



VALLESPİR
TOURISME

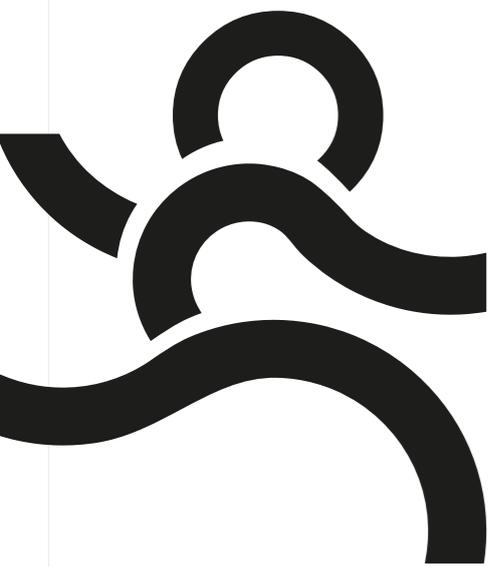
Bienvenue

Rencontres du Tourisme

ORDRE DU JOUR

1. **Accueil & allocution de M. Michel COSTE**, Président de l'Office de Tourisme Communautaire « Vallespir Tourisme » & Président de la Communauté de Communes du Vallespir
2. **Présentation de l'équipe** de Vallespir Tourisme
3. **Fréquentation** touristique
4. **Production & Commercialisation**
5. Réseau des **socio-professionnels**
6. Bilan **Qualité**
7. **Objectifs** en 2023
8. **Interventions de M. Rémy VERNIER**, Directeur de l'Agence de Développement Touristique des Pyrénées-Orientales & de **M. Jean-Florent BOINEAU**, Directeur de l'Office de Tourisme d'Argelès-sur-Mer.
9. **Questions** diverses & rafraîchissements





2022 Focus

- ✓ **Fusion** de l'Office de Tourisme Intercommunal du Vallespir & l'Office de Tourisme et de la Culture du Boulou
- ✓ **Mise en œuvre du schéma de développement touristique** s'inscrivant dans des démarches locales, départementales, régionales et nationales.
- ✓ **Obtention du Classement en Catégorie 1** en juin 2022 (OT de Céret)
- ✓ **Intégration des flux du Boulou sur le site internet** vallespir-tourisme.fr
- ✓ **Déploiement de la Marque de Territoire** Vallespir, la Nouvelle Sensation Catalane sur nos supports de Communication.



L'équipe de Vallespir Tourisme.

Frédéric, Gisèle, Alexandre, Corinne, Maeva, Anyssa,
Alex, Laura, Cindy, Hugo, Mylène, Christelle & Flore



fréquentation touristique



présenté par Corinne



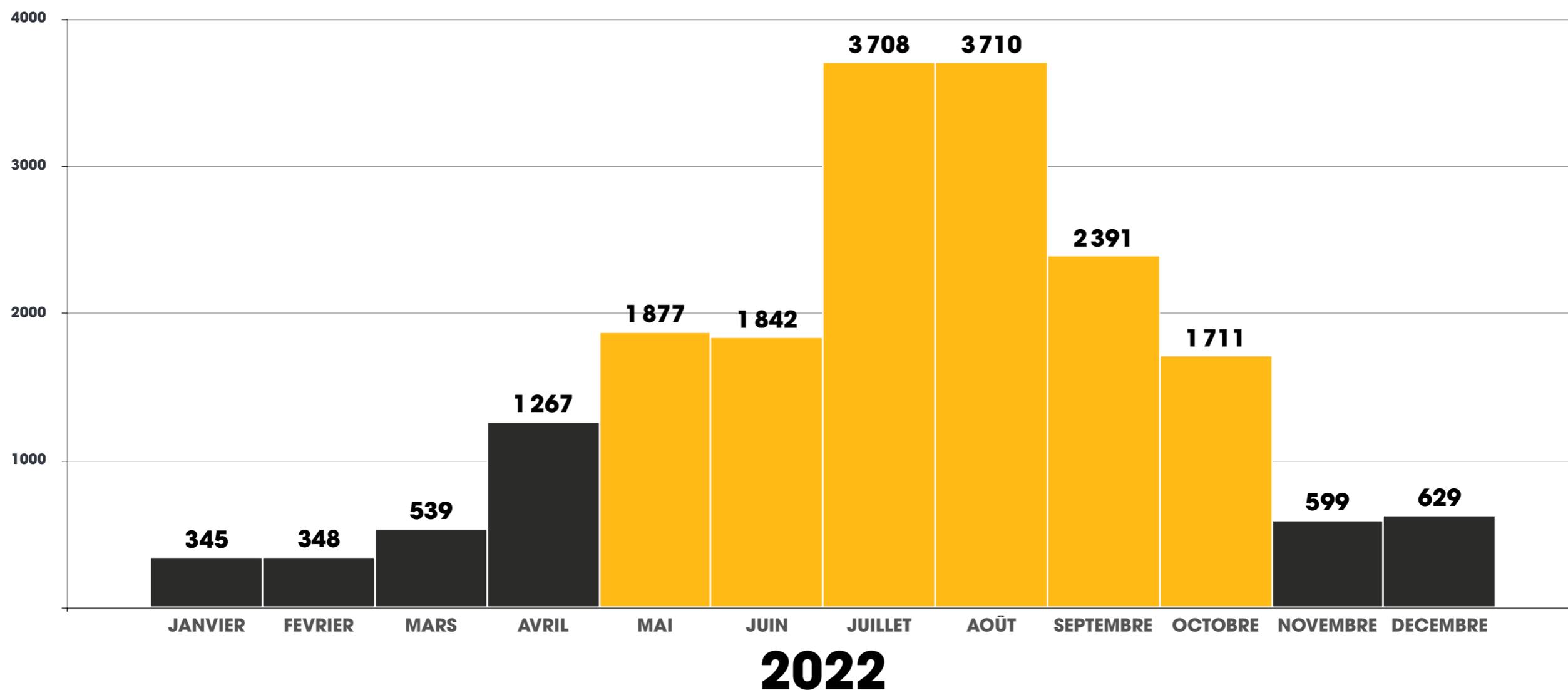
STATS Accueil

Fréquentation guichet Évolutions depuis 4 ans

2019 : 32 997 visiteurs

2021 : 14 974 visiteurs

2022 : 20 998 visiteurs



STATS Accueil

Une clientèle de proximité
largement représentée.

Répartition clientèle

■ Française ■ Étrangère



Top 5 Pays étrangers

Catalogne-Espagne : 8,18 %
Royaume Uni : 2,71 %
Allemagne : 1,77 %
Belgique : 1,60 %
Pays-Bas : 1,23 %

Top 5 Régions

Occitanie : 50,79 %
Ile de France : 7,72 %
Auvergne Rhône Alpes : 7,40 %
Nouvelle Aquitaine : 7,04 %
Pays de la Loire : 5,21 %

Top 5 Départements

Pyrénées Orientales : 36,57 %
Haute Garonne : 3,91 %
Hérault : 3,73 %
Gironde : 2,20 %
Nord : 2,16 %

Clientèle de la Catalogne- Espagne en nette progression :

8,19 % en 2022
2,53 % en 2021
4,99 % en 2019

STATS Accueil

Segmentation & centres d'intérêt

Top 5 Segment de clientèle

Retraités	21,2 %
Couple	20,9 %
Individuels	16,8 %
Actifs (25/65 ans)	15,64 %
Habitants	10,62 %

Top 5 Type de séjour

Passage	37,2 %
+ d'une semaine	24,2 %
Cure	15,2 %
WE & courts séjours	11,33 %
Semaine	7,29 %

Top 5 Centres d'intérêt

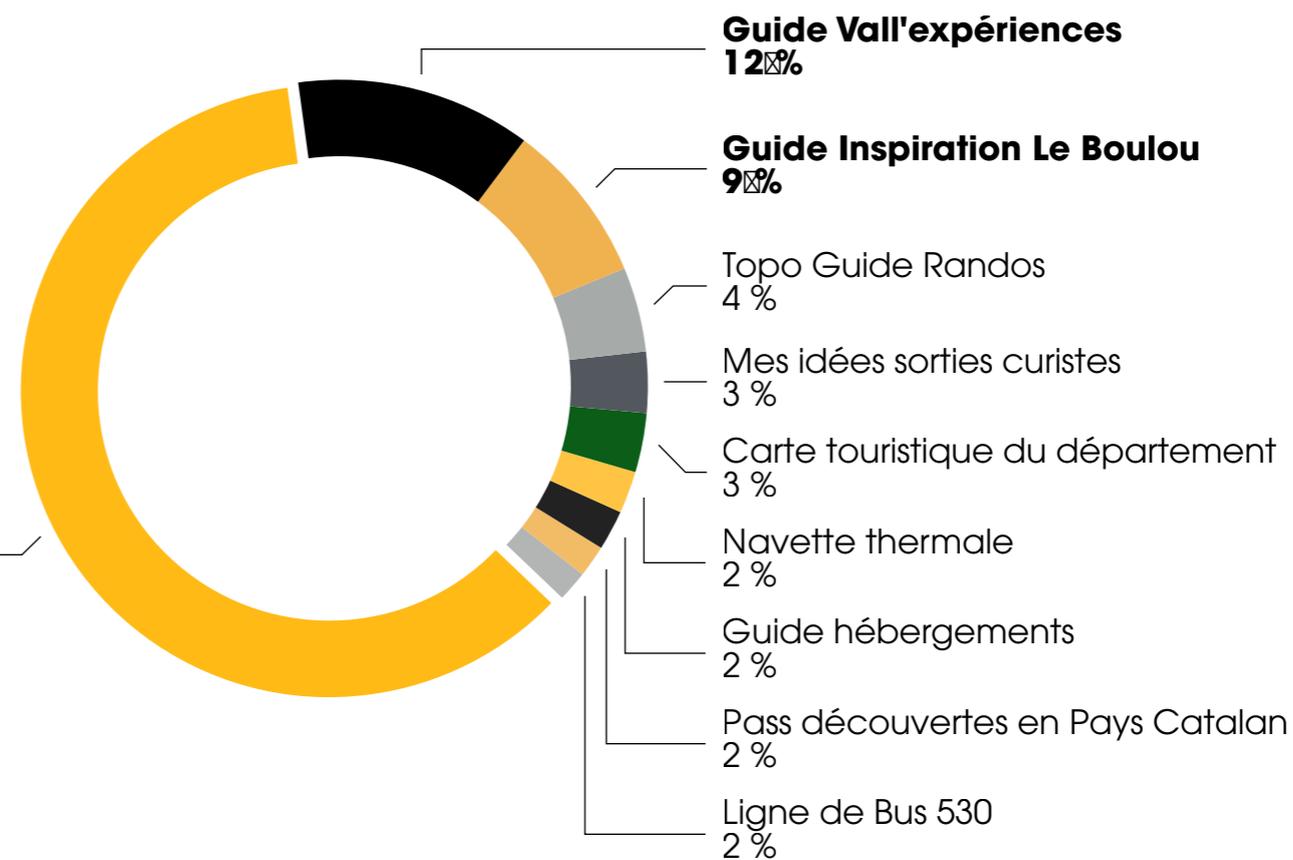
Patrimoine	14,7 %
Art & Culture	12,3 %
Fêtes & Manifestations	11,7 %
Infos pratique	9,3 %
Rando	7 %

