

Présentation du bilan 2019



ORDRE DU JOUR

➔ Présentation des actions 2019

➔ Axes de travail 2020

➔ Questions diverses

RAPPEL DES Faits marquants 2018

- ⇒ **Organisation d'une nouvelle mission APN en décembre 2017**
- ⇒ **Grand Site Occitanie** : Office de tourisme d'intérêt régional
- ⇒ **Refonte graphique des documents**
- ⇒ **Participation à des salons professionnels très ciblés**
- ⇒ **Mise en place d'un service presse**
- ⇒ **Mise en place d'un standard multisite**
- ⇒ **Professionnalisation de l'équipe** : formation au marketing, presse, tourisme d'affaires, évènementiel...

CHIFFRES CLES 2019

5 bureaux d'accueil gérés
5 relais d'info communaux

339 jours d'ouverture

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

334 prestataires annonceurs
(brochure : 306 hébergement & 28 APN)

108 prestataires adhérents

CHIFFRES CLES 2019 au 20 novembre - Nos visiteurs

836 335 personnes

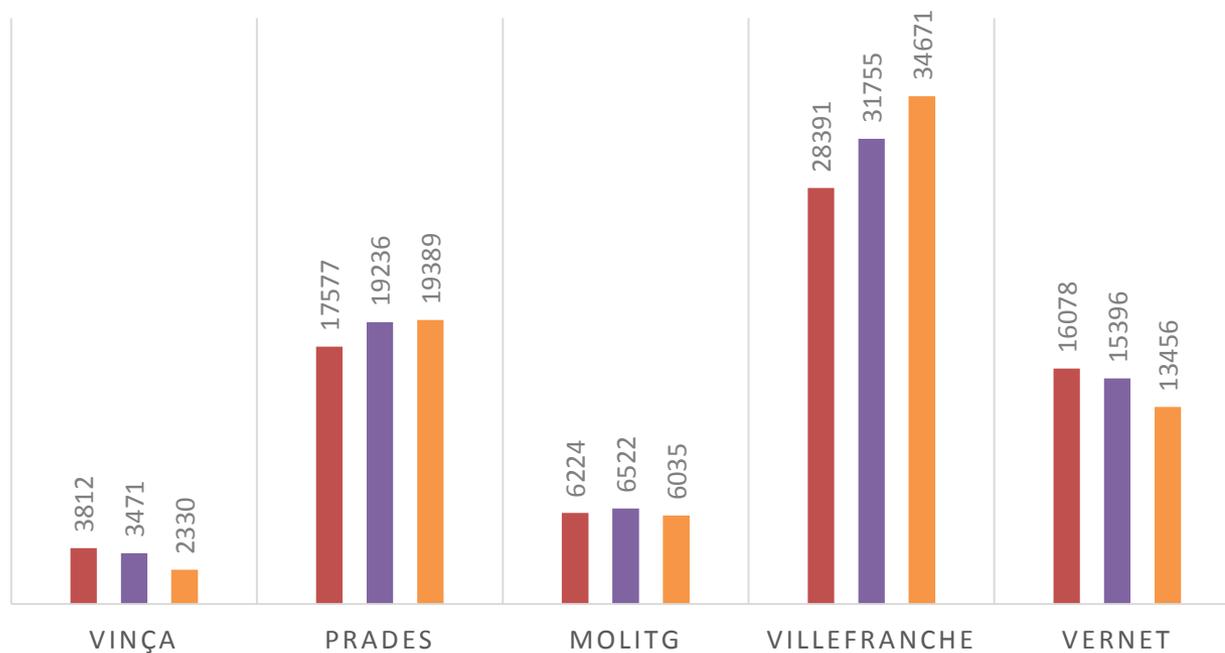


- 75 881 visiteurs renseignés dans les BIT
- 500 000 personnes touchées via les reseaux sociaux
- 255 696 visiteurs sur le site Web
- 4 758 demandes d'informations (courrier, mail, web, téléphone)
- 1 903 envois de documentation (mail et courrier)

