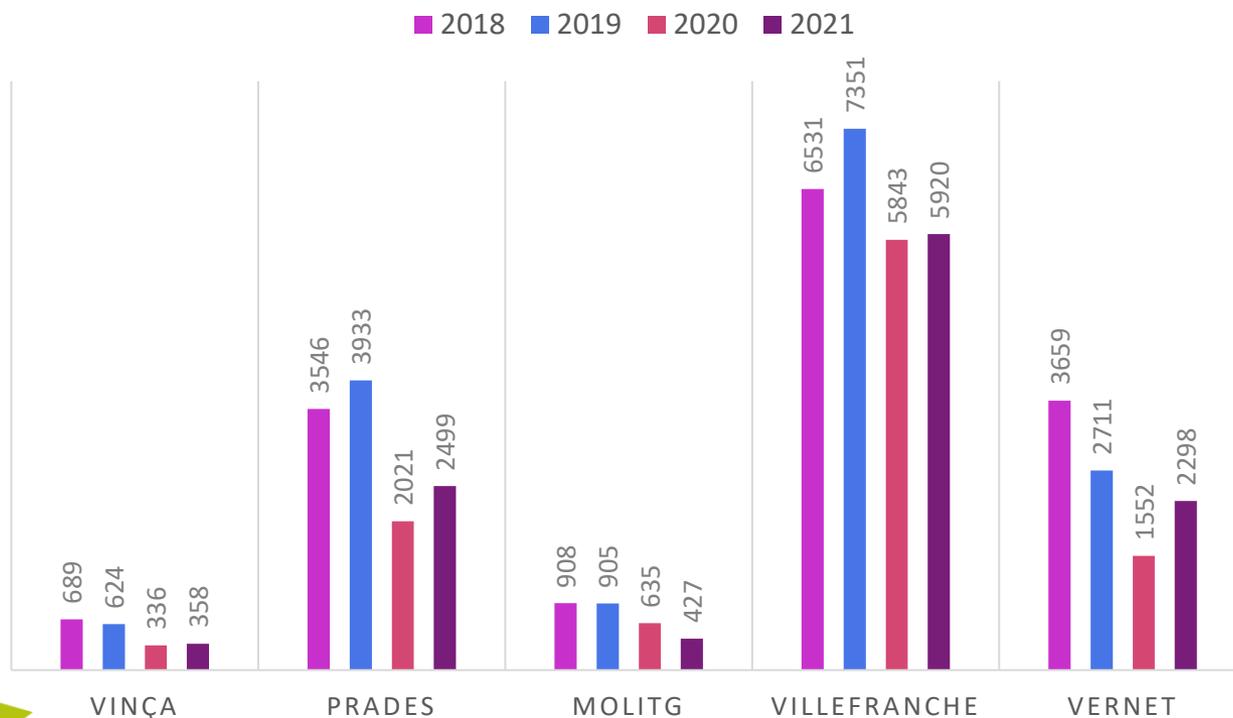
CHIFFRES CLES SAISON 2021 – Nos visiteurs

• Nombre de visiteurs au total en juillet :