STATS Accueil

Brochures les + demandées Top 10



**Plans de ville
touristiques
61%**



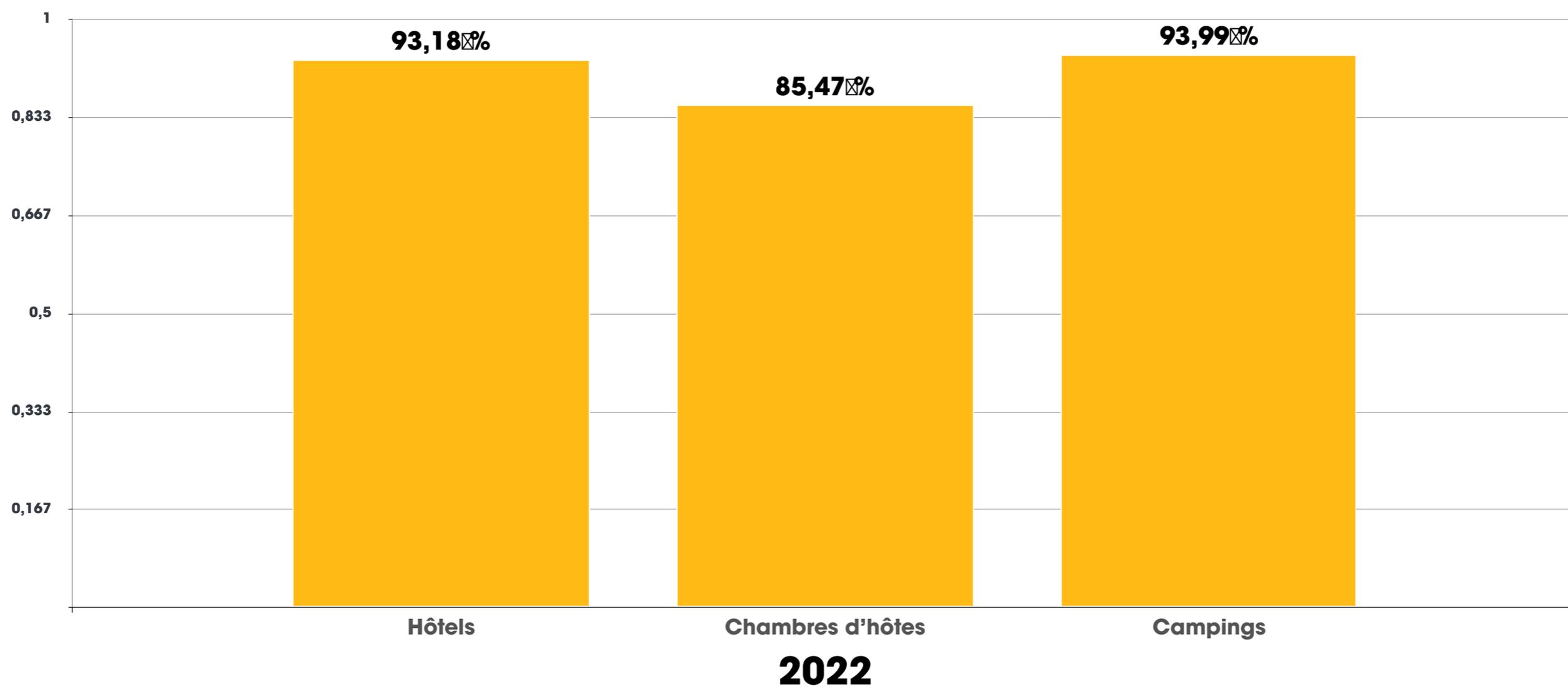
STATS

Chez nos
partenaires

Taux fréquentation hébergements saisonniers

Période juillet / août

Données provenant
des hébergeurs partenaires



promotion & communication



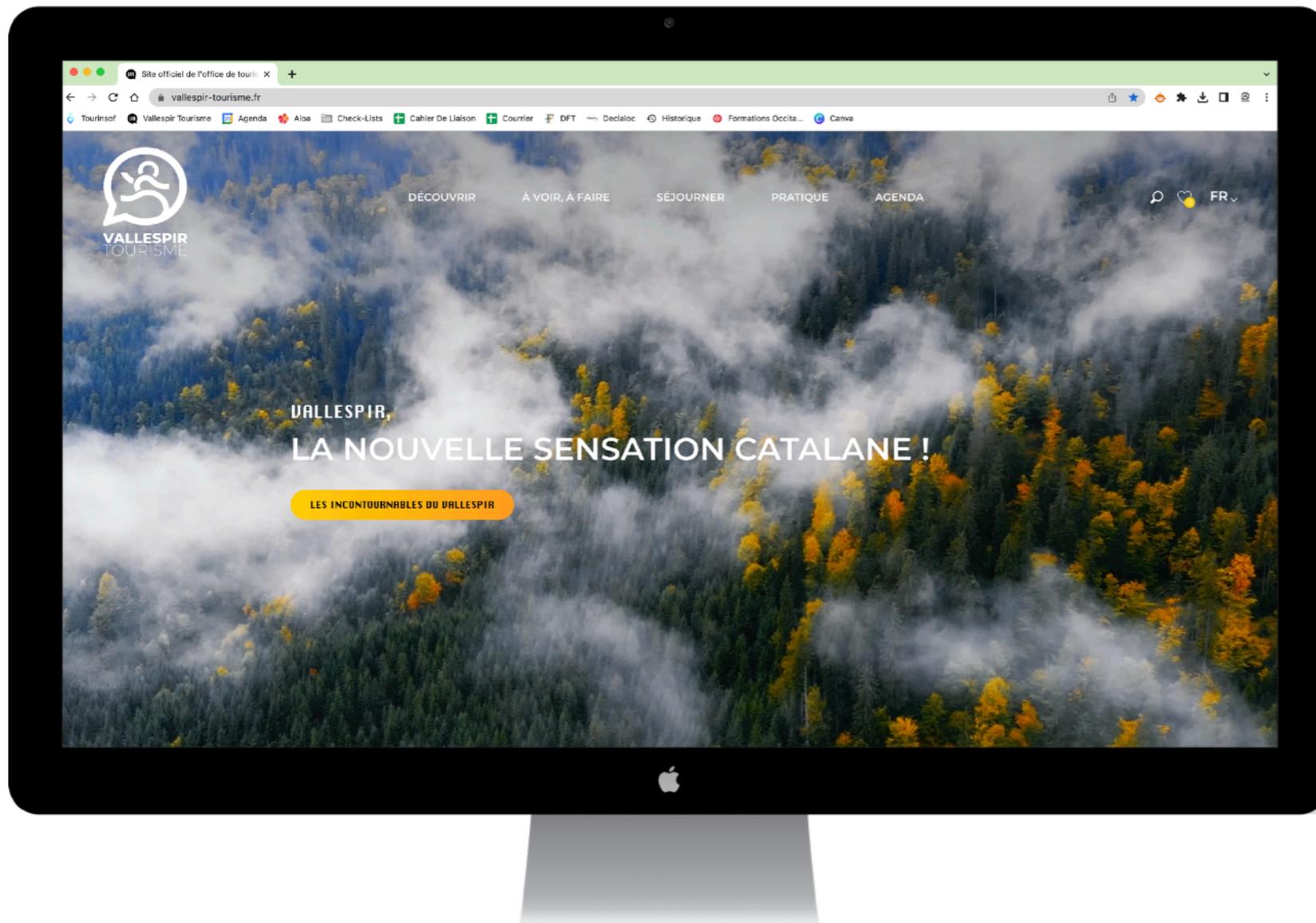
présenté par Alexandre



Site web **vallespir-tourisme.fr**

Véritable vitrine numérique du territoire, le site internet de l'office de tourisme propose du contenu ciblé, expérientiel et attractif. Il est traduit en 3 langues étrangères : Anglais, Catalan et Espagnol.