CHIFFRES CLES 2019 au 20 novembre – Nos visiteurs

FRÉQUENTATIONS ANNUELLES

■ 2017 ■ 2018 ■ 2019



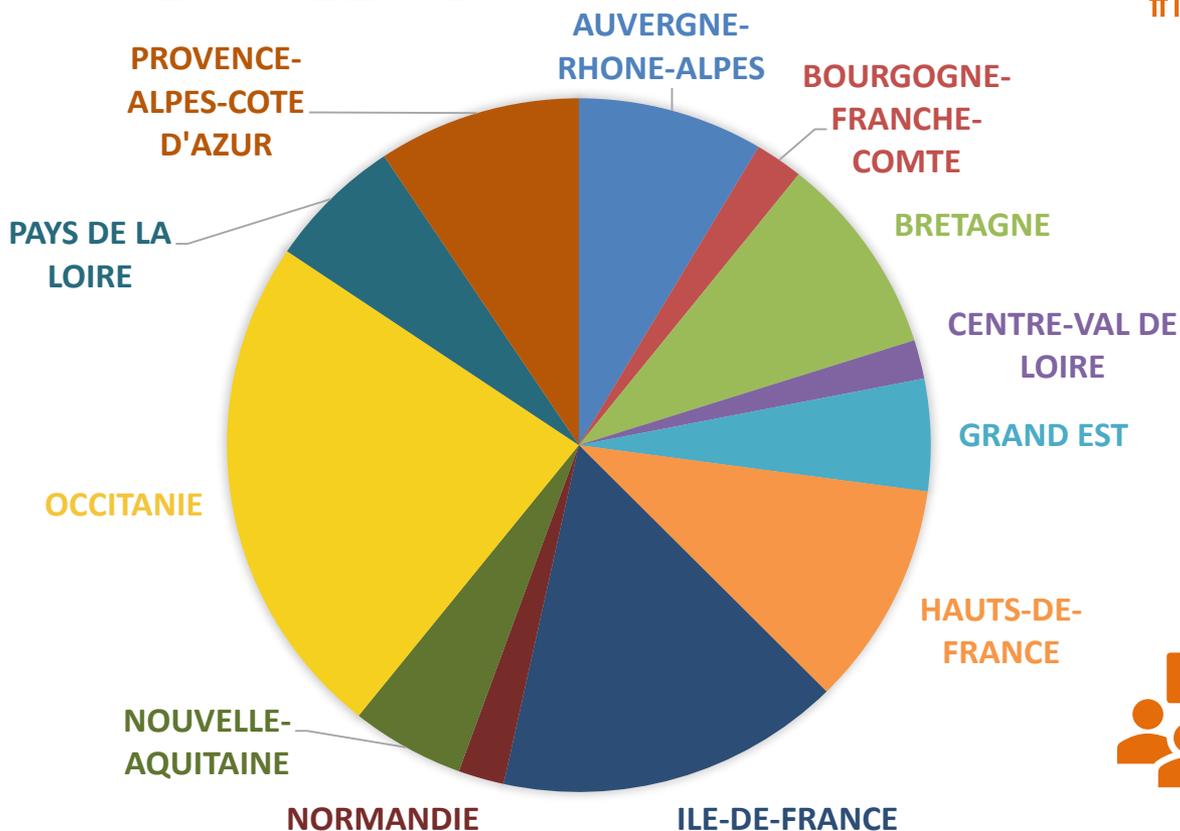
• Nombre total de visiteurs renseignés

- 70 334 en 2017
- 77 211 en 2018
- 75 881 en 2019

Attention les chiffres 2019 s'arrêtent au 20 novembre



MOLITG-LES-BAINS



91% de français
9% d'étrangers



TOP 3 DES PAYS

1. Royaume-Uni
2. Catalogne-Espagne
3. Belgique

TOP 5 CENTRES D'INTERETS



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



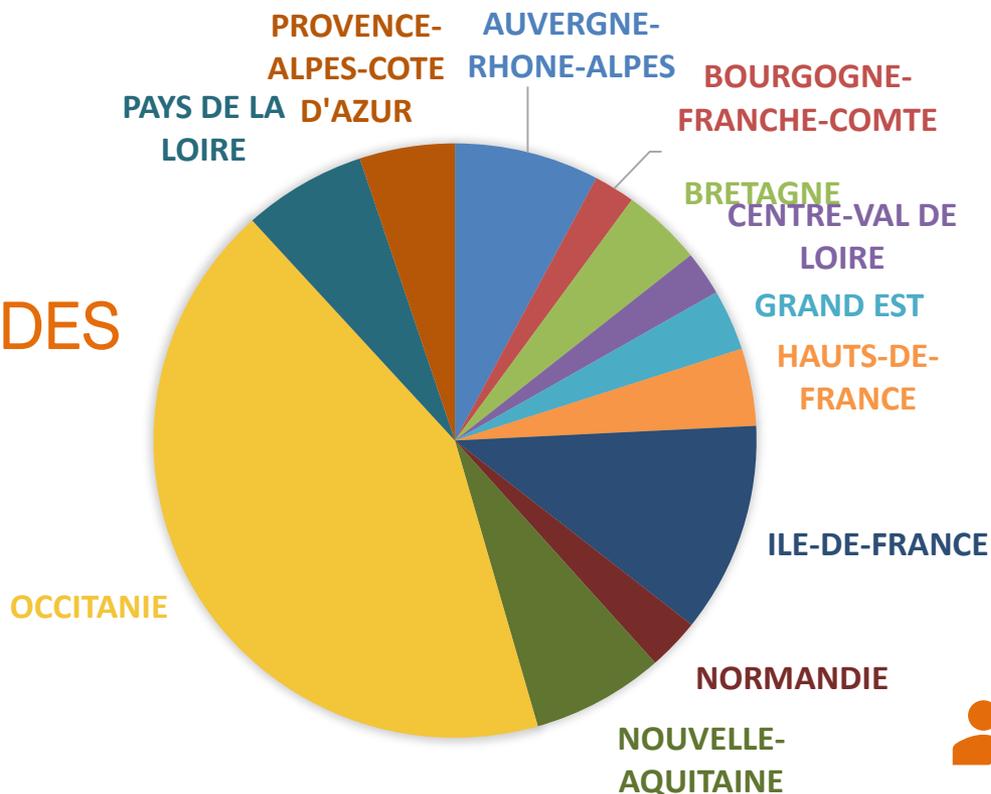
73% de français
27% d'étrangers



TOP 3 DES PAYS

1. Catalogne-Espagne
2. Royaume-Uni
3. Allemagne

PRADES



TOP 5 CENTRES D'INTERETS

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



84% de français
16% d'étrangers



TOP 3 DES PAYS

1. Catalogne- Espagne
2. Royaume-Uni
3. Belgique

TOP 5 CENTRES D'INTERETS

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



VERNET-LES-BAINS





67% de français
33% d'étrangers



TOP 3 DES PAYS

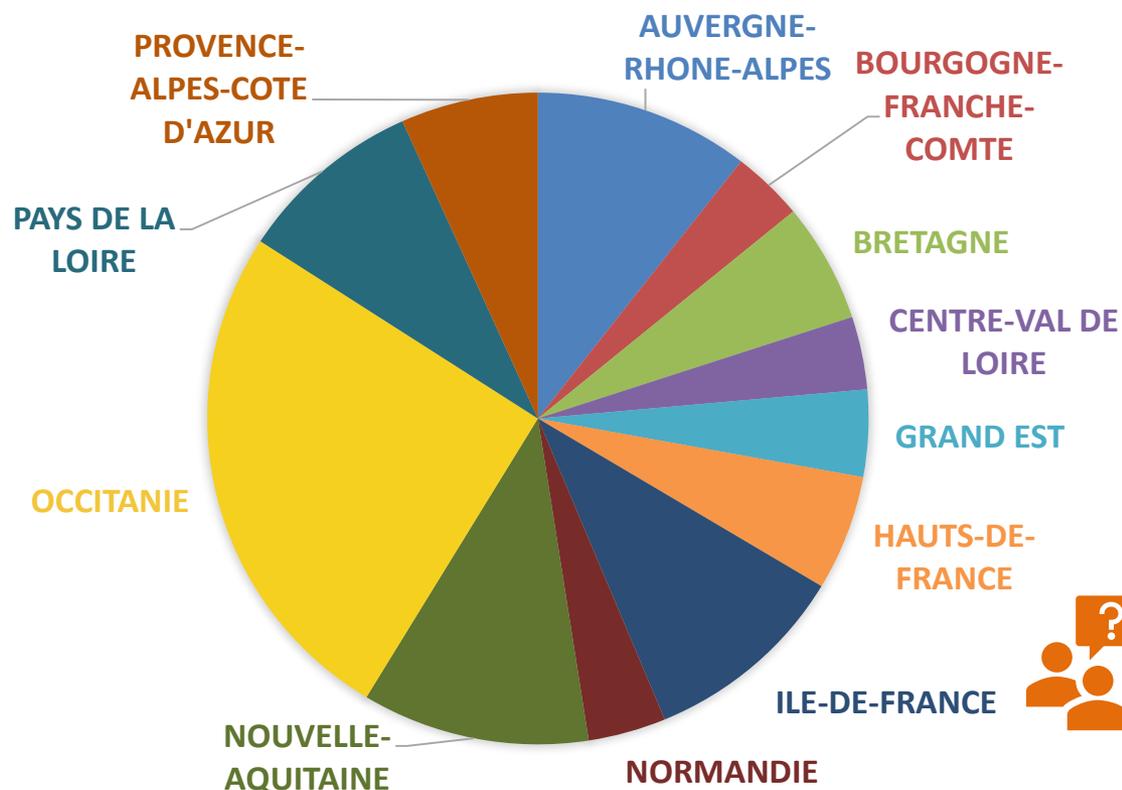
1. Catalogne-Espagne
2. Royaume-Uni
3. Espagne