- 15333 en 2018
- 15524 en 2019
- 10387 en 2020
- **11502 en 2021**

Soit -26% par rapport à 2019

FRÉQUENTATIONS JUILLET



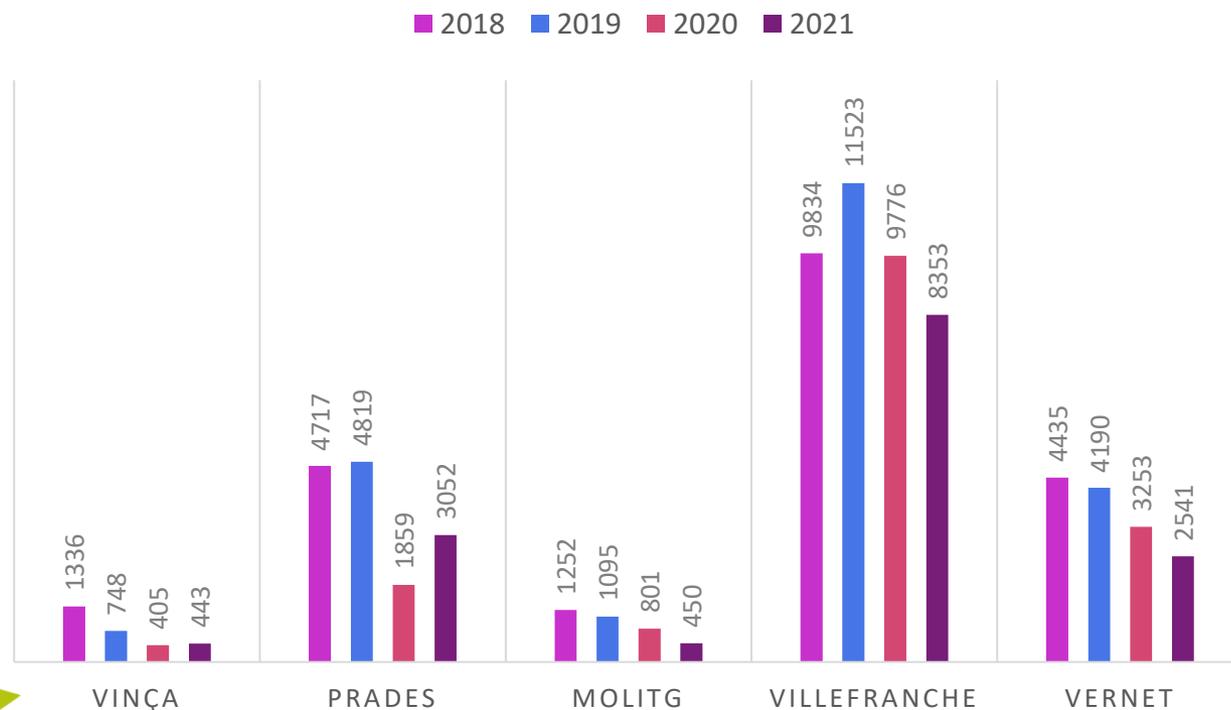
CHIFFRES CLES SAISON 2021 – Nos visiteurs

• Nombre de visiteurs au total en aout:

- 21574 en 2018
- 22375 en 2019
- 16094 en 2020
- **14839 en 2021**

Soit -34% par rapport à
2019

FRÉQUENTATIONS AOUT



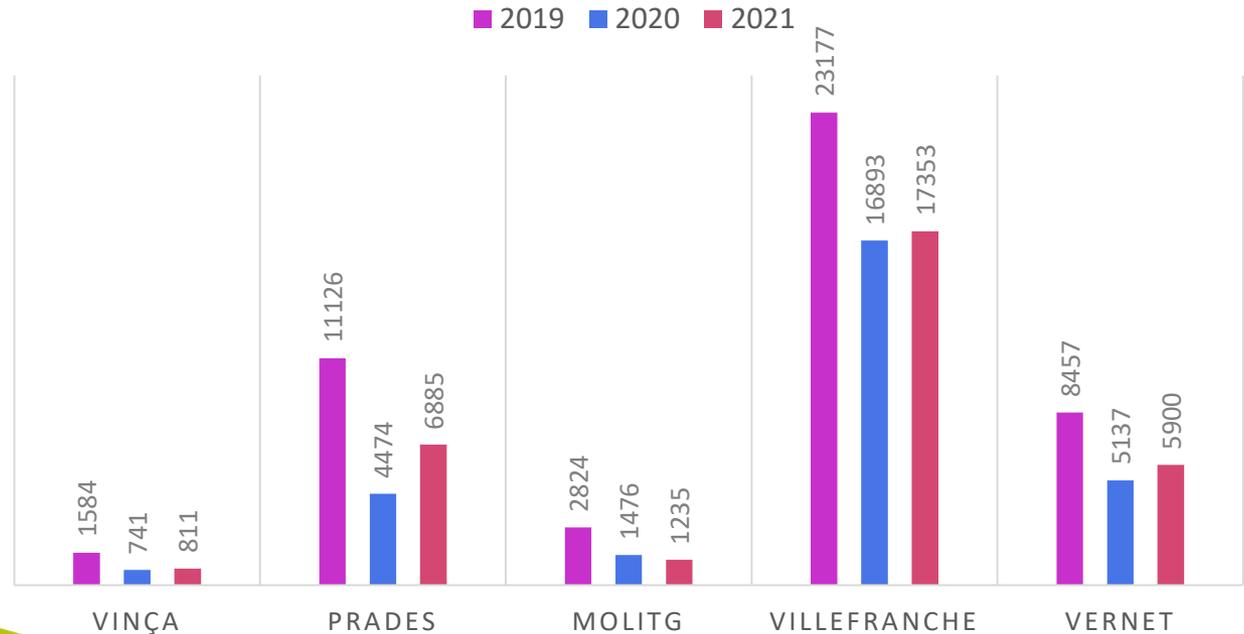
CHIFFRES CLES SAISON 2021 – Nos visiteurs