Actualisation régulière de l'information touristique (offres touristique & agenda)

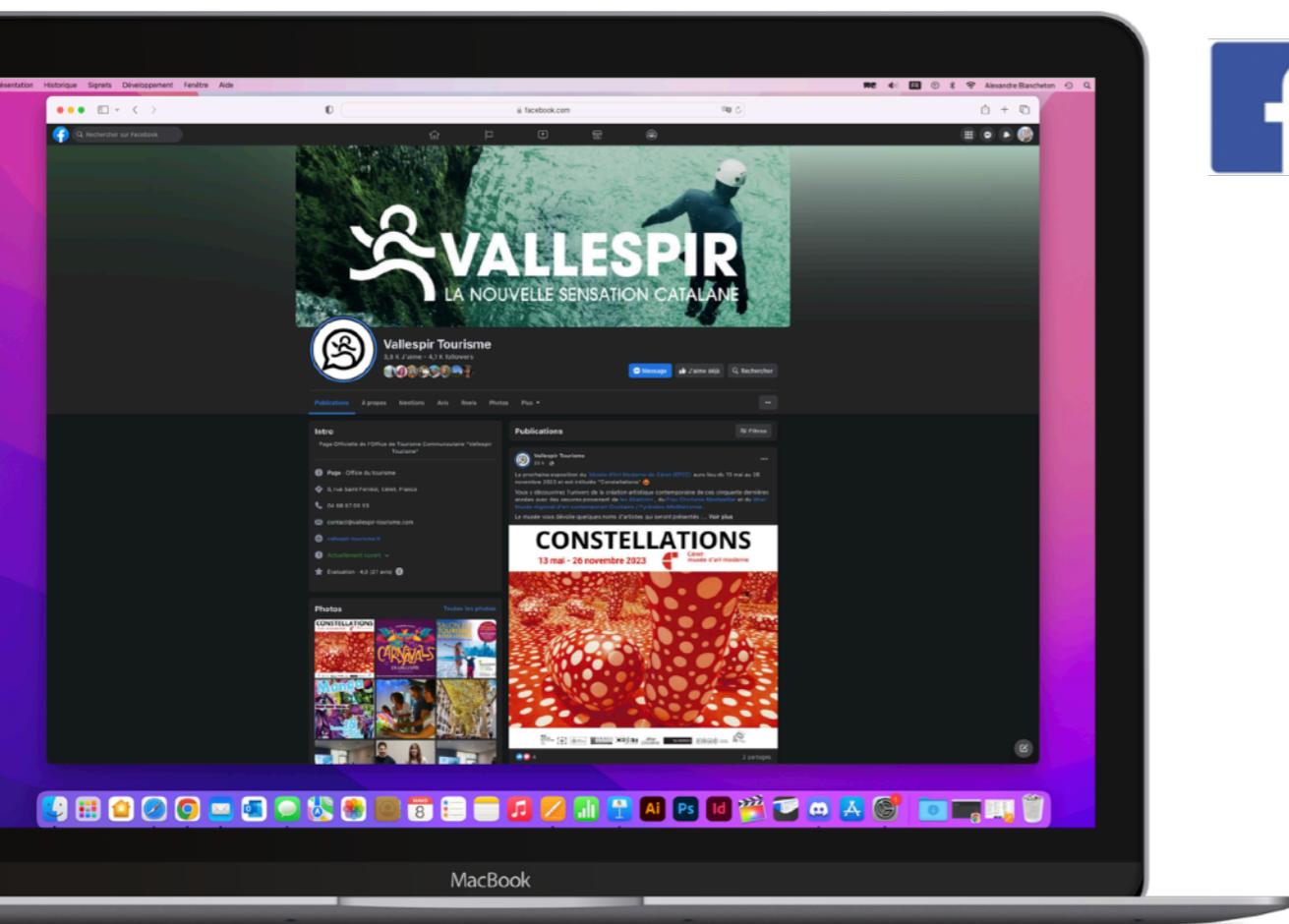


Top 6 pays

- **France** 72,06%
- **Espagne** 13,75%
- **Etats Unis** 4,78%
- **Royaume-Uni** 1,55%
- **Belgique** 1,02%
- **Allemagne** 0,84%

Comparaison	Audience (nombre visiteurs)	Taux de rebond (en %)	Durée session (en mn)
2022	76 600	36%	2min 45s
2021	36 510	66 %	1m 52s

La Promotion par le biais de nos Outils Médias



1575 abonnés



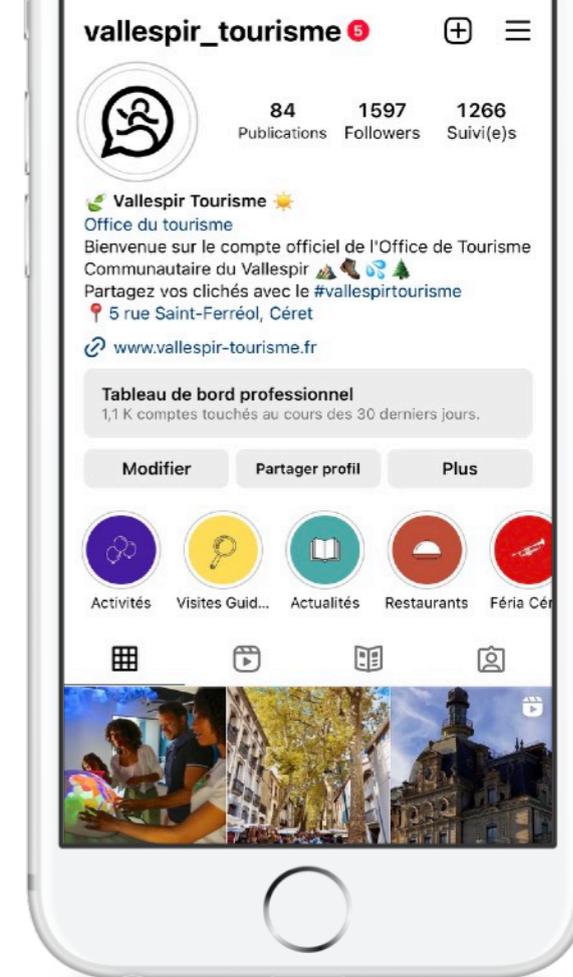
4136 abonnés



Nouvelle vidéo promotionnelle en 2023



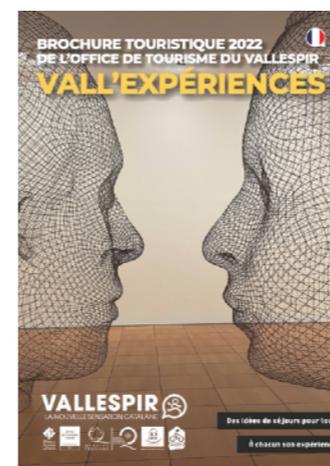
45 newsletters envoyées
Presse / Grand public / Pros



Print 2022



15 000 ex.



6 700 ex.



1 000 ex.



7 000 ex.

Editions grand public

- **Brochure Hébergements** (4 langues)
- **Brochure «Vall'expériences»** (4 langues)
- **Brochure «Valles'Agenda»** (FR)
- **Carte du Vallespir** - Impression à la demande

Editions spéciales (à la demande)

- **Dossier de presse**
- **Brochure Groupes & Séminaires**
- **Guide du loueur**
- **Guide du partenaire**
- **Voyager avec son animal de compagnie en Vallespir**
- **Livret Accueil Vélo**
- **Livret Tourisme & Handicap**

Diffusion

- **Accueil physique / téléphone**
- **Mails / Courriers**
- **Accueil hors murs**
- **Salons**
- **Mairies** du territoire
- **Campings** partenaires
- **OTs** du Département
- En **téléchargement** sur le site web
- **Réseaux sociaux / Newsletters**

Promotion par la presse



Po Life
Édition printemps & été
→ Clientèle étrangère



Petit Agenda
Édition été
→ Cible française & locale

Promotion

par l'accueil «hors les murs»

L'Office de Tourisme se rend sur des lieux stratégiques en matière de flux touristiques pour aller à la rencontre de clientèles qui ne se déplacent pas forcément dans les Offices de Tourisme.

2 types d'accueils hors murs ont été programmés : les **réguliers** et les **occasionnels** (temps forts).

Les conseillères en séjours se sont rendues sur les sites suivants en moyenne une fois par semaine :

- ✓ **Marché** hebdomadaire du samedi matin à Céret (juillet & août)
- ✓ **Temps forts** : Fête de la cerise & Céret de Bandas, Fête des paniers à Reynés, Les Déferlantes, Festival de la sardane à Céret, Aravia (événement porté par la CCV sur les mobilités douces et développement durable).

salons

- ✓ **Workshop - Toulouse**
- ✓ **Foire de Printemps - Montpellier**
- ✓ **Salon du Randonneur - Lyon**
- ✓ **Carré d'Or - Perpignan**



Promotion & communication

accueil de journalistes



- ▶ **Magazine «Frankfurter Allgemeine Zeitung»** quotidien Allemand – « les artistes peintres »
- ▶ **Radio RAC 1 Barcelone** – Rubrique « Viatgem »
- ▶ **Quotidien Danois «Politiken»** - Culture, patrimoine et gastronomie
- ▶ **Radio Marca Barcelone** – Rubrique « Fem Turisme »
- ▶ **Equinoxe Radio Barcelone**
- ▶ **Magazin Espiritu Viajero / Traveller** - Guide de sorties « Time out »
- ▶ **Radio Nacional Espana / TVE**, canal accompagnés par l'agence Welovesea Events – Culture (MAM)
- ▶ **France Bleu Roussillon "Route 66 dans les OT"** - 4 émissions en juillet 2022 : expos, temps forts, visites guidées...

Promotion & communication

gaming & partenariats



- ▶ **Tirage au sort** sur la **Foire de Printemps** à Montpellier : un panier garni de produits locaux + entrées dans les musées du territoire.
- ▶ **Def'erl'game** sur Facebook, avril 2022, dans le cadre des Déferlantes : 5 tirages au sort avec pour gains pass déferlantes, goodies marque de territoire...
- ▶ **Def'aftergame** (stand CCV Déferlantes) : 1 séjour en Vallespir comprenant l'hébergement, restaurants, activités sportives et culturelles.
- ▶ **Tirage au sort** du **Thermal Pass** : 1 semaine d'hébergement prise en charge sur la prochaine cure (chez un hébergeur partenaire). 1 goodies à gagner dès 10 cases tamponnées sur nos commerçants partenaires, espaces culturels et associations (réservé aux curistes).
- ▶ A l'occasion du festival de musique **Automne Musical en Vallespir**, action de promotion et de communication aux restaurateurs partenaires : sur présentation d'un ticket d'entrée à l'un des concerts, les **11 restaurants partenaires participants** à l'opération ont accordé une remise de 5% et ont bénéficié d'un encart sur la brochure de l'événement.