TOP 5 CENTRES D'INTERETS

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



VILLEFRANCHE-DE-CONFLENT





80% de français
20% d'étrangers



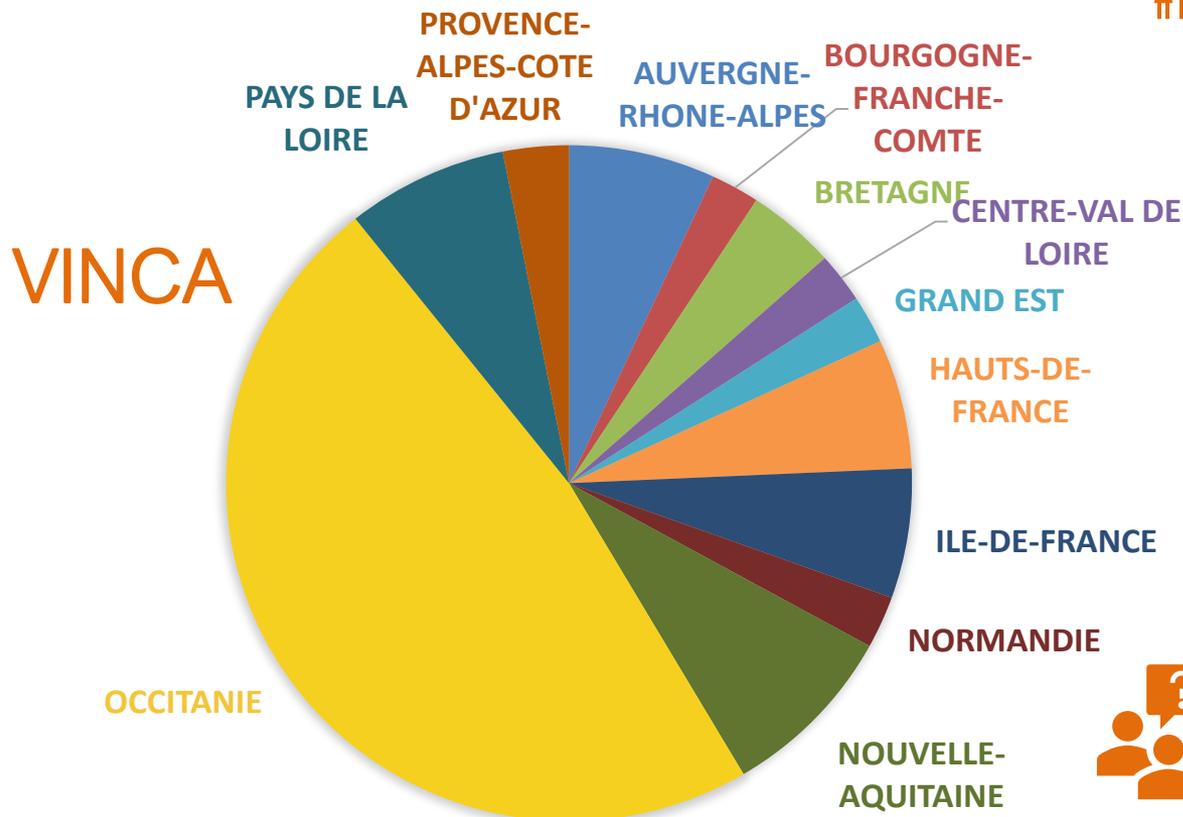
TOP 3 DES PAYS

1. Royaume-Uni
2. Catalogne-Espagne
3. Pays-Bas

TOP 5 CENTRES D'INTERETS



1. Animations
2. Sites culturels Conflent
3. Randonnées
4. Services divers
5. Villages du Conflent



POINT ACTIONS 2019 - Accueil

⇒ Diffusion des brochures

Chez les hébergeurs locaux et PO

Dans les principaux sites du territoire : mise en place d'un portant documenté à la gare de Villefranche-de-Conflent

Dans tous les offices de tourisme du département grâce à la Bourse d'Echange

⇒ Accueil en mobilité :

⇒ Pots d'accueil

Aux Thermes de Vernet-les-Bains et Molitg-les-Bains

Dans certains campings, à la cave vinicole de Vinça

⇒ Manifestations

Fête de l'élevage

Festi'Terroir (© Office de tourisme Conflent Canigó)

⇒ Diffusion de la documentation à l'aide du triporteur

QUALIFICATION DE L'INFORMATION

PAR une mise a jour permanente de la base de données départementale

Tourinsoft : saisie des produits & animations

➔ **Mise en place d'une GRC commune :**

- mise en commun des 5 bases « prospects »
- Nettoyage et harmonisation des données
- Réflexion sur des « thèmes affinitaires » pour qualifier le prospect
- Mise en conformité avec la RGPD (en cours)
- Objectif 2020 : envoi de newsletters ciblées

➔ **Recensement des Acteurs de l'Agritourisme et des métiers de bouche**

⇒ 300 producteurs, 100 restaurateurs, 30 artisans des métiers de bouche recensés et intégrés à la base de données

➔ **Recensement des Acteurs des Métiers d'art et des lieux artistiques.**

⇒ 100 artistes et artisans d'art recensés et intégrés à la base de données

POINTS ACTIONS 2019 - Brochures et supports de communication

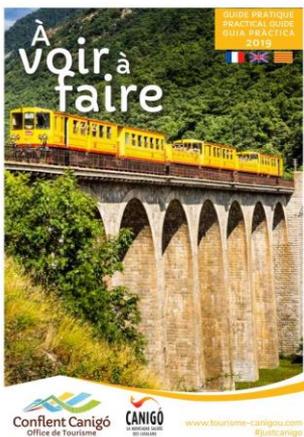


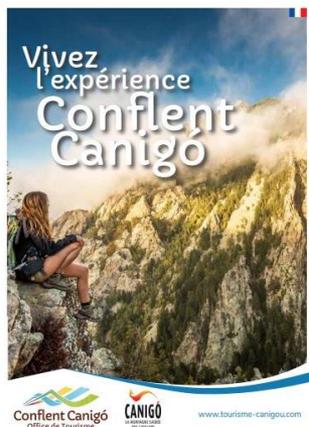
- ➔ **Guide Hébergement « Où dormir »**
livré le 11/01 – mis en ligne sur le site Internet le 04/03
(téléchargé 853 fois) – 5 000 ex



- ➔ **Guide pratique « A voir, à faire »**
Trilingue (nouveau)
livré le 07/03 – mis en ligne sur le site le 08/03 (téléchargé 1 396 fois) -
30 000 ex

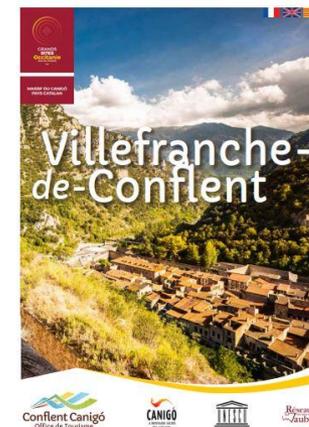
- ➔ **Guide Sport et Nature**
livré le 17/07 – mis en ligne le 25/07 (téléchargé 263 fois)
10 000 ex





