

REUNION DES PROFESSIONNELS DU TOURISME LUNDI 11 MARS 2024

ORDRE DU JOUR

1. Les guides 2024
2. Les chiffres clés de l'année 2023
3. La démarche qualité à l'Office
4. Fréquentation : le retour des professionnels du tourisme
5. Les animations de l'année
6. L'actualité
7. Le tri sélectif sur La terre des 2 caps
8. La marque Accueil Vélo

Temps d'échange, questions diverses

- Page 2 : vue d'ensemble sur la capacité d'hébergement de La terre des 2 caps – voir diapositive

- Question : *Quelle est la tendance sur les 65 nouveaux hébergements ?*
→ *Des gîtes et meublés en grande majorité*

1. Présentation des guides 2024

- Page 3 : Nos guides Tourisme et Hébergement sont des outils de promotion du territoire, notamment lors des salons. Nouveauté cette année : la valorisation des artisans locaux. Traduction en trois langues.
- Page 4 : Présence cette année sur le salon des vacances à Bruxelles début février, pendant 4 jours. La destination a été représentée par Clément, conseiller en séjour. Demande appuyée pour le cyclotourisme et les possibilités de circuler sur La terre des 2 caps en vélo.

L'OT (Office de Tourisme) sera également présent lors des manifestations suivantes :

- La Fête du Crabe en juin, à Audresselles
- Le Festi'Cap en septembre, à Audinghen
- Le Salon International du Tourisme et des Voyages en novembre, à Colmar (68)

2. Les chiffres clés de l'année 2023

▪ **Nb de sollicitateurs (page 6) :**

- Hausse de 2%. A savoir qu'1 famille = 1 solliciteur, soit 1 solliciteur = 3 visiteurs.

Tendance générale nationale à la baisse en ce qui concerne la fréquentation des OT depuis 15 ans.

Principales raisons : information permanente en déplacement grâce au téléphone + arrivée des sites de réservation et de promotion qui sont venus impacter le marché de l'information et de la promotion touristique.

- **Provenance des visiteurs (page 7) :** Nous retrouvons petit à petit les chiffres de 2019. Les belges restent toujours très attirés par le territoire.
- **Top des demandes (page 8) :** 1. Randonnées et circuits découverte ; 2. Boutique ; 3. Infos pratiques

A noter : la boutique fait partie des demandes principales depuis 2 ans, grâce à la mise en lumière de nos artisans et producteurs locaux. A savoir : l'objectif pour l'OT est d'apporter une aide non négligeable à ces derniers, en leur offrant une vitrine mettant en avant leur savoir-faire.

Les demandes visiteurs (page 9) : hausse continue des demandes pour les randonnées et circuits découvertes notamment grâce à l'application mobile Totemus | baisse observée pour le cyclotourisme et les infos pratiques

/2019 : +37% pour le cyclotourisme, +80% pour la boutique

- **Répartition clientèle française (page 10)** : voir diapositive
- **Répartition clientèle étrangère (page 11)** : voir diapositive
- **Contacts à distance (page 12)** : voir diapositive – Moins de courriers car les guides et les informations touristiques sont disponibles sur le site internet
- **Présence numérique** : voir diapositive

3. La démarche qualité à l'OT

- **Pages 14 à 17 - Questionnaire de satisfaction visiteur** : voir diapositives
- **Page 18 : Enquêtes de fréquentation** : Les enquêtes de l'Observatoire touristique permettent de prendre le pouls des acteurs du tourisme, de connaître la satisfaction selon le secteur d'activité, les évolutions et attentes des clientèles mais aussi votre ressenti sur la période à venir.

Les hébergeurs, restaurateurs et équipements touristiques des 21 communes sont concernés car il s'agit d'une observation au plus près de la clientèle.

Une synthèse de ces études vous sera transmise sur la période de l'enquête afin que vous puissiez disposer de cet outil pour ajuster votre offre, cibler votre clientèle selon les périodes ou offrir des prestations diverses.

Rappel : prochaine enquête cette semaine, du 11/03 au 15/03, suite aux vacances scolaires d'Hiver.

4. Fréquentation : le retour des professionnels du tourisme

- **Page 19** : Bilan de saison 2023, suite aux résultats de l'enquête de fréquentation : voir diapositive
- **Page 20** : voir diapositive – La clientèle belge constituait une grande part de la clientèle, tout comme les habitants de la région des Hauts-de-France.

Légende :



Couple (sans enfant)



Couple séjournant sans leur(s) enfant(s)



Famille



Grands-parents et petits-enfants



Groupe d'amis

Même constat pour l'ensemble des professionnels présents. Pas de remarque ou de question.

✚ 5. Le programme des animations de l'année

- Page 21 : Rétrospective 2023 : programme de visites et balades guidées + Balades sophrologie, histoire, natures et balades contées

Programme des manifestations locales réalisé sous forme d'affiche lors de chaque période de vacances scolaires.

- Page 22 : programmation 2024 en cours

- Question : *Impression programme, flyers possible ?*
→ *Envoi par mail, pour impression personnelle et l'afficher dans votre structure et/ou diffuser sur site internet/réseaux sociaux. Possibilité QR Code*
- Remarque : *programme des manifestations fonctionne très bien avec la newsletter de l'OT*

✚ 6. L'actualité

- Page 23 : Classement Catégorie I de l'OT et Marque Qualité Tourisme pour 2024 – voir diapositive

- Page 24 : Succès de l'application mobile gratuite Totemus et intérêt grandissant pour les circuits découvertes interactifs – voir diapositive

Pas de remarque ou de question.

✚ 7. Le tri sélectif sur La terre des 2 caps

Voir diapositives

Principales remarques :

- Un ambassadeur du tri passe tous les 15 jours pour vérifier la quantité et la qualité des colonnes de tri

- Remarque concernant les biodéchets et le composteur : il est recommandé d'aérer le compost tous les 15 jours avec une fourche, en mixant les déchets alimentaires et déchets du jardin (50% alimentaire, 50% déchets du jardin).

- Possibilité de demander des petites poubelles pour **les papiers et petits cartons (bleu)** + **le verre (vert)**

D'autres questions ? Les coordonnées sont disponibles sur la diapositive correspondante

✚ 7. Intervention extérieure : PdC Tourisme

Voir diapositives

Des questions ? Les coordonnées sont disponibles sur la diapositive correspondante

❖ Temps d'échange, questions diverses

- Remarque sur le site Escapade 62 (recense les activités sportives à faire en Pas-de-Calais), qui comprend un lien vers l'application mobile [Suricate](#), qui permet de signaler les problèmes rencontrés lors de la pratique de sports de nature (erreur de balisage, panneau défectueux, sécurisation...).

- Remarque sur la propreté des toilettes publiques au Cap Gris-Nez – Monsieur le Maire d'Audinghen est intervenu à ce sujet, la gestion des WC ne faisant pas partie des compétences de l'Office de tourisme.