

La démarche qualité

Afin de toujours mieux vous recevoir et améliorer la qualité des prestations touristiques en France, l'Etat a créé la **Marque Qualité Tourisme**. C'est un signe de reconnaissance des établissements qui offrent des prestations de qualité, que vous pouvez choisir en toute confiance. Cette marque permet d'être dans une recherche continue d'amélioration de nos services au sein de notre structure tant au niveau de l'organisation interne, de la qualité de l'accueil, des services fournis et de l'offre touristique proposée via les partenaires socioprofessionnels de l'Office de Tourisme.

Vallespir Tourisme détient le label Qualité Tourisme Occitanie Sud de France. Il est piloté par la Région Occitanie, en lien étroit avec l'Etat, l'Agence de Développement Economique AD'Occ, le Comité Régional du Tourisme, les Départements et leurs partenaires dans les territoires. L'équipe de conseillers en séjour est auditée en permanence sur ses performances par écrit et par téléphone dans les 4 langues.

Nouveau groupe Qualité de Destination avec des socio-professionnels à venir en 2023.

Chez nos partenaires : Les aventuriers de St-Jean ont été labellisés Qualité Tourisme Occitanie Sud de France au mois de septembre 2022 suite à une visite mystère. Les campings « Aloha » et « Maureillas » ont été labellisés au mois de février 2022. 2 chambres d'hôtes sont en cours de labellisation.

Catégorie I

L'Office de Tourisme Communautaire « Vallespir Tourisme » est classé dans la **catégorie I**, et appartient au réseau des Offices de Tourisme de France. C'est une structure de type entrepreneurial pilotée par un directeur ayant vocation à fédérer les professionnels et à développer l'économie touristique dans sa zone géographique d'intervention supportant un flux touristique naturel important de provenance nationale et internationale.

Un accueil vélo VIP !

L'Office de Tourisme Communautaire « Vallespir Tourisme » détient la **marque Accueil Vélo**, une marque nationale qui garantit un accueil et des services de qualité le long des itinéraires cyclables pour les cyclistes en itinérance. Elle permet aux touristes à vélo d'identifier les établissements et les lieux adaptés à la pratique du tourisme à vélo, et de bénéficier ainsi d'un accueil et de services appropriés. La marque nationale Accueil Vélo est mise en place sous l'égide de France Vélo Tourisme par les organismes touristiques locaux afin de réserver le meilleur accueil aux cyclistes partout en France. **En tant que destination vélo par excellence et Office de Tourisme labellisé, nous avons élaboré une liste d'hébergements et restaurants qui sont susceptibles de vous accueillir au mieux durant votre séjour cycloportif, selon des critères bien spécifiques, dans une toute nouvelle brochure dédiée.**

✓ Les offres SlowTourisme avec la Méditerranée à Vélo : **1 offre famille et 1 offre couples/amis**

✓ Les idées de séjours - La Méditerranée à Vélo : **2 circuits proposés et retenus** par le CRT Occitanie

✓ Le Tour d'Occitanie en 180 expériences : **1 circuits proposés**

✓ L'Office de Tourisme est membre du Co.Tech. de l'Espace Cycloport Pays Pyrénées Méditerranée

✓ **1 Restaurant situé à Céret en attente de validation**

De nouvelles étoiles...

L'Office de Tourisme détient l'agrément pour le classement des meublés de tourisme sur le territoire de la Communauté de Communes du Vallespir depuis le mois de février 2023.

33 meublés ont été classés en 2022. Pour rappel seuls les hébergements classés peuvent être partenaires de l'Office de Tourisme.

Schéma de développement touristique

Doter le Vallespir d'une véritable identité touristique

- ◆ Portrait identitaire du territoire
- ◆ Organisation touristique
- ◆ Plateforme de communication
- ◆ Diffusion d'une culture touristique élargie

Affirmer la culture en porte d'entrée du territoire

- ◆ Politique de communication, promotion, médiation partagée
- ◆ Consolidation de l'événementiel
- ◆ Développement d'une gamme d'offres expérientielles
- ◆ Signalétique

Faciliter la convergence des actions avec les autres partenaires institutionnels limitrophes

- ◆ Actions en faveur de la dé-saisonnalisation
- ◆ Autour du vélo, prendre l'initiative du développement d'actions intercommunales
- ◆ Valoriser Le Boulou en tant que porte des villes d'eaux catalanes
- ◆ Accompagner le développement d'offres d'hébergements de qualité

Initier et animer une démarche collaborative de structuration de l'offre touristique