➔ **Guide d'Appel (nouveau)**

français – livré le 21/01 – mis en ligne le 28/01
(téléchargé 401 fois) – 10 000 ex
anglais – livré le 14/03 – 5 000 ex
catalan – livré le 05/05 – 2 000 ex



➔ **Plan de Villefranche-de-Conflent**

Trilingue – livré le 17/07 – mis en
ligne le 25/07 (170 téléchargements)
– 10 000 ex

POINTS ACTIONS 2019 – Autres supports de communication

- Programme d'animations
- Programme des Rendez-vous curieux
- Programme des Sorties Nature
- Les écrans TV des 4 bureaux d'accueil

Critères de sélection des animations relayées

- Animations d'intérêts touristiques

Grands évènements annuels / Concerts / 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*) Carnaval / Marché de Noël

- Animations récurrentes pour clientèle touristique et locale

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



**PROGRAMME DES RENDEZ-VOUS CURIEUX
SEPTEMBRE 2019**

LE BUS MAGIQUE !

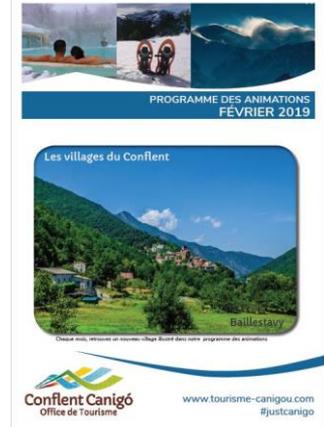
MARDI 3 : « ART ROMAIN ET BAIN À EN PERDRE LA RAISON »
Découverte du grotto roman de Marcevol et visite du domaine viticole du Mas Lloisens à Tarasch.
Départ : 14h15 devant la résidence du palais de Vermet-les-Bains ou 14h30 sur le parking de la piscine de Prades

LUNDI 9 : « LARINES DE SAPIN ET FER DU CANIGÓ »
Visite du musée de la mine d'Escaro et découverte de la boutique Abies Lagrimus et de ses produits à base de sirop de sapin du Canigó
Départ : 13h45 devant l'Office de Tourisme de Molié-les-Bains ou 14h sur le parking de la piscine de Prades ou 14h15 devant la gare SNCF de Villefranche-de-Conflent

MARDI 26 : « SACRÉE GOURMANDISE ! »
Visite de l'abbaye de St-Martin-du-Canigó (La min à pied – chaussures de marche indispensables) et dégustation de spécialités catalanes à la Biscuiterie Maison Mach de Vermet-les-Bains.
Départ : 13h15 devant l'Office de tourisme de Molié-les-Bains ou 13h30 sur le parking de la piscine de Prades ou 13h45 devant la résidence du palais de Vermet-les-Bains

Tarif et inscription : dans les antennes de l'Office de Tourisme Conflent Canigó : Molié-les-Bains, Vermet-les-Bains, Prades, Villefranche-de-Conflent, Vingà ou au 04 68 92 61 00. Places limitées. Inscription obligatoire jusqu'à l'avance.

www.tourisme-canigou.com
#justcanigo



**PROGRAMME DES ANIMATIONS
FÉVRIER 2019**

Les villages du Conflent

Balldost

Balldost, village de montagne d'Alsace dans le programme des animations

www.tourisme-canigou.com
#justcanigo



**PROGRAMME DES SORTIES NATURE
AOÛT 2019**

JEUDI 1^{er}
Brevet de Pêche - 14h30
Sant et santé avec l'association Patrimoine, Histoire et Art canin en Conflent.
Infos: 04 68 92 62 73 - 06 38 61 12 35

MARDI 6
Randonnée thématique entre Escaro et Prades
Découverte du village d'Escaro, la chapelle de Prades et croquerie au panorama local, avec des animations pour les randonneurs initiés à la conduite de la jolote pour PHE. Tout public à partir de 10h. Infos : 04 68 92 62 73 pour connaître les modalités de réservation.
Départ de Vingà, factures pas à pass et entrées à coût couvert. 50€ participation. 04 68 96 78 92

MERCREDI 7
Randonnée thématique : vignobles
Autour de la chapelle de Saint-Jacques de Balldost, les collines, vignobles et activités d'été.
Départ : Vingà. Infos devant l'Office de tourisme de Molié-les-Bains
Tarif : 20, grand pour les moins de 6 ans
Inscription : 04 68 96 78 92

JEUDI 8
Café de la pétanque - De 9h à 17h30 au départ de Vingà. factures pas à pass et entrées à coût couvert. 10€ participation.
Inscription : 04 68 96 78 92

DIMANCHE 4
Climatisation du Canigó - 10h30 au départ de Vingà.
A 09h30, départ de la course avec charge de 8kg (général de la tradition de 1900). A 7h départ de la course classique et de la course des Moutons Rouges. A partir de 12h, remise des prix, podium de Prades sur la place de la République.

www.tourisme-canigou.com
#justcanigo

POINTS ACTIONS 2019 – Autres supports de communication

➔ **Triporteur**



- ➔ **4 Kakemonos : Molitg-les-Bains, Vernet-les-Bains, Saint-Thomas les Bains, Villefranche-de-Conflent**



POINTS ACTIONS 2019 – Communication numérique



POINTS ACTIONS 2019 – Communication numérique

➔ Site Internet de la destination www.tourisme-canigou.com



POINTS ACTIONS 2019 – Communication numérique

➔ Site Internet de la destination www.tourisme-canigou.com

(en date du 18 novembre 2019)

- Utilisateurs : 255 696 (+56 %)
 - Sessions : 363 182 (+58 %)
 - Pages Vues : 794 710 (+50 %)
- (1. Accès Pic 75 901 / 2. Train Jaune 63 688 / 3. Carança 34 678
4. Accueil 34 434 / 5. PBVF VDC 18 916)
- Durée moyenne sur le site : 02:42 minutes

Acquisition :

- 279 371 sessions grâce au référencement naturel
- 38 533 sessions grâce à l'accès direct
- 27 300 sessions grâce aux sites référents
- 18 204 sessions grâce aux réseaux sociaux



POINTS ACTIONS 2019 – Communication numérique

⇒ Améliorations apportées au site Internet pour faciliter l'accès à l'information

- Création de pages dédiées aux **deux stations thermales** : Molitg-les-Bains et Vernet-les-Bains
 - 12 pages de contenu pour chaque station (village, cure, bien-être, hébergements, à voir-à faire, animations, pratique)
- Réorganisation de la **partie APN** (Activités de Pleine Nature)
 - 1 page dédiée par activité (randonnées avec 4 sous pages, VTT et cyclo, canyon, base de loisirs et parcours accrobranche, escalade, spéléo, équitation et animaux de bât, pêche, boutiques sport)
- Développement des pages excursions, visites guidées et activités sportives et encadrées

⇒ Et toujours

- Travail sur le référencement concernant nos pépites
- Finalisation des sites en langues étrangères



POINTS ACTIONS 2019 – Communication numérique

➔ **Nouvel hashtag de destination #justcanigo**

Lancé en juin 2018

+ 3 000 photos taguées

➔ **Instagram :**

Défi Canigó sur Instagram : les panneaux ! Les 5 étapes.