• Nombre de visiteurs au total du 01/06 au 31/08:

- 47168 en 2019
- 28721 en 2020
- **32184 en 2021**

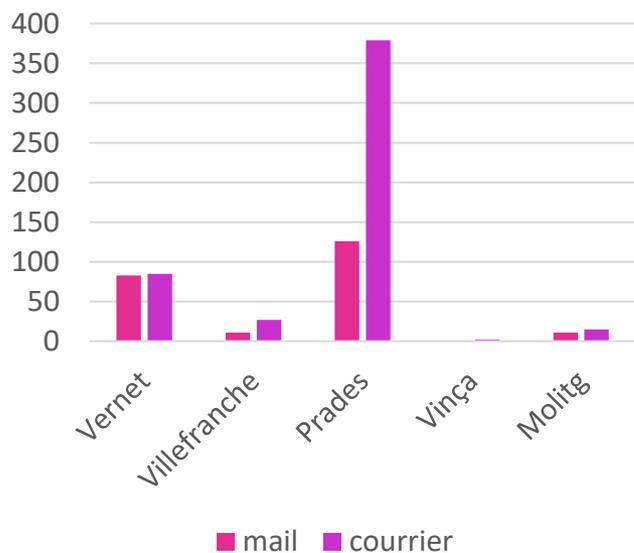
Soit -32% par rapport à 2019

FRÉQUENTATIONS TOTALES DU 01/06 AU 31/08

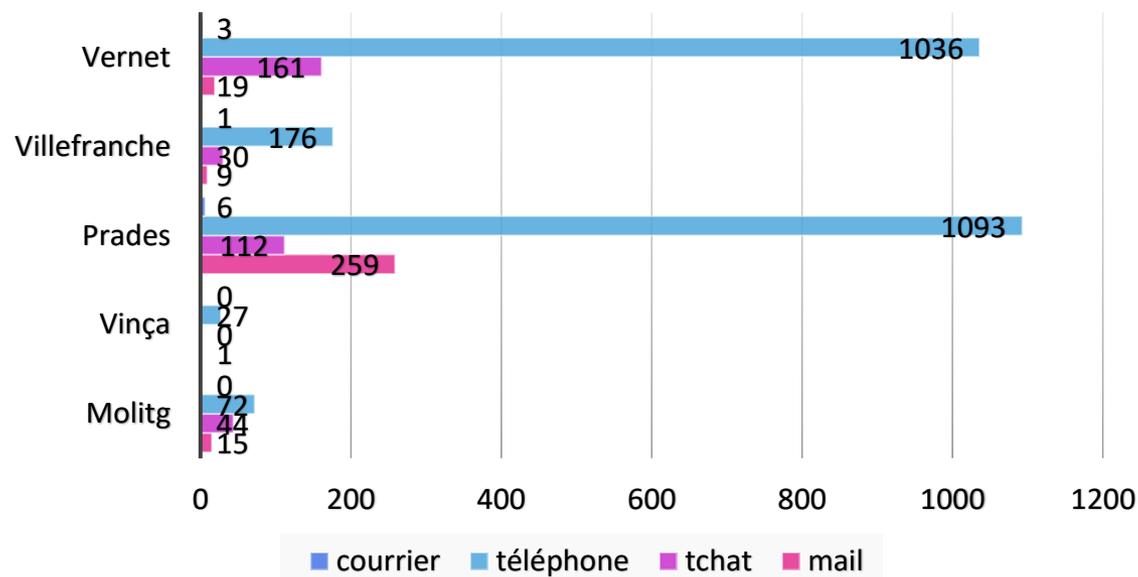


CHIFFRES CLES SAISON 2021 – Nos visiteurs

Nombre de courriers envoyés



