



Offices de
Tourisme
de France

CHÂTAIGNERAIE
CANTALIENNE

OFFICE DE TOURISME DE LA
CHÂTAIGNERAIE CANTALIENNE

BILAN ACTIVITÉS 2017

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE 2017
JEUDI 26 AVRIL 2018 - 18H
VILLAGE DE VACANCES
DE LA CHÂTAIGNERAIE - MAURS



04 71 46 94 82



chataigneraie-cantal.com

pro.chataigneraie-cantal.fr



28 av 15 sept 1945



15290 LE ROUGET-PERS

info@chataigneraie-cantal.com

SOMMAIRE

L'ACCUEIL À L'OFFICE DE TOURISME	Page 3
LA PROMOTION	
● LES ÉDITIONS	Page 7
● AUTRES SUPPORTS DE PROMOTION	Page 8
● PRODUCTION	Page 9
● VISITES COMMENTÉES - BILLETTERIE	Page 11
● LES SUPPORTS NUMÉRIQUES	Page 12
● SITES OT ET RÉSEAUX SOCIAUX	Page 13
LES AUTRES MISSIONS	
● L'ANIMATION NUMÉRIQUE DU TERRITOIRE	Page 15
● LA RANDONNÉE	Page 17
● L'OBSERVATOIRE ECONOMIQUE	Page 18
● LA TAXE DE SÉJOUR	Page 21
● LE CLASSEMENT DES MEUBLÉS DE TOURISME	Page 22
CONVENTIONS/PRESTATIONS DE SERVICE	
● CANTAL DESTINATION/ TOURISME ET HANDICAP	Page 23
● ASSOCIATION PETITES CITÉS DE CARACTÈRE CANTAL	Page 24
● PARTENARIAT EDF : VISITE DE BARRAGE À SAINT-ETIENNE CANTALES	Page 24
● ASSOCIATION BOOGIE WOOGIE LAROQUEBROU	Page 25
ACCOMPAGNEMENT DES POLITIQUES DE DÉVELOPPEMENT	Page 26
ADMINISTRATIF/GESTION STRUTURE	Page 27

L'équipe de l'office de tourisme



En 2017, l'équipe de l'Office de Tourisme était composée de :

- Mme Séverine ANDURAND (Kit accueil, Taxe de Séjour, Petite Cité de Caractère, Classement),
- M. Laurent BALMISSE (Directeur),
- Mme Patricia CAPREDON (Responsable Administration, Accueil, Promotion et Classement, Mission Tourisme et Handicap, Visite barrage),
- Mme Marie Odile CONSTANT (Evènementiel, Editions, Traduction, Production, Visite de ville),
- M. Marc DELBORT (Responsable Animation Numérique de territoire, Webmaster),
- Mme Lydie DEMAISON (Animation Numérique du territoire, Observatoire, Production),
- Mme Laurence GIRALT (Base de données, Editions, Visite de ville et de barrage),