➔ **Facebook :**

Campagne Facebook pour Festi'terroir et Table du Canigó

➔ **Partenariat Blogueurs :**

Babidjileblog, Kikimagtravel, Hellolesud, Carnet d'une baroudeuse, Bycoralieblog et bien d'autres



LE DÉFI CANIGO 2019
les 5 étapes #justcanigo

Du 7 août au 31 octobre
2019
Concours photo

Canigó
Prieuré Marcevol
Villemoranche-de-Canigó
Les Thermes de Nohia les Bains
Abbaye S. Michel de Casa
Lac de Nersa
Abbaye S. Martin du Canigou
#JustCanigo

Validez 3 étapes sur 5, prenez-vous en photo avec les panneaux et le Canigó en fond

Tirage au sort parmi les participants. 3 photos avec 3 panneaux différents pour valider la participation. Voir règlement.

Identifiez l'office de tourisme sur instagram @tourisme_conflent_canigo et utilisez le hashtag #justcanigo

Les meilleures photos seront diffusées sur notre page facebook et notre site internet : www.tourisme-canigou.com

POINTS ACTIONS 2019 – Communication numérique

➔ Les Réseaux Sociaux

- 6 052 fans Facebook (4 800 en 2018) provenance : Perpignan, Prades, Vernet-les-Bains
- 3 300 abonnés Instagram (2 500 en 2018) provenance : Perpignan, Barcelone et Prades
- 872 abonnés Twitter (730 en 2018) provenance : Perpignan, Barcelone
- Plus de 500 000 personnes atteintes par nos publications sur nos réseaux.



FACEBOOK

6311 abonnés en nov 2019 > 4917 fin 2018



Portée moyenne de publication 5000 personnes, avec des pics à 20.000 personnes en Avril 2019



Avril 2019 : + de 92.000 personnes atteintes

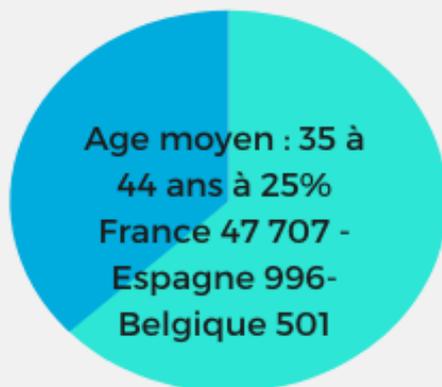


Nos vidéos : 82K minutes vues +27% n-1



222 connexions par Messenger

Hommes
37%



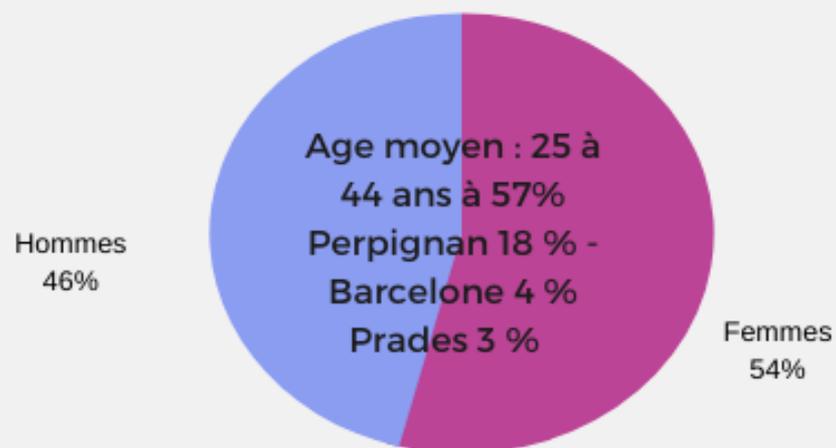
Femmes
63%



2 actions de promotions : 107€
Événements : Festi'terroir et la table du Canigo
13 333 personnes touchées

INSTAGRAM

3305 abonnés en nov 2019 > 2592 fin 2018



en moyenne entre 1500 et 3000 personnes atteintes.
Stories c'est 400 vues en moyenne



20 Instagramers identifiés, et le collectif Hello le Sud.

TWITTER

872 abonnés en 2019 > 736 fin 2018



Contacts avec les médias, les institutionnels et les influenceurs à 66% des hommes à 68 % Français.



2000 à 7000 vues sur un tweet



Autres réseaux sociaux : Snapchat, Youtube, Pinterest, Flick'r à développer



EN 2019

- Développer les stories
- Amélioration vidéos
- Vidéos randonnées et présentation de nos pros
- Continuer les publicités sponsorisées avec le reportage photos et les vidéos
- Défi-Canigo les panneaux à ajouter pour 2020
- Laisser le contrôle aux blogueuses pendant les blogtrip
- Instameet : rencontre avec nos fidèles instagramers

Tourisme Conflent Canigó, 😄 surexcité(e), à Villefranche-de-Conflent. ...
 Publié par Claire Broc [?] · 17 avril, 11:59 · 🌐

Ils sont arrivés les Mérens 🐎 ils vont rester environ 1h sur Villefranche-de-Conflent.



01:19

🌱 **Plus de J'aime, de commentaires et de partages**
 Boostez cette publication pour 10 € pour toucher jusqu'à 12 000 personnes.

57 105 Personnes touchées **3 985** Interactions [Booster la publication](#)

👍❤️😄 286 21 commentaires 581 partages

👍 J'aime 💬 Commenter ➦ Partager 🍷

Performances de votre publication

57 105 Personnes atteintes

32 488 Vues de vidéos de 3 secondes

2 993 Réactions, commentaires et partages ⓘ

1 713 👍 J'aime	222 Sur la publication	1 491 Sur les partages
--------------------------	----------------------------------	----------------------------------

429 ❤️ J'adore	62 Sur la publication	367 Sur les partages
--------------------------	---------------------------------	--------------------------------

4 😄 Haha	0 Sur la publication	4 Sur les partages
--------------------	--------------------------------	------------------------------

58 😲 Wouah	12 Sur la publication	46 Sur les partages
----------------------	---------------------------------	-------------------------------

1 😞 Triste	0 Sur la publication	1 Sur les partages
----------------------	--------------------------------	------------------------------

211 Commentaires	24 Sur la publication	187 Sur les partages
----------------------------	---------------------------------	--------------------------------

581 Partages	581 Sur la publication	0 Sur les partages
------------------------	----------------------------------	------------------------------

1 038 Clics sur la publication

712 Clics pour lire ⓘ	3 Clics sur un lien ⓘ	323 Autres clics ⓘ
---------------------------------	---------------------------------	------------------------------

Publication par
la région sur le
train jaune !
Un vrai carton

Tourisme en Occitanie
20 novembre, 18:39 · 🌐

📺 Le Train Jaune sillonne les Pyrénées catalanes toute l'année depuis plus de 100 ans, à tester ➡ <http://bit.ly/TrainJauneOccitanie>