Demande d'info/ doc du 01/06 au 31/08



CHIFFRES CLES SAISON 2021 – Nos visiteurs



82,5% de français
17,5% d'étrangers



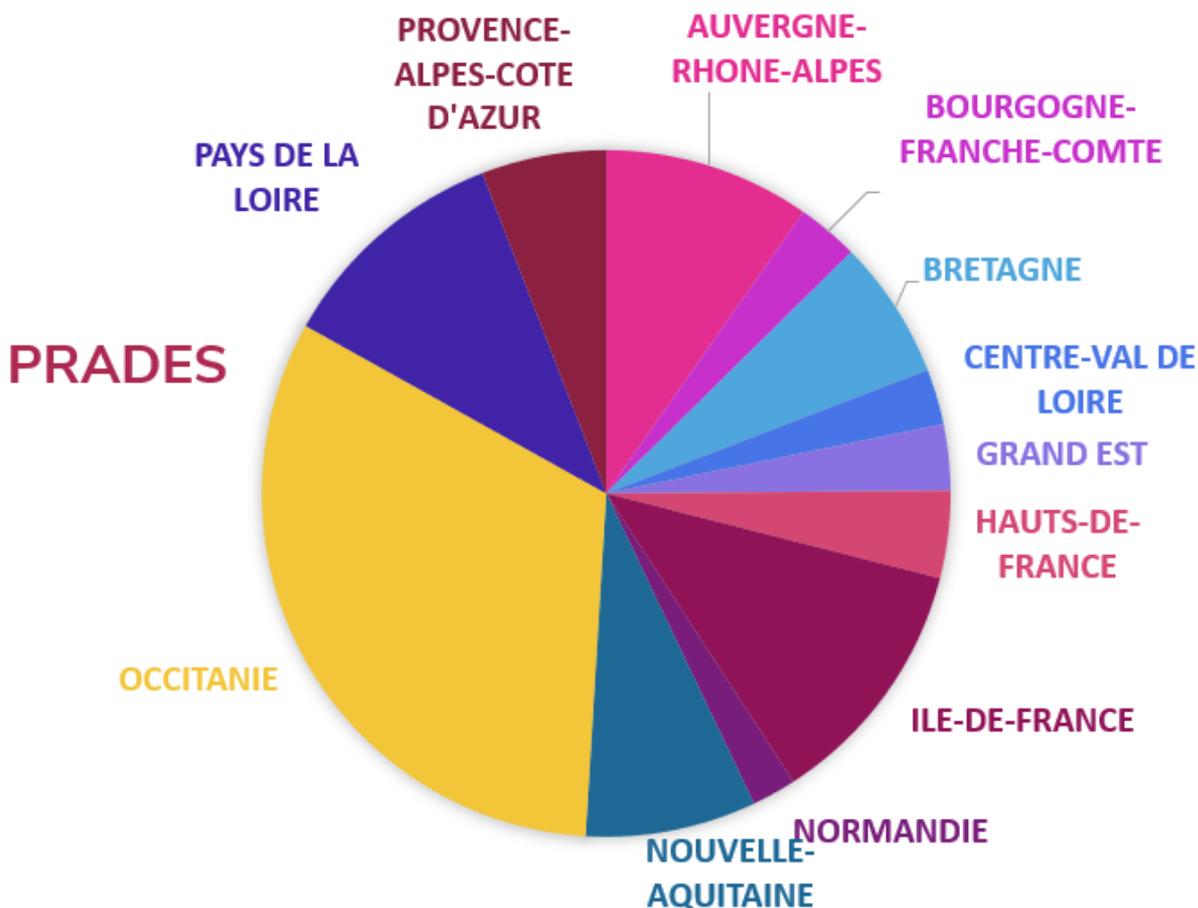
TOP 3 DES PAYS

1. Catalogne-Espagne 8,8%
2. Royaume-Uni 1,9%
3. Belgique 1,9%



TOP 5 CENTRES D'INTERETS

1. Sites culturels du Conflent
2. Randonnées
3. Plan de ville
4. Animations