- ◆ Structurer les spots de pleine nature avec une approche de développement durable des paysages
- ◆ Politique de soutien aux associations impliquées dans la valorisation du territoire
- ◆ Développer des solutions en partage entre tourisme et parties prenantes
- ◆ Impliquer les habitants dans le fait touristique



Rencontrez l'équipe



Frédéric PERRAUD
Directeur



Cécile FERRES
Adjointe de Direction
Responsable Qualité



Alexandre BLANCHETON
Responsable
Communication Promotion



Laura COSTA
Responsable Partenariats
& Commercialisation



Corinne RICART
Communication
& Observatoire



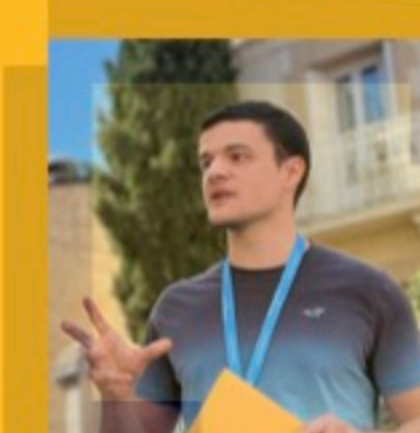
Mylène PARIS
Partenariats
& Comptabilité



Anyssa TAHOR
Production
Commercialisation
& Taxe de séjour



Maeva LACOMBE
Production
Commercialisation
& Guide-Conférencière



Alex QUINTA
Guide-Conférencier



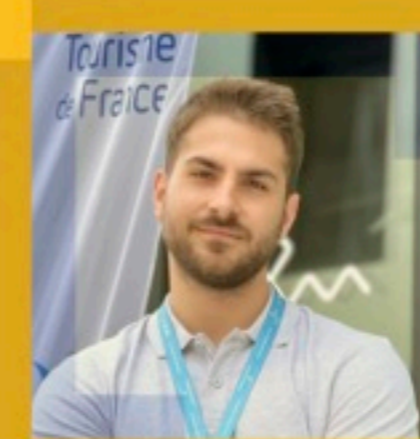
Flore VILA
Taxe de séjour



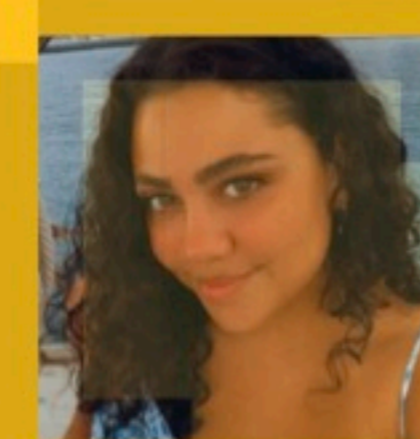
Christelle CERSOSIMO
Secrétaire comptable



Recrutement
Chargé de mission



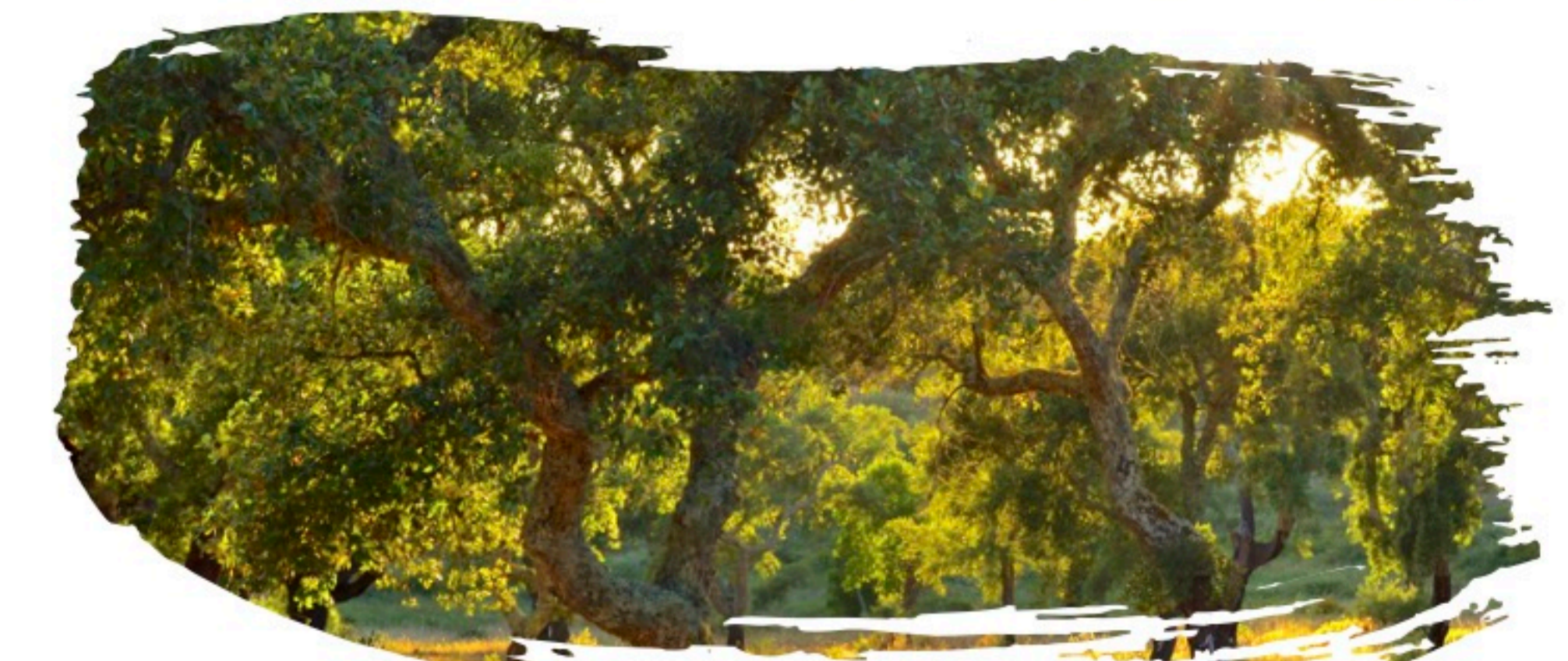
Hugo MONEDERO
Apprenti
en BTS Tourisme



Cindy FONTAINE
Apprentie
en BTS Tourisme



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022



www.vallespir-tourisme.fr



Statistiques d'accueil 2022

Deux antennes : à Céret & au Boulou.

Fréquentation de l'accueil : La clientèle guichet en **2022** est en **augmentation** par rapport à 2021 (+ **40%**) mais reste en baisse par rapport à 2019 (- 36%).

Origines des visiteurs : La clientèle de proximité est largement représentée. En effet, la région Occitanie représente **50,79%** de notre clientèle guichet. Les départements des **Pyrénées-Orientales (36,57%)**, Haute Garonne (3,91%) et l'Hérault (3,73%) arrivent en tête. Après l'Occitanie, ce sont les régions Ile de France (7,72%), Auvergne Rhône Alpes (7,40%) et Nouvelle Aquitaine (7,04%). **81,10% de la clientèle guichet provient de France**. 1ère clientèle étrangère : Catalogne Espagnole avec 8,19%. En second : Royaume Uni avec 2,71%. La clientèle de la Catalogne Espagne est en nette progression en 2022 : 8.19% contre 2.53% en 2021 et 4.99% en 2019.

Segmentation de la clientèle : Le passage de la clientèle guichet « Retraités » est en légère diminution par rapport à l'année 2021 : 21,18% en 2022 / 23,72% en 2021. Une augmentation de la clientèle des actifs « 25-65 ans » en 1 an est à souligner : 11,49% en 2021 à 15,64% en 2022. La clientèle de « passage » reste en tête et progresse même en 2022 : 37,12% (29,03% en 2021).

Mode d'hébergements préférés : **94% en hébergements marchands** (53% en meublés de tourisme, 25% en campings, 10% en campings-car & 6% en hôtels). Non marchands : 4% en résidences secondaires et 2% parents/amis.

Nature des demandes : Top 3 des intérêts majeurs de la clientèle guichet

- ▶ Patrimoine 14,66% (13,96% en 2019 / 16,38 en 2021)
- ▶ Art et Culture 12,27% (13,11% en 2019 / 6,67% en 2021 MAM fermé)
- ▶ Fêtes et manifestation 11,69% (12,13% en 2019 / 10,45% en 2021)

Top 5 des brochures les plus distribuées à l'accueil : Le plan touristique de Céret (53,04%), Guide touristique Vallespir « Vall'expériences » (10,96%), plan de ville Le Boulou (7,70%), Guide inspiration Le Boulou (7,57%) et Guide rando Vallespir (3,96%).

Zoom sur les Curistes

- ▶ **854 Thermal Pass** délivrés à l'accueil de l'Office de Tourisme au Boulou.
- ▶ **1808** tampons chez les commerçants recensés sur les les pass retournés.
- ▶ **116** cadeaux délivrés (à partir de 10 cases tamponnées).
- ▶ **44** personnes inscrites au tirage au sort pour gagner une semaine d'hébergement

Du côté de nos socio-professionnels (données issues des enquêtes de conjoncture complétées) :

En majorité, la fréquentation est identique par rapport au 1er, 2ème et 3ème trimestre 2021 sauf pour les mois de juin et août qui connaissent une hausse de fréquentation. Selon nos socio-professionnels, ces hausses seraient dues à la reprise des activités, des conditions climatiques et de la levée des restrictions...). En revanche, il est évoqué majoritairement une baisse de fréquentation au 4ème trimestre par rapport à 2021. La raison donnée correspondrait à la baisse du pouvoir d'achat.