75 229 Personnes touchées

7 364 Interactions

[Booster la publication](#)

👍❤️👎 646

44 commentaires 460 partages

👍 J'aime 💬 Commenter ➦ Partager 🚫

Performances de votre publication

75 229 Personnes touchées

3 308 Réactions, commentaires et partages

2 061 👍 J'aime	555 Sur la publication	1 506 Sur les partages
--------------------------	----------------------------------	----------------------------------

423 ❤️ J'adore	77 Sur la publication	346 Sur les partages
--------------------------	---------------------------------	--------------------------------

8 😂 Haha	2 Sur la publication	6 Sur les partages
--------------------	--------------------------------	------------------------------

50 😮 Wouah	17 Sur la publication	33 Sur les partages
----------------------	---------------------------------	-------------------------------

1 😞 Triste	0 Sur la publication	1 Sur les partages
----------------------	--------------------------------	------------------------------

1 😡 Grrr	0 Sur la publication	1 Sur les partages
--------------------	--------------------------------	------------------------------

308 Commentaires	70 Sur la publication	238 Sur les partages
----------------------------	---------------------------------	--------------------------------

460 Partages	460 Sur la publication	0 Sur les partages
------------------------	----------------------------------	------------------------------

4 056 Clics sur la publication

1 332 Affichages de photos	348 Clics sur un lien	2 376 Autres clics
--------------------------------------	---------------------------------	------------------------------

COMMENTAIRES NÉGATIFS

43 Masquer la publication **1** Masquer toutes les publications

0 Signaler comme indésirable **0** Je n'aime plus la Page

POINT ACTIONS 2019 – Côté promotion

Participation à des salons grand public et 1 professionnel

- ⇒ **Nouveauté : Salon des Thermalies - Paris - janvier**
- ⇒ **Salon des Sports de Nature – Montpellier - février**
- ⇒ **Salon du Randonneur – Lyon - mars**
- ⇒ **Salon de la Randonnée, Laroque-des-Albères – octobre**
- ⇒ **Rendez-vous France – Marseille - Mars** : salon professionnel international de l'offre touristique française

POINTS ACTIONS 2019 - Insertions publicitaires

➔ Valorisation des activités pleine nature dans le **Magazine Pyrénées** :

insertions dans 2 numéros

- **Hors Série Grand Site Occitanie**: encart d'1 page, mise en avant du Grand Site Massif du Canigó/Pays Catalan
- **Hors série 40 plus belles randonnées** : encart de ½ page / mise en avant par la rédaction des Cascades du Saint-Vincent et des Anglais

➔ Valorisation de la destination dans la brochure de la chaîne thermale Molitg-les-Bains

POINT ACTIONS 2019 - Accueil presse

6 accueils presse + envoi communiqué à la presse quotidienne régionale et catalane

- **France : 1er, 2 et 3 avril** – émission télé « Les Routes Mythiques de France » Animatrice Nathalie Schraen-Guirma + Cali / partenariat ADT
Thématique : Une virée en combi-van sur les routes du Canigó avec Cali
- **France : 31 mai** – Voyager-magazine.fr (magazine en ligne sur l'art de vivre 8500Visiteurs/jour)
journaliste : Dominique Krauskopf + photographe / partenariat ADT
Thématique : Villefranche-de-Conflent (remparts, grottes et train jaune jusqu'à Mont-Louis)
- **Catalan : 03 juin** – magazine D'estil catalan, rédactrice : Christina Olivas + photographe
Thématique : train jaune jusqu'à Mont-Louis
- **France : du 14 au 17 juin** – magazine Yanous (magazine en ligne d'information destiné aux personnes en situation de handicap) journaliste : Laurent Lejard + photographe Philippe Gimet / partenariat ADT
Thématique : Canigó «La Trobada » en joëlette avec l'association Nataph
- **France : du 14 au 16 juin et du 21 au 23 juin** – magazine Esprit D'ici, Journaliste : Aurore + photographe
Thématique : Canigó « La Trobada » et Feu de la St Jean / partenariat avec l'ADT et Canigó Grand Site
- **France : du 25 au 27 juillet** – émission télé « Ô Sud » sur France3, animatrice : Sophie Jovillard
Thématique : le patrimoine en Conflent Canigó (abbaye St Martin du Canigó, Fort Libéria, train jaune, festival Pablo Casal + concert abbaye St Michel de Cuxa) / partenariat avec l'ADT

POINT ACTIONS 2019 – Excursions et visites guidées Prades

⇒ Prades :

10 visites guidées dont 3 visites de groupes et 7 pour individuels pour 136 visiteurs

- Individuels : 46 visiteurs – Moyenne : 6,57 pers/visite
- Groupes : 90 visiteurs – Moyenne : 30 pers/visite

⇒ Excursions en Conflent Canigó :

- ⇒ proposées 1 fois par semaine de mai à novembre / 11€
- ⇒ 22 excursions réalisées (6 annulations) pour 155 visiteurs (Moyenne : 7 visiteurs/excursion)
(2018 : 218 visiteurs – 25 excursions)

A noter : IMMATRICULATION Atout France : validée le 4 juin 2019

Pour concevoir et vendre des produits en toute légalité, répondre aux demandes de groupes non gérées par les réceptifs locaux

POINT ACTIONS 2019 - Accompagnement des hébergeurs

➔ **Classement des meublés et autres hébergements :**

- Visites terrain : 60 pré-visites de classement réalisées
- 80 meublés classés, 20 en attente de classement (pré-visites déjà réalisées) et 31 hébergeurs s'engagent dans une démarche de classement (60 classements en 2018)
- Accompagnement au classement du camping de Prades (2 étoiles en juin 2019)

NOUVEAUTE : l'OTI a été agréé organisme de contrôle du classement des meublés par ATOUT France le 25 octobre 2019 (service proposé aux loueurs en meublés dès décembre)

➔ **Ateliers numériques :** 9 ateliers, 6 thèmes, 58 participants (plus du double de 2018) & 5 accompagnements personnalisés

POINT actions 2019 – Mission ACTIVITES DE PLEINE NATURE

Depuis décembre 2017

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)**

Fiches téléchargeables sur le site Web : **49 608 fiches téléchargées dont 1 151 VTT**
ou en vente à 1€ dans les BIT (**2 335 vendues**)

Rédition du guide dédié aux APN – trilingue – 10 000 ex

Nouveauté 2019 : un programme **NATURE** co-construit avec les acteurs **APN**

Coordination des acteurs APN : les rencontres ont permis de travailler sur une meilleure mise en avant des socioprofessionnels grâce à une refonte du site internet et la création d'un livret « Sorties nature »

POINT actions 2019 – Mission ACTIVITES DE PLEINE NATURE

Mise en route de Geotrek

⇒ Interface web dédiée à la randonnée, fournie par le département

Aide technique au développement et entretien de sentiers pédestres

⇒ Proposition de nouveaux sentiers intercommunautaires : **MOLITG-LES-BAINS** – présentés au prochain conseil communautaire de décembre