5. Villages Conflent



CHIFFRES CLES SAISON 2021 – Nos visiteurs



84,5% de français
15,5% d'étrangers



TOP 3 DES PAYS

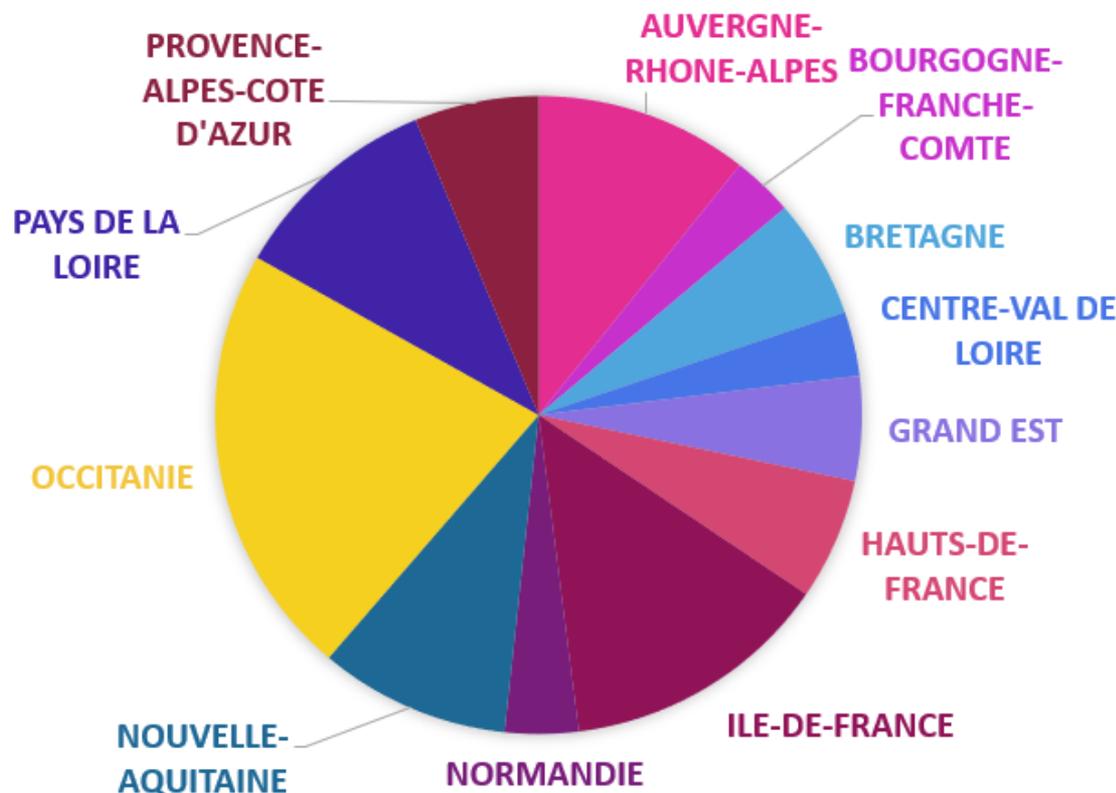
1. Catalogne-Espagne 7,8%
2. Belgique 2,1%
3. Espagne 1,75%



TOP 5 CENTRES D'INTERETS

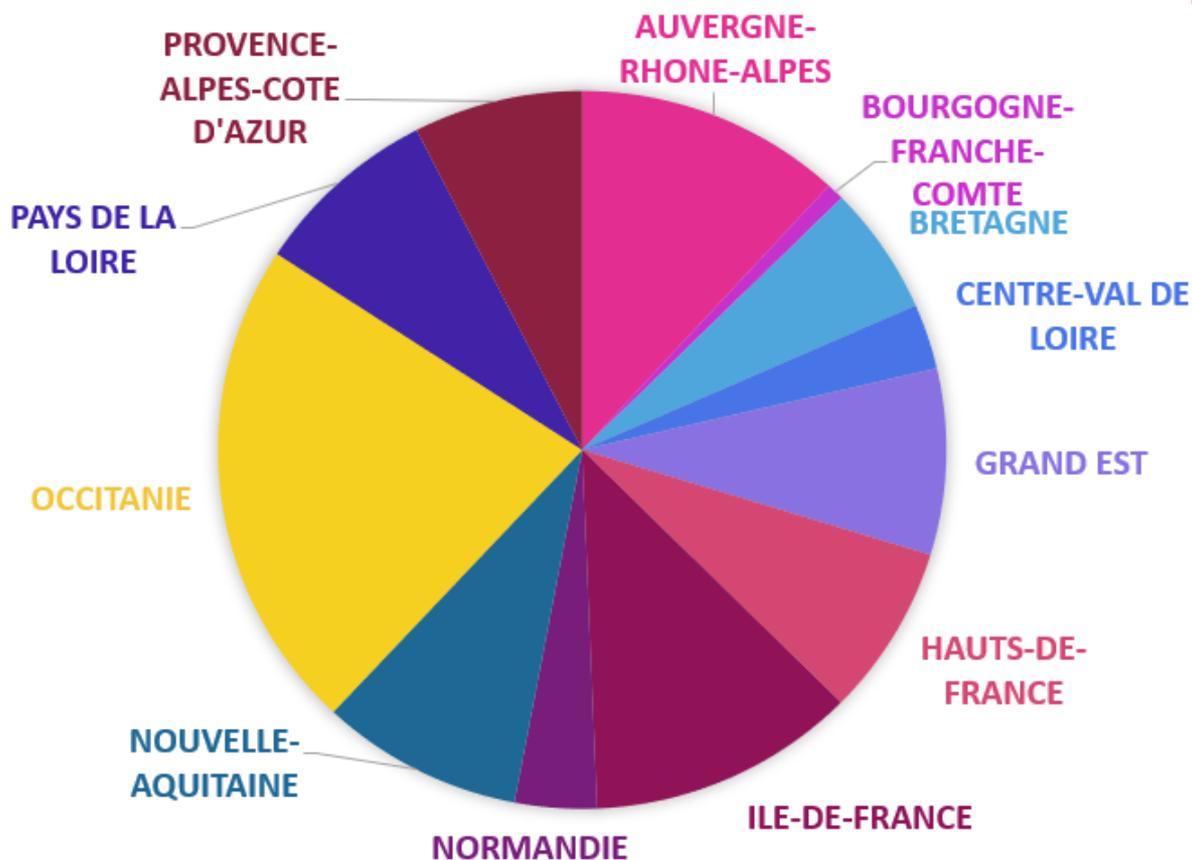
1. Plan de ville
2. Fort
3. Grottes
4. Remparts
5. Train jaune