Diffusion de l'information

- ▶ Le **Guide Vall'Expériences** : imprimé à 5500 exemplaires FR (+300 ES / 500 CAT / 400 EN).
- ▶ Le **Guide Hébergement** en Vallespir : imprimé à 1000 exemplaires (FR/ES/CAT/EN)
- ▶ Le **Guide Inspiration** : imprimé à 7000 exemplaires (FR/EN/ES)
- ▶ **S.A.D.I.** (Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information) : **23** présentoirs de documentations
- ▶ La **Bourse d'Échange Départementale**
- ▶ **Salons** de Montpellier & Lyon / Carré d'Or Perpignan
- ▶ **Workshop** séjours de groupe à Toulouse
- ▶ **Accueil Hors-Murs** : AraVia / Fête de la Cerise / Fête des Paniers / Pots des Curistes / Marchés (été)

Actions envers nos partenaires

- ▶ **Portraits de socio-professionnels** diffusés sur la page FB
- ▶ **Atelier Taxe de Séjour**
- ▶ **30 visites de meublés de tourisme dont 20 classements**
- ▶ Mise en place de **réunions** régulières tous les trimestres avec l'**ASLOME** (Ass. Loueurs de Meublés)
- ▶ L'Office de Tourisme édite un « guide du loueur » et un « guide du partenaire » à destination de ses futurs collaborateurs, mais aussi à titre de memento pour ses partenaires.

Nos 327 partenaires en 2022 :

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

OT 2.0

Connexions au réseaux Wifi : 465 sessions sur appareils mobiles pour une durée moyenne de 25min.

Visites sur le site web : 76 600 visiteurs / **Taux de rebond** : 36 % - **Durée moyenne sessions** : 2min 45s.

Pages les + consultées : horaires de bus, locations saisonnières, comment faire un cure thermique.

Facebook : 4136 likes

Instagram : 1575 abonnés.

Gaming : Tirages au sort sur les salons, Déferl'Game, Def'aftergame, jeux sur les réseaux sociaux...

Formation : un personnel qualifié

Au service des socio-professionnels, Tourinsoft, réglementation & classement des meublés, Tourisme & Handicap, Qualité Tourisme, logiciel de gestion de la taxe de séjour, marketing & commercialisation des produits touristiques, techniques rédactionnelles, presse, langues...

On parle de nous

Parutions dans la Presse régionale et nationale

- **Le Petit Agenda** (mutualisation des deux OT)
- **Cap Catalogne** (mutualisation des deux OT)
- **Le Petit Futé**
- **Le Guide Midi Vacances** (L'Indépendant - Midi Libre)
- **Le Petit Boulouencq**
- **L'indépendant** : des articles parus pour le Valles'Game, Grand Jeu de l'été en Vallespir
- **PO Life** (clientèle anglophone) & **Le Guide Loisirs 66** (public familles)

Accueils presse en partenariat avec l'ADT & émissions radio

Autres éditions en partenariat avec les Mairies

- **Thermal Pass** : **1 500** éditions
- **Chemin Faisant** : **10 000** exemplaires
- **Valles'Agenda** : **15 000** exemplaires
- **Le Boulou Pratique** : **1 200** exemplaires
- **Festi/Estiv'Mag** : **14 800** exemplaires
- **Guide des Associations** : **5 000** exemplaires

Billetteries & boutique

- ▶ **Visites guidées** : **5786 €**
- ▶ **Billetterie de l'Ollada au Boulou** : **4600€** / **Repas des Républicains** : **880 €**
- ▶ **Journée FreeStyle** : **220€** - **Tir à l'Arc** : **195€**
- ▶ **TopoGuide - Randonnées en Vallespir** : **171€**
- ▶ **Excursions en autocar** : **6228 €**

Projets en 2023

- ✓ Mise en œuvre du **schéma de développement touristique**
- ✓ Nouvelles **actions de promotion & visites guidées** organisées par nos guides-conférenciers
- ✓ Création 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 professionnelles** du territoire
- ✓ Nouvel espace presse en ligne : articles, médias & dossiers de presses
- ✓ De nouvelles **excursions** en partenariat avec ATV
- ✓ Déploiement de l'**Espace Pro** sur le site web : informations sur le classement des meublés, la taxe de séjour, les labels & marques...

vallespir-tourisme.fr/ espace-pro