⇒ **Cami dels Origenes, Cami dels Carboners, Balcons Nord...**

Etat des lieux des sites et itinéraires APN pour le PDESI

Aide technique à la requalification des Espaces VTT

⇒ Soit 22 fiches proposées sur les 2 espaces (Madres-Coronat et Canigó)

Promotion des parcours pêche

⇒ 12 parcours détaillés et expliqués ⇒ fiche, descriptif

Cartographie touristique de la destination

POINT ACTIONS 2019 – Mission VALORISATION DU TERRITOIRE
Les APEROS TERROIR

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

⇒ **Organisation de 10 apéros de terroir (16 en 2018) :**

4 à Vernet-les-Bains

1 à Molitg-les-Bains

1 à Vinça

2 à St-Thomas-les-Bains

2 annulés pour intempéries (St-Thomas-les-Bains et Villefranche-de-Conflent)

⇒ **795 verres vendus soit** 644 adultes et 151 enfants (1 015 en 2018)

Recettes 2 158.50€

POINT ACTIONS 2019 – Mission VALORISATION DU TERRITOIRE **Organisation d'un événementiel terroir - le 29 septembre à Vinça**

Objectif : promotion de la destination Conflent Canigó

⇒ **Une journée d'animation** combinant à la fois nature, patrimoine culturel et produits du terroir : **FESTI TERROIR, le Conflent en fête**

Animations gratuites, pour petits et grands de 10h à 18h

Diada du jumelage Ripoll – Conflent

Résultat : belle journée - 1500 personnes accueillies

⇒ **Une soirée accords mets et vin, La Table du Canigó :**

Le visiteur équipé d'un porte-verre, couverts et d'un verre, est allé à la rencontre des chefs (11 chefs dont 6 du Conflent, 2 de Cerdagne et 3 du Ripollès), vigneron et artisans du territoire / 16 créations (4 entrées, 8 plats chauds, 4 desserts) et produits du terroir (charcuteries, fromages, miels, liqueurs...)

Résultats : 400 convives (45€ l'entrée) – forte promotion

Lieu : Vinça (lac, cave, village et complexe)

POINT actions 2019 – Mission VALORISATION DU TERRITOIRE

Vinça :

- **Obtention de la labellisation « station verte » de la ville de Vinça**
- **Candidature à la labellisation « Station pêche » de la ville de Vinça**

Eus :

Participation à une formation-action ADEPFO d'un projet de développement touristique patrimonial et culturel

Participants : porteurs de projets, techniciens et institutionnels p

Objectif : définir, structurer, et valoriser l'offre existante et en devenir.

Action :

- ✓ identifications des besoins
- ✓ proposition d'axes de développement et création de produits touristiques

Rencontre avec les acteurs du territoire pour valoriser les socioprofessionnels du terroir

Conflent Canigó grâce à :

- leur mise en visibilité sur le site de la destination,
- Et la création d'un livret « Terroir », téléchargeable sur le site web : travail en cours.

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.***

⇒ **2019**

mise en place de la destination Canigó en cours

Communication par la région : spot TV, insertions publicitaires...



POINT ACTIONS 2019 – La QUALITE



- Retour des questionnaires de satisfaction en libre-service dans les antennes : 228 au total
- Réclamations : 9 réclamations avec suivi
- Remarques orales répertoriées : 74 remarques + 7 sur le train jaune
- Incidents internes : 14

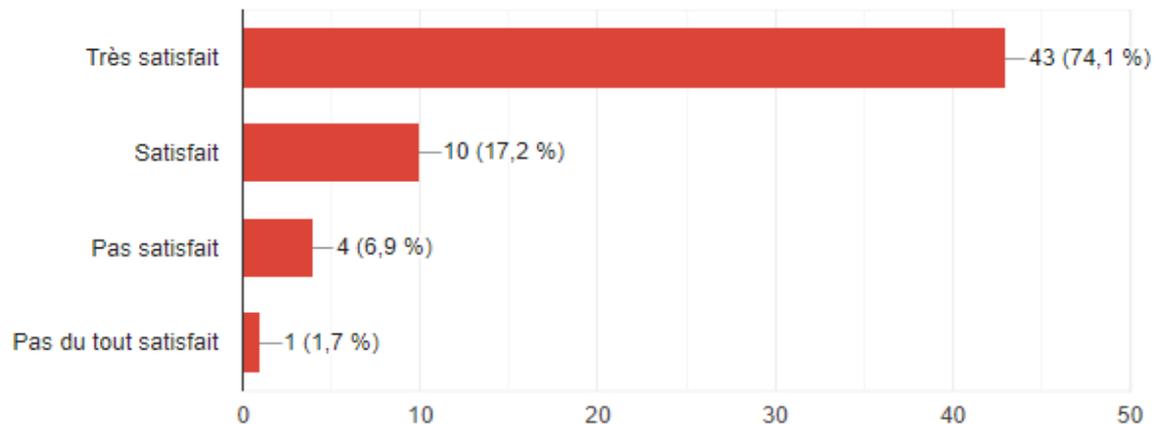
2 points récurrents :

⇒ Très satisfaits et satisfaits des services et de l'accueil de l'OT à plus de 95 % pour les 5 antennes.

⇒ Point négatif **la signalétique de l'antenne de Villefranche**

Avez vous trouvé l'office de Tourisme facilement ?

58 réponses



Avis en ligne 2019 Molitg-les-Bains

 Infos avis

Trip Advisor



Avis de Voyager48488933911

04 sept. 2019

Accueil avec le sourire, documentation riche



Merci pour cet accueil qui nous a permis de découvrir un peu mieux le village de Molitg les bains et les alentours. Le seul problème est qu'il n'est pas facile de se garer pour venir dans votre village

Avis en ligne 2019 Prades

<p>Note ?</p> <p></p> <p>Note globale</p>	<p>Classement ?</p> <p>N° 6</p> <p>sur 14 choses à voir/à faire sur Prades</p>	<p>Avis ?</p> <p>35 total</p>
---	--	---



Francine V
Tournus, France

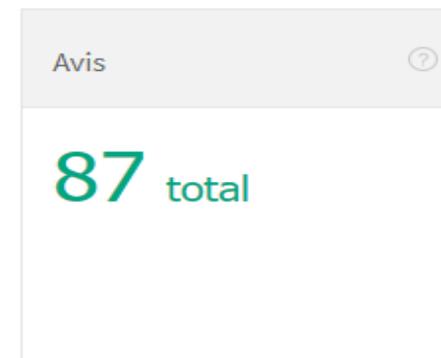
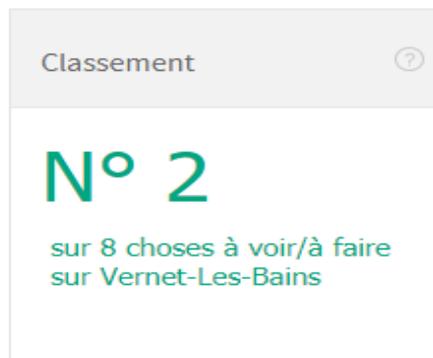
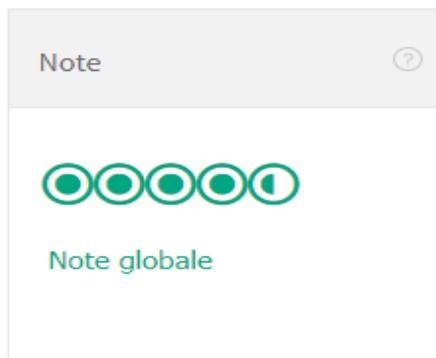
 Avis écrit le 22 avril 2019