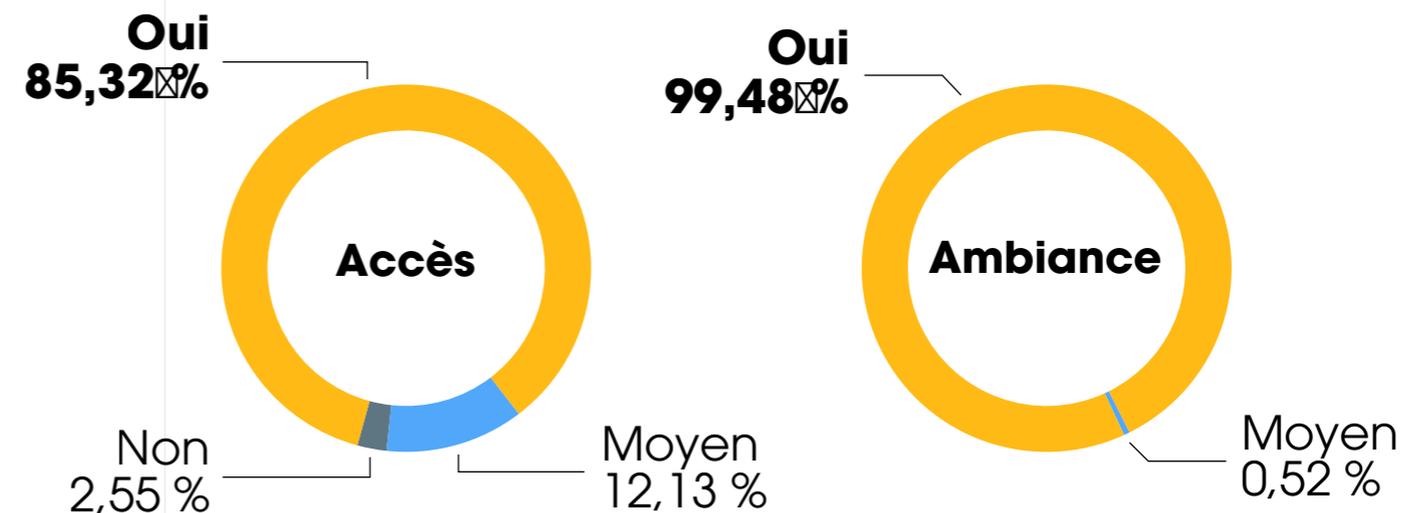
bilan qualité



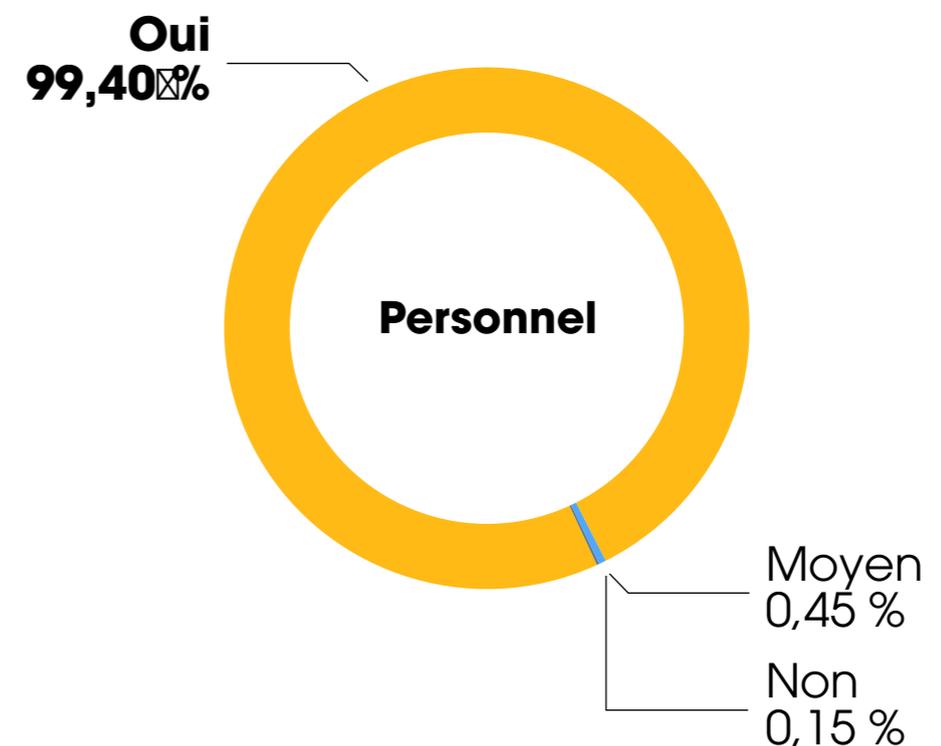
présenté par Gisèle



indicateurs satisfaction



- Questionnaires de satisfaction
- Fiches de suggestions (boîte à idées)
- Les remarques orales
- Prise en compte des avis des internautes sur le web et les réseaux sociaux
- Fiches de réclamation



Démarche Qualité

Accompagnement des socio-pro dans la démarche accueil vélo

1 restaurant situé à Céret en attente de validation



Classement des meublés de Tourisme

33 meublés ont été classés en 2022

Pour rappel seuls les hébergements classés peuvent être partenaires de l'Office de Tourisme.



Sensibilisation à marque Qualité Tourisme Occitanie Sud de France

Les aventuriers de St-Jean ont été labellisés au mois de septembre 2022 suite à une visite mystère.

Le camping Aloha et Maureillas ont été labellisés au mois de février 2022

2 chambres d'hôtes sont en cours de labellisation



Démarche Qualité

Groupe Qualité de destination

Un **nouveau** Groupe Qualité de Destination va être mis en place,

Ce groupe a pour vocation d'évaluer le fonctionnement du dispositif Qualité (analyse des synthèses des questionnaires de satisfaction, les actions correctives et suivis, il permet également de mettre en place des actions d'amélioration de la qualité au niveau de la destination.

Audits croisés

Afin de maintenir un niveau de Qualité entre 2 audits, des **tests mystères** ont été réalisés par des étudiants en tourisme et d'autres Offices de Tourisme envers l'office de tourisme Vallespir Tourisme :

- Téléphone (français + une langue étrangère (Anglais ou Espagnol))
- Mail (français + langue étrangère)
- Formulaire de contact
- Réseaux sociaux

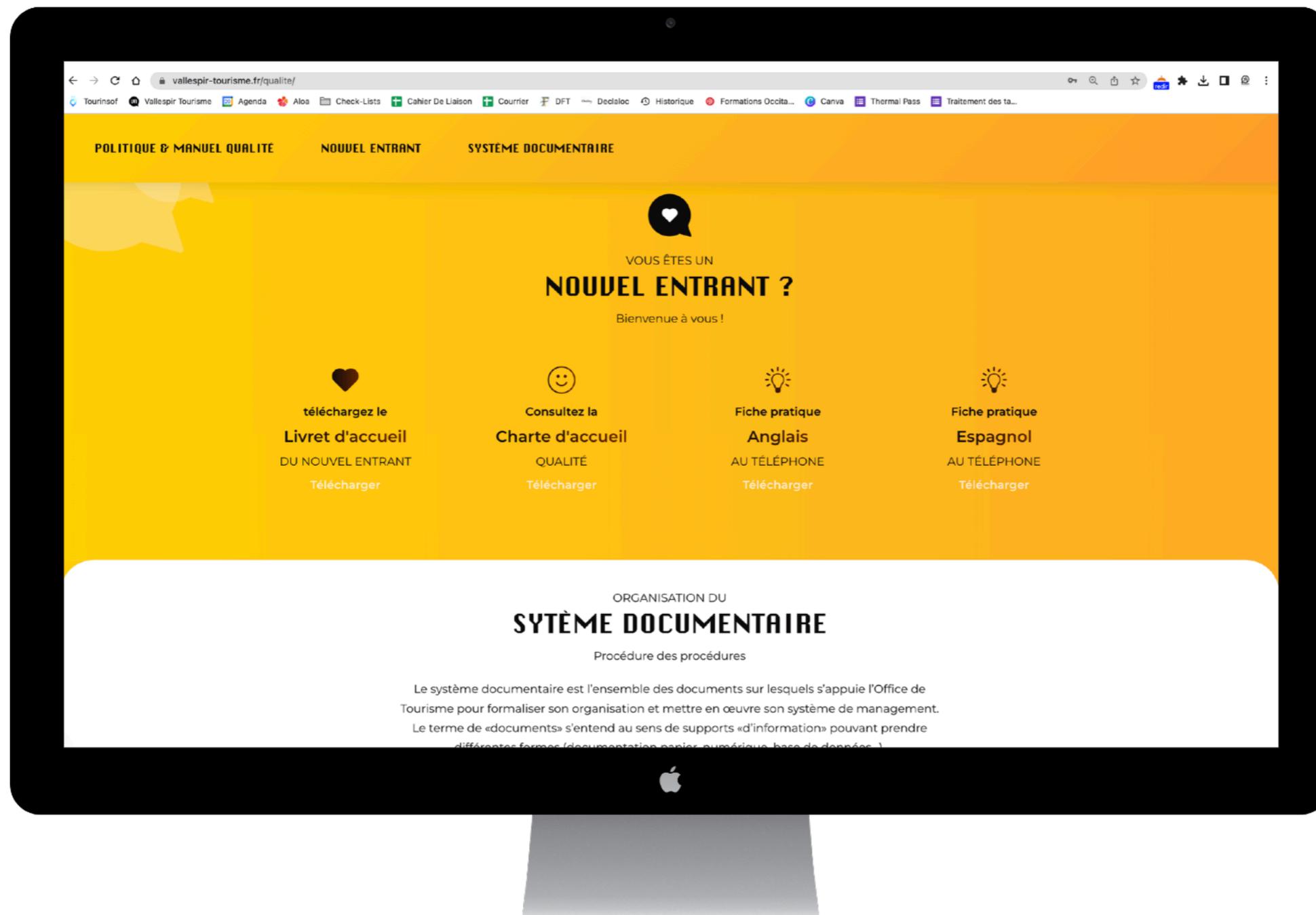
L'Office de Tourisme a également réalisé des tests mystères auprès d'un Office de Tourisme dans l'Ariège & à Revel. La restitution s'est faite avec le CRT et RESOT 66.