VILLEFRANCHE-DE-CONFLENT



CHIFFRES CLES SAISON 2021 – Nos visiteurs

MOLITG-LES-BAINS



95,7% de français
4,3% d'étrangers



TOP 3 DES PAYS

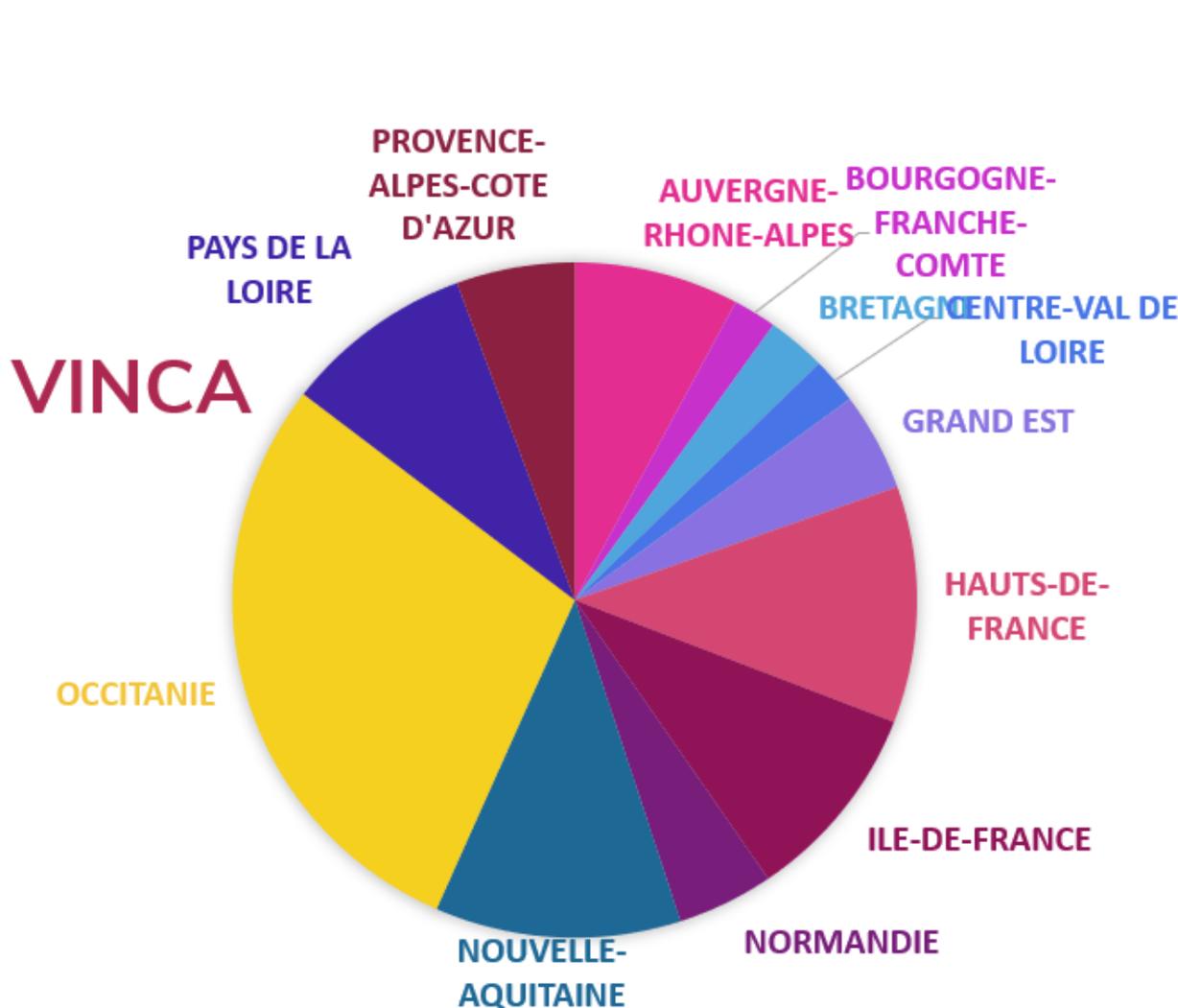
1. Martinique 0,8%
2. Royaume Uni 0,8%
3. Belgique 0,7%



TOP 5 CENTRES D'INTERETS

1. Randonnées
2. Sites Culturel Conflent
3. Animation
4. Plan
5. Villages du Conflent

CHIFFRES CLES SAISON 2021 – Nos visiteurs



86,7% de français
13,3% d'étrangers



TOP 3 DES PAYS

1. Belgique 2,5%
2. Pays-Bas 2,5%
3. Allemagne 2,3%



TOP 5 CENTRES D'INTERETS

1. Randonnées
2. Sites culturels Conflent
3. Animations
4. Activités sportives
5. Plan de ville

CHIFFRES CLES SAISON 2021 – Nos visiteurs



92,7% de français
7,3% d'étrangers



TOP 3 DES PAYS

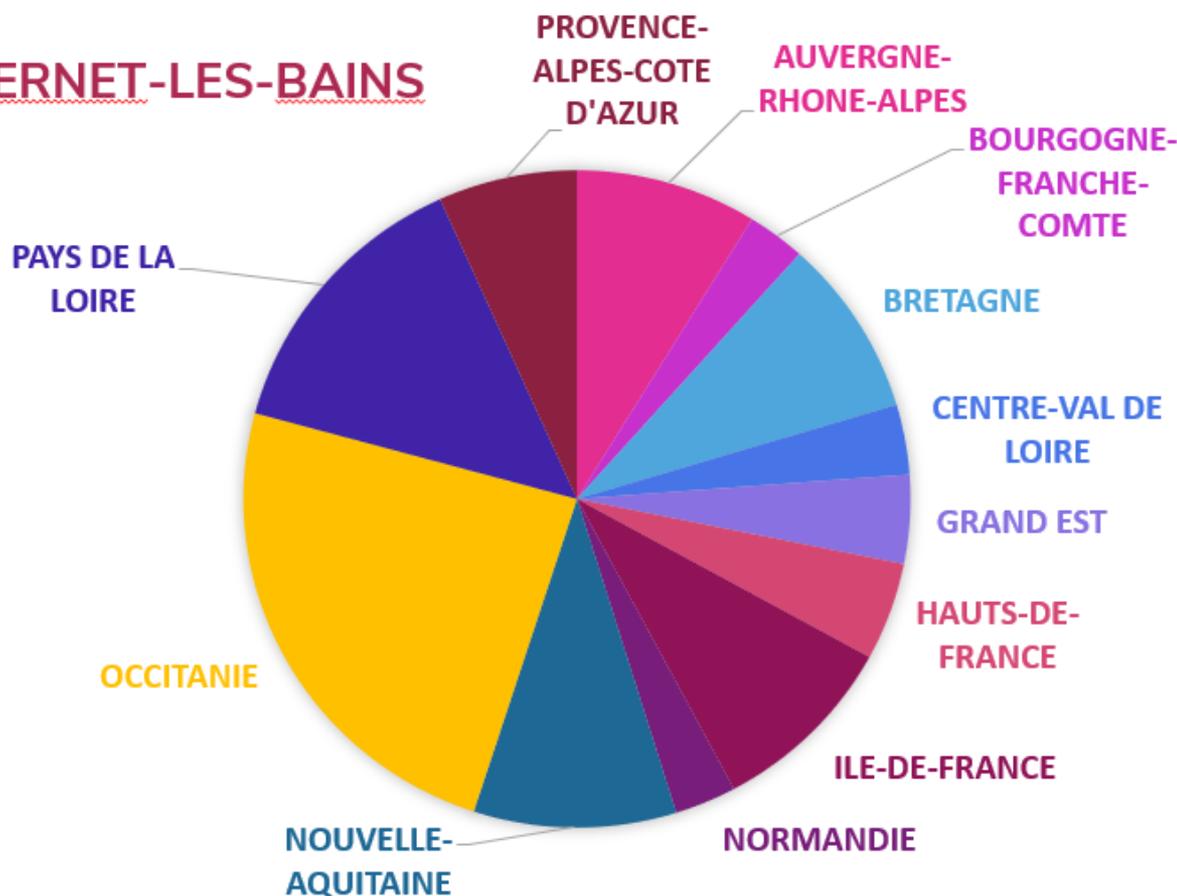
1. Belgique 2,1%
2. Catalogne – Espagne 1,5%
3. Pays-Bas 1%



TOP 5 CENTRES D'INTERETS

1. Randonnées
2. Sites culturels Conflent
3. Animations
4. Train jaune
5. Plan de ville

VERNET-LES-BAINS



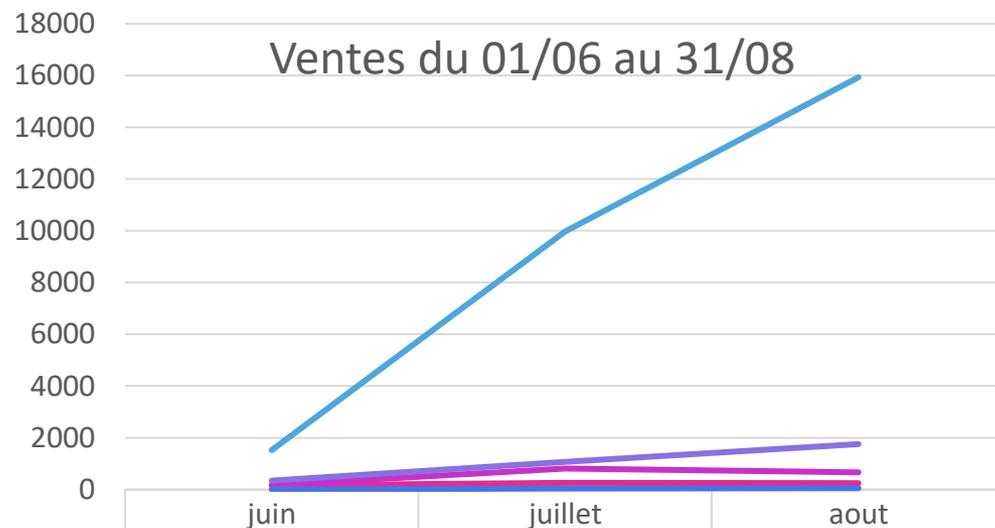
CHIFFRES CLES SAISON 2021 – Nos ventes

Total des ventes OTI:

32979,90€

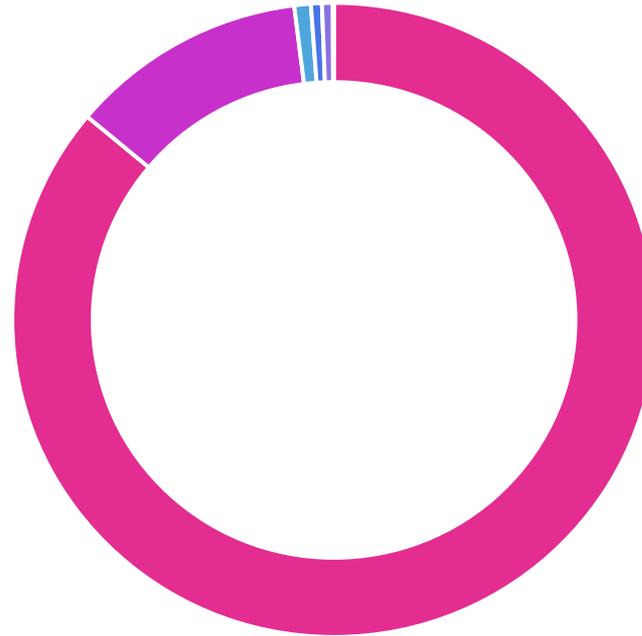
(2312,25 en 2020)

- 662,95 € à Molitg panier moyen 5,39 €
- 1642,15 € à Prades panier moyen 6,68 €
- 3163,95 € à Vernet, panier moyen 4,94 €
- 27422,35 € à Villefranche, panier moyen 35,80 €
- 88,5 € à Vinça, panier moyen 4,02 €



	juin	juillet	aout
Molitg	160,9	257,05	245
Prades	170,65	809,05	662
Villefranche	1525,9	9968,05	15928,4
Vinça	0	36	52,5
Vernet	345,8	1062,65	1755,5

Répartition des ventes par type de produit



■ Billetterie ■ cartes ■ objets ■ livres ■ papeterie ■ multimedias