Parfait et très sympa

Bien renseigné sur nos demandes et avec une patience et gentillesse très rare .Bravo pour la demoiselle qui nous a reçu . **Plus**

Date de l'expérience : avril 2019

Avis en ligne 2019 Vernet-les-Bains



Tounet2585



 Avis publié : il y a 3 semaines

Personnel compétent et aimable

Lors de ma visite, j'ai reçu toutes les informations demandées en un temps record de la part d'un personnel souriant.

Date de l'expérience : septembre 2019

2 avis



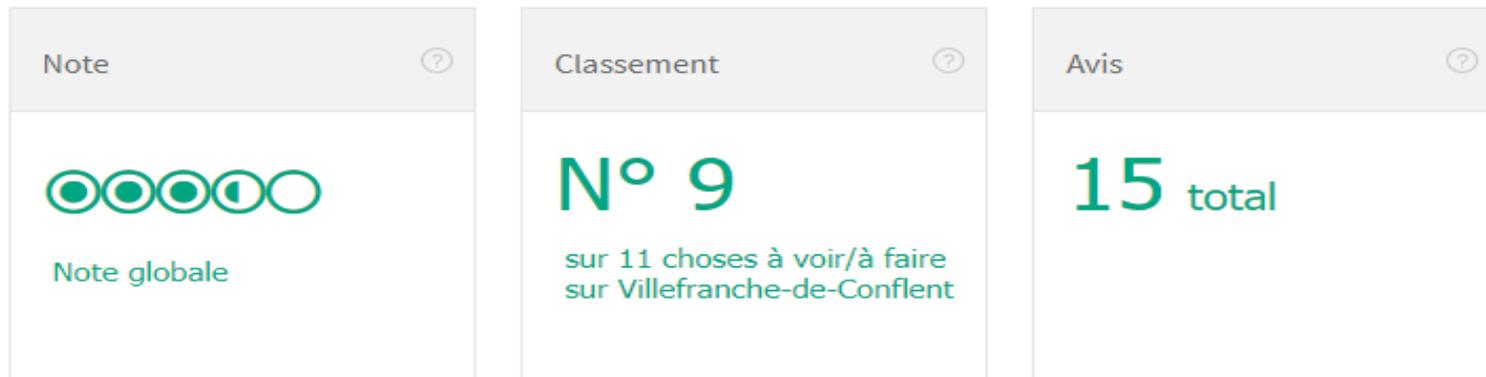
Excellent

 très bon accueil

Des bons conseils pour aller balader sur les sentiers de randonnées du secteur. On peut même télécharger les fiches de randos depuis leur site web !

21 mars 2019

Avis en ligne 2019 Villefranche-de-Conflent



mireille S

Saint-Romain-en-Viennois, France

6 1



Avis publié : Il y a 1 semaine

disponibilité et professionnalisme

qualité des informations, temps passé aux explications : je souhaiterais que tous les OT soient de cette qualité !

Date de l'expérience : octobre 2019

Merci mireille S

Avis médiocres dont 1 ne concernant pas l'antenne.

Avis en ligne 2019 Vinça

TripAdvisor : aucun, le seul avis date de 2018

Avis via Google 6 avis, 5 sur 5

Office de Tourisme Conflent Canigo - Vinça

6 Avenue de la Gare, Vinça

5,0 ★★★★★ 6 avis ?



Michel Beltran

Local Guide · 195 avis · 429 photos

★★★★★ il y a 2 mois

Personne très sympa

De très bon conseils

Visité en août



J'aime

Remarques orales répertoriées : 74 remarques + 7 sur le train jaune

- **Remarques à prendre en compte car récurrentes sur Villefranche-de-Conflent :** Propreté des toilettes publiques à Villefranche, la Cova Bastera qui n'est jamais ouverte, le fléchage de l'antenne, mauvais accueil à l'auberge Saint Paul.
- **Remarques à prendre en compte car récurrentes pour le Train jaune :** Les informations n'arrivent pas jusqu'aux offices de la côte, en grève, ne fonctionne pas, attente trop longue, ne se réserve pas, souvent complet.
- **Remarques à prendre en compte car récurrentes pour Vernet-les-Bains :** Commerces et restaurants fermés, manque d'animations, pas de communication entre le mairie et l'OT pour les animations, thermes injoignables, et moins d'excursions partants de Vernet.
- **Remarques à prendre en compte car récurrentes pour Prades :** Eglise fermée, ligne de train Perpignan-Villefranche-de-Conflent.
- **Remarques à prendre en compte récurrentes sur Molitg-les-Bains :** Aucun sentier au départ de Molitg-les-Bains, pas de bus le dimanche, ni d'excursions. Pas d'Internet aux thermes.
- **Remarques à prendre en compte car récurrentes sur Vinça : 0**

Réclamations : 9 réclamations avec suivi.

- 2 concernant 2 hébergements de Molitg (visite chez les concernés)
- 2 concernant la mairie de VDC (toilettes et parcmètre)
- 1 concernant le train jaune pour la SNCF
- 1 concernant la mairie de Vinça (occupation de voiture et camping car épaves)
- 1 concernant le camping des cerisiers (visite chez le concerné RAS)
- 1 concernant le camping à Escaro
- (nombreuses réclamations sur les 3 dernières années)
- 1 concernant l'abbaye Saint-Michel de Cuixa (faux litige)

Principaux axes de travail 2020

- ➔ Accueil : horaires-jours d'ouverture / mobilité / Billetterie
- ➔ Classement des hébergeurs
- ➔ Accompagnement des prestataires à la réservation en ligne + numérique
- ➔ Structuration de l'offre :
 - en priorité l'offre APN : rando pédestre + vélo + étude eaux vives
 - produits packagés (immatriculation)
- ➔ Promotion de la destination Conflent Canigó : (APN Patrimoine, Thermalisme)
 - Salon : 1 seul APN et 1 workshop international
 - Accueils presse,
 - campagne com cinéma APN (dossier leader) & insertions thermalisme ?
- ➔ Animation du territoire : excursions / carte ambassadeur / apéros terroir ?
- ➔ Structuration du Grand Site Occitanie Canigó Pays Catalan
- ➔ QUALITE : renouvellement du classement en catégorie 1

Présentation du programme PYLOT
Par Thomas Bellanger

QUESTIONS DIVERSES