Des tests mystères vont à nouveau avoir lieu cette saison.



Intranet Qualité

Travailler efficacement dans la démarche





réseau des socio-professionnels

rapport d'activité & plan d'actions



présenté par Mylène



Référencement des socio-professionnels partenariats

327 partenaires en 2022

Offre partenaire

- prestataires de loisirs
- restaurants
- hôtels
- campings
- commerces
- professionnels de santé
- associations
- producteurs
- locations saisonnières
- prestataire de 6 hébergements insolites
- chambres d'hôtes
- musées & galeries d'art
- Le Casino JOA
- La Chaîne Thermale du Soleil



Actions

auprès des socio-professionnels

- ▶ Mise en place d'un **guide du partenaire**.
- ▶ **Lettres d'informations** sur les offres d'activités, animations, visites, spectacles...
- ▶ Création d'un programme d'accompagnement sur les **outils numériques** (ateliers Canva, formation VIT, formation numérique, formation anglais ...).
- ▶ **Livraison** de documentation.
- ▶ **Visite & écoute** des partenaires.
- ▶ Création d'un **espaces dédié aux pros** dédié sur le site de l'OT.
- ▶ **Fédérer** les acteurs socio-économiques du tourisme dans le cadre des commissions pour s'engager ensemble dans une dynamique collégiale et réfléchie, les associer aux réflexions stratégiques.
- ▶ Rencontre autour de **journées découvertes** (Eductours).
- ▶ **Accompagnement** pour améliorer leur offre, leur visibilité.
- ▶ **Partage des données** de fréquentation de la destination.
- ▶ **Diffusion** de photos, teasers, sur leurs activités sur les réseaux sociaux.
- ▶ Portraits des socio-professionnels partenaires (**interviews** & photos) publiés sur les réseaux sociaux.
- ▶ Impliquer d'avantage les socio-pros en les invitant à assister à la journée du tourisme afin de leur présenter le bilan de l'année écoulée et les objectifs futurs.



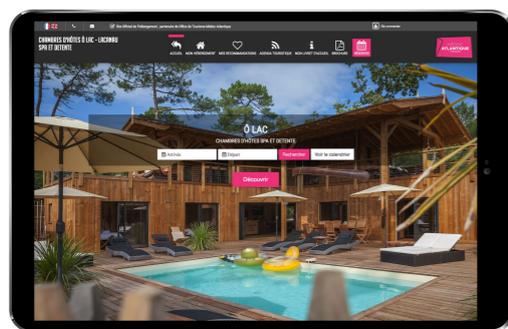
WeeBnB

votre site internet clé en main

inclus avec le « pack essentiel » pour les meublés



INCLUS: Votre kit de communication clé en main



Votre Site internet clé-en-main, avec données touristiques du SIT



Brochure PDF de l'hébergement



Livret d'accueil alimenté par l'OT



Affiche QR code dans l'hébergement

+ Gestion de vos disponibilités et réservations



Calendriers synchronisés



Gestion dispo/tarifs/résa + Moteur de pré-réservation



Génération Contrats de location



Remontée des dispo et lien de résa sur site de destination*
 *(si mis en place par l'OT)

POURQUOI ADOPTER CE SERVICE ?

- ▶ Pour communiquer efficacement et **sans effort**, sur votre hébergement et sur la destination
- ▶ Gagnez du temps dans la **gestion de vos calendriers et réservations** en direct
- ▶ Pour favoriser les **réservations en direct** : visibilité augmentée et réassurance
- ▶ **Fluidifier le parcours** de réservation depuis le site de l'Office de Tourisme
- ▶ Service **clé-en-main, tout inclus**, facile et assistance par email, téléphone ou partage d'écran

Zoom sur Les visites virtuelles 360°

compris avec
le pack privilège 2023

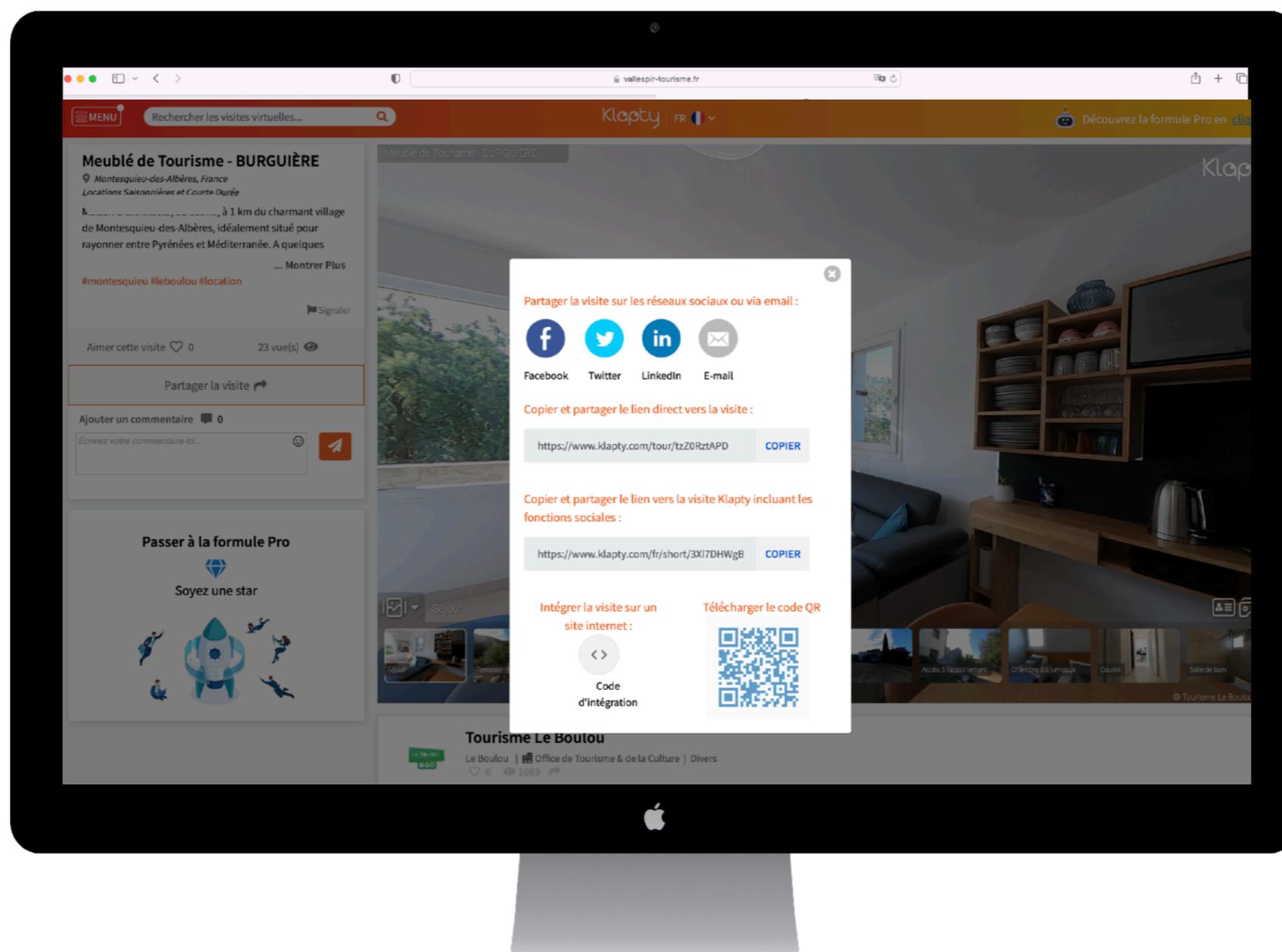


Schéma d'accueil & de diffusion de l'information (SADI)

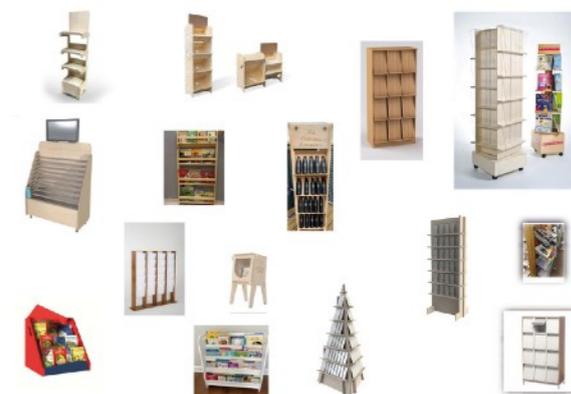
«J'aime mon territoire, j'en fais la promo !»

- ▶ Le Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information est le terme donné à la stratégie des territoires touristiques qui mènent une réflexion ou un projet autour de l'accueil dans les murs et hors les murs de l'office, à l'échelle de son territoire, sa destination. La prise en compte du parcours client, de ses attentes et de ses usages en sont le socle.

Objectif : Informer la clientèle qui ne se rend pas dans les Offices de Tourisme sur les attraits touristiques du territoire.

Actions (nouveau 2022) :

- ✓ Cibler les lieux stratégiques où il y a une forte affluence (lacs de Saint Jean, campings, hôtel, musées etc...)
 - ✓ Former le personnel d'accueil de chaque structure afin de diffuser une information de qualité
 - ✓ Equiper les structures d'accueil de kit de communication.
- ▶ Les acteurs du tourisme sont un relais d'accueil et d'information essentiel. Vallespir Tourisme s'engage à accompagner les professionnels dans ce projet. Des supports de communication à l'image du territoire seront mis à disposition. La documentation touristique sera livrée en début de saison, un réassort sera proposé.



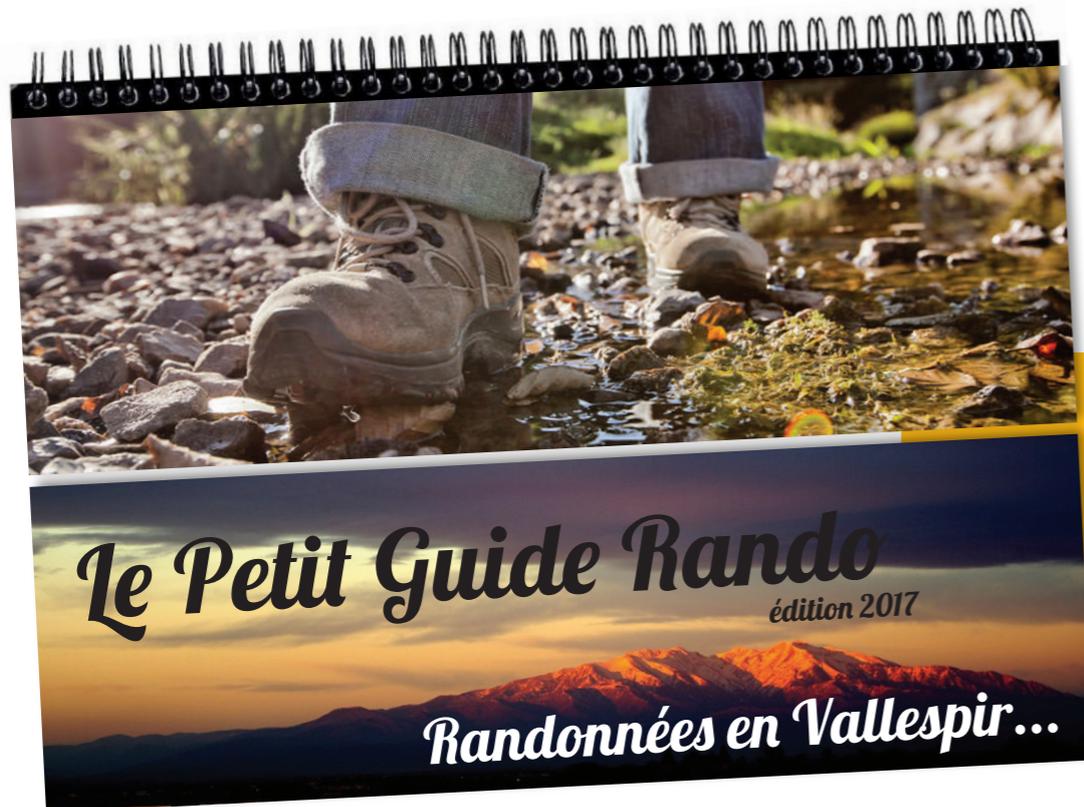
production & commercialisation



présenté par Anyssa



Vente de Topo-Guides Rando



637 ouvrages

1911 €

Nouvelles versions (avec des fiches détachables) prochainement disponibles, en cours d'édition par la Communauté de Communes du Vallespir pour 2023.

En FR/CAT/ES/EN



Excursions en autocar

en partenariat avec l'agence ATV

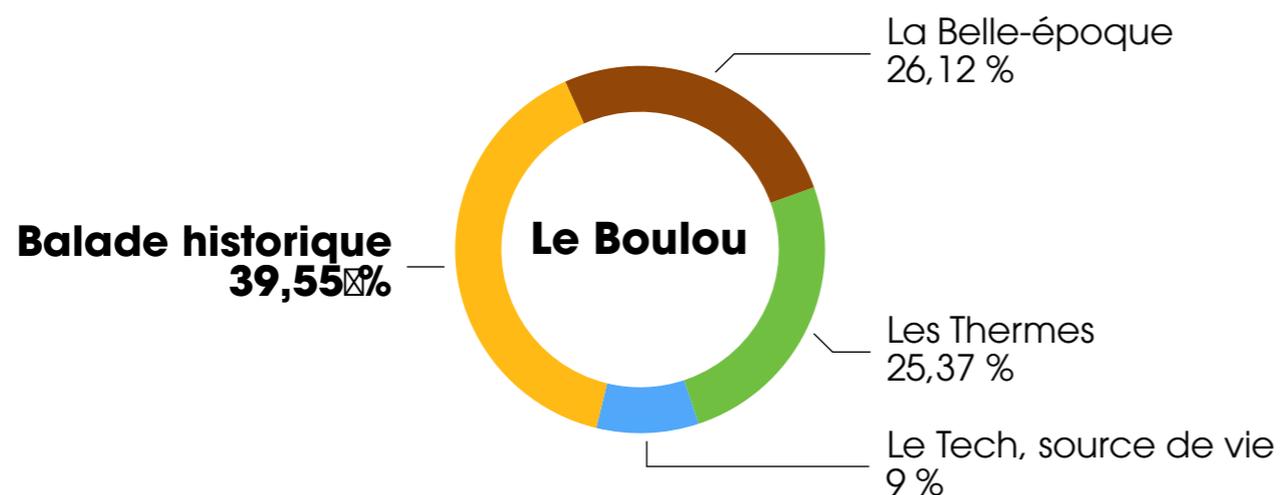
**+de 200 tickets
vendus en 2022**

6228 €



Visites guidées organisées par l'OT

individuels



137 participants

1911 €

groupes

185 participants

925 €

balades gourmandes

Le Boulou

118 participants

2950 €



Visites guidées organisées par l'OT

CÉRET

BALADE MÉDIÉVALE

théâtralisée pour les familles
➤ avec nos deux troubadours Guillem & Béatrice ◀

MAIS OÙ EST PASSÉ
LE VICOMTE CERETENC ?

Mardi 20 décembre à 10h

VALLESPİR
OFFICE DE TOURISME

Le Boulou
OFFICE DE TOURISME

OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAL DU VALLESPİR
5 Rue Saint-Ferréal 66400 Céret
WWW.VALLESPİR-TOURISME.FR

OFFICE DE TOURISME ET DE LA CULTURE DU BOULOU
4 rue Arago 66160 La Boulou
WWW.TOURISME-LEBOULOU.FR

Durée : 1h30 - Tarif : 5€
Réservation obligatoire

+33 (0)4 68 87 00 53
+33 (0)4 68 87 50 95

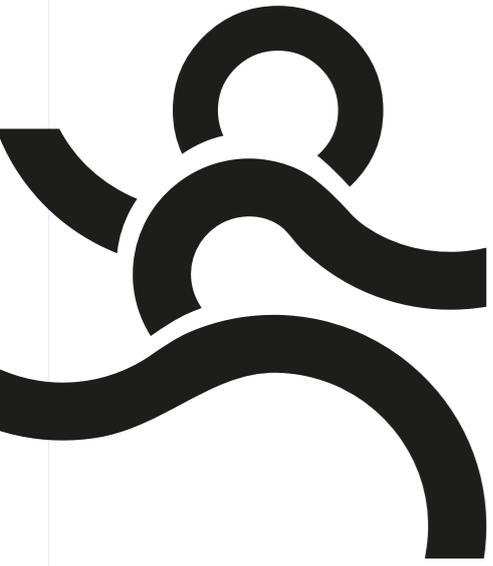
Ne pas être sur la voie publique. Documenter les photos.

objectifs en 2023



présenté par Frédéric





2023 Focus

- ✓ **Mise en œuvre du schéma de développement touristique**
- ✓ **Nouvelles actions de promotion & nouvelles brochures**
- ✓ **Nouvel outil de gestion de l'observatoire touristique**
- ✓ **Nouveaux services auprès des socio-professionnels partenaires**
- ✓ **Mise en place d'un espace boutique avec mise en avant de la marque de territoire**
- ✓ **Service de billetterie pour les associations partenaires**
- ✓ **Création d'une banque photos & vidéos professionnelle du territoire
à disposition de la presse & développement de l'espace presse en ligne**
- ✓ **Travail sur la Taxe de Séjour Communautaire**

Nouvelles visites guidées par nos guides conférenciers FR/CAT/ES/EN

- Création et lancement des visites guidées dans plusieurs communes du Vallespir avec à terme **une visite pour les 10 communes** (2024)
- La création 2023 : **Le Street Art Cérétan**☒
- Visites du Boulou sur le même fonctionnement que 2022
- Visites phares : Céret ville d'artistes / Céret architecture & patrimoine
- Les visites hebdomadaires en **Catalan** et **Anglais**
- La **Balade Gourmande** du Boulou **made in Céret**☒
- Un jeu de piste / **visite aventure** prévu en Octobre 2024



Actions de promotion 2023

© VALLESPİR TOURISIME

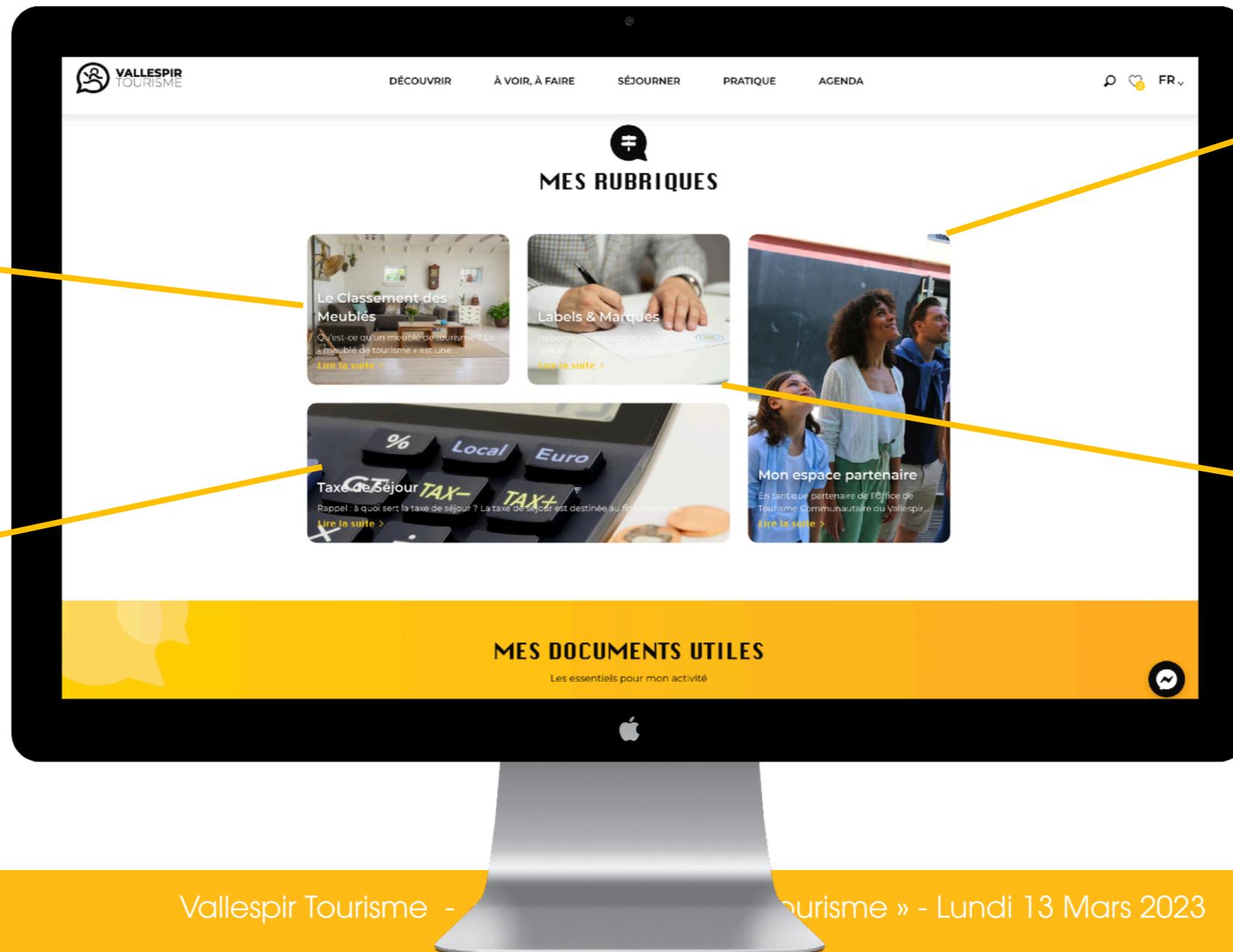
Opérations	Description	Échéance	Marché	Publics cibles
Salons Pro	• Workshop Partir en France - Paris	• 16 & 17/01/2023	France	• Journalistes / Influenceurs
	• Workshop WeLoveSea Events - Gérone	• 15/02/2023	Catalogne Sud	• Tour Operators / Agences Voyage • Journalistes & Influenceurs
	• Rendez-vous en France - Paris	• 21 & 22 mars 2023	France & International	• Tour Operators / Agences Voyage
	• Bourse d'Échange 66 - Saint-Cyprien	• 24 & 25 mars 2023	PO / Aude	• OT / ADT / Pros du Tourisme
	• C.E. - Toulouse ou Montpellier	• À définir	Occitanie	• CE
	• Workshop WeLoveSea Events - Madrid	• Nov-Dec. 2023	Espagne	• Tour Operators / Agences Voyage • Journalistes & Influenceurs
Salons Grand Public	• Foire de Printemps - Montpellier	• 17 au 20/03/2023	Occitanie	• Familles / Séniors / Couples CSP+
	• Salon de la Randonnée - Lyon	• 24 au 26/03/2023	Auvergne - Rhône Alpes	• Familles / Séniors / Couples CSP+
	• « 66 Degrés Sud » - Perpignan	• Avril	Occitanie / Proximité	• Familles / Séniors
	• Festival « Natural Games » - Millau	• Juin	Occitanie	• Jeunes / Sportifs
	• Festival « What a Trip » - Montpellier	• Septembre	Occitanie / Proximité	• Familles / Jeunes • Séniors / Couples CSP+
Accueils hors-murs	• Pot des curistes	• Tous les 15 jours de mi-mars à mi-décembre	France	• Curistes des thermes du Boulou
	• Marchés de Céret	• Les samedis en haute saison	Proximité / Catalogne Sud	• Vacanciers / Visiteurs de passage / Locaux
	• Aravia	• Septembre	Proximité / Catalogne Sud	• Locaux / Visiteurs de passage
	• Autres temps forts du Vallespir	• Mai à décembre	Proximité / Catalogne Sud	• Locaux / Visiteurs de passage / Vacanciers
	• SADI (présentoirs chez nos partenaires)	• Toute l'année	Proximité	• Locaux / Visiteurs de passage / Vacanciers
Partenaires	• Éducteurs Rencontres & visites locales • Petits-déjeuners & After-works • Ateliers numériques • Rencontres du Tourisme	• Selon le calendrier du pôle partenariat	Vallespir	• Socio-professionnels partenaires

vallespir-tourisme.fr/espace-pro

Espace dédié aux professionnels du tourisme partenaires & à la presse (en cours)

tout sur le classement des meublés

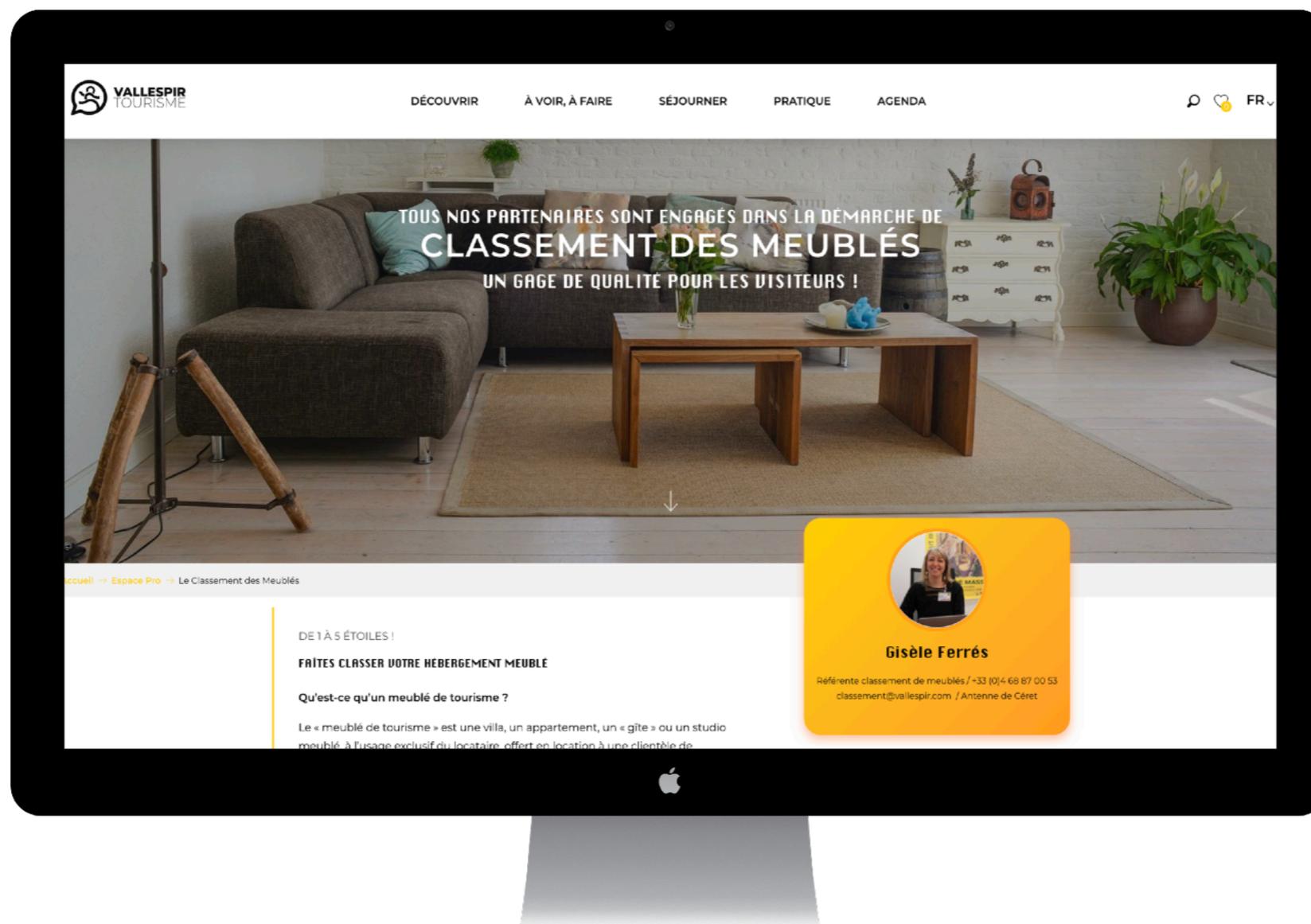
tout sur la taxe de séjour
(Le boulou uniquement)



espace accessible uniquement aux partenaires

Montez en gamme avec des labels & marques

vallespir-tourisme.fr/ **espace-pro**

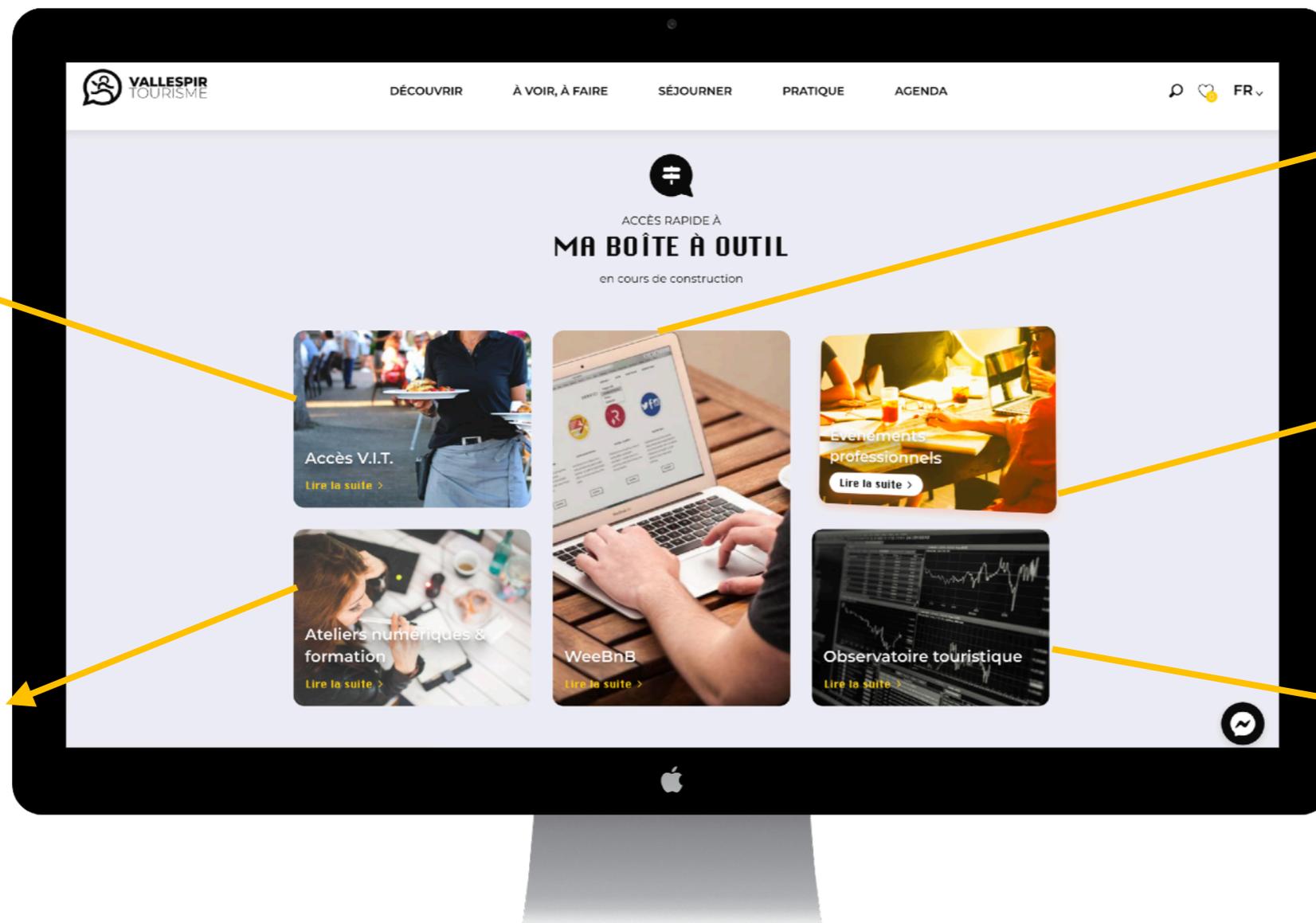


vallespir-tourisme.fr/espace-pro

Espace totalement dédié à nos partenaires

mettre à jour
ses infos

se
professionnaliser
en se formant



créer & gérer
son site web
(pour l'instant
pour les meublés)

se rencontrer autour
d'événements pro.

consulter et
comprendre
les statistiques
& tendances



Flux Tourinsoft

À disposition de nos partenaires

1

Lien web permettant l'affichage défilant sur téléviseur des Fêtes & Manifestations.

MAJ en temps réel.

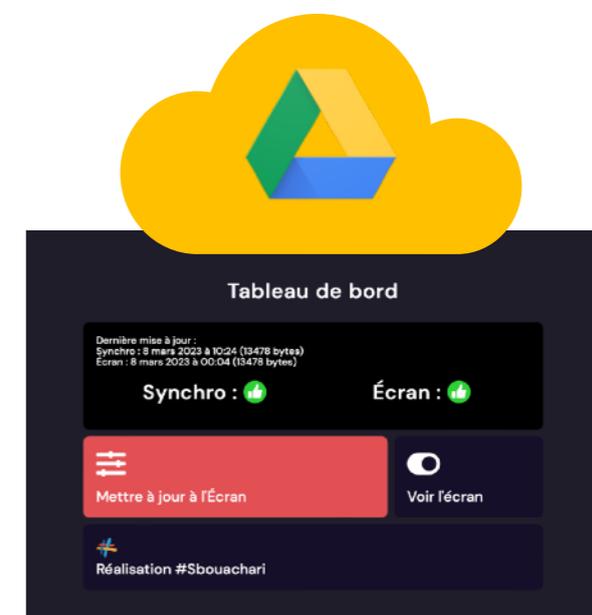


2

Affichage des disponibilités à l'OT des hébergeurs professionnels (hôtels & camping)

Envoi automatique journalier des demandes de disponibilités

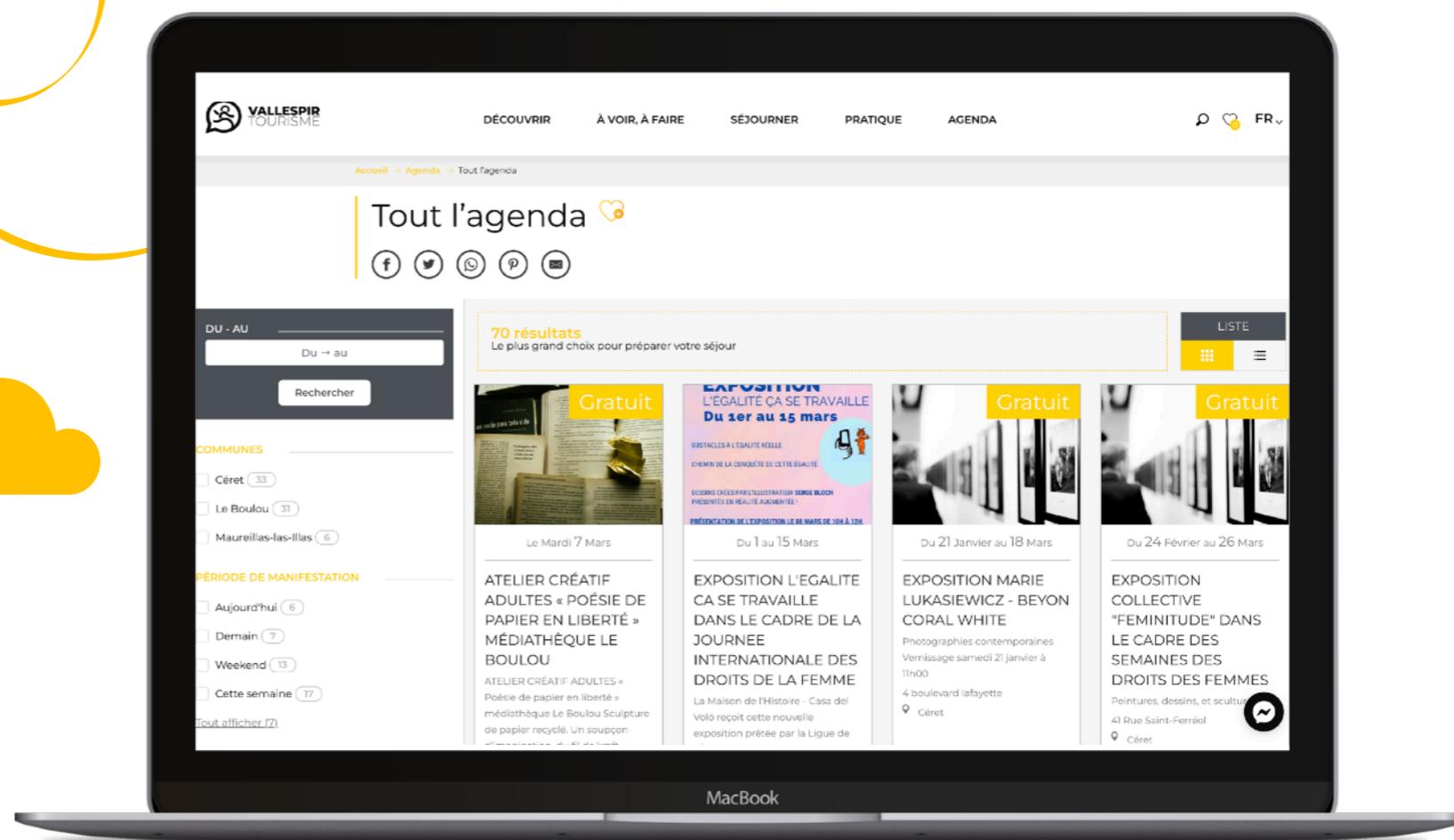
Valeur ajoutée pour nos statistiques



La promotion des événements grâce à l'outil V.I.T pour les communes



The image shows a blue hexagonal identification form for the V.I.T tool. It features the 'vit' logo at the top left. The form includes a dropdown menu for 'Région' with the text 'Sélectionner votre région'. Below this are input fields for 'Email de connexion' and 'Mot de passe'. A checkbox labeled 'Garder ma session active' is positioned below the password field. A prominent 'Connexion' button is centered at the bottom of the form. Below the button is a link that says 'Demander un code d'identification'. At the very bottom, there is a small note: '1ère connexion ou Mot de passe oublié'. A yellow cloud icon is located to the right of the form, and a yellow line loops from the top of the form towards the laptop on the right.



La promotion des événements

Le Valles'Agenda

- ✓ Génération automatique instantanée en PDF via le module eBrochure
- ✓ Filtrage multicritères
- ✓ Personnalisable pour les communes

Données issues des saisies Tourinsoft



Intervention de M. Rémy VERNIER

Directeur de l'Agence de Développement Touristique
des Pyrénées-Orientales



Intervention de M. Jean-Florent BOINEAU

Directeur de l'Office de Tourisme d'Argelès-sur-Mer.





#vallespir



SUIVEZ-NOUS

MERCI —
POUR VOTRE
ATTENTION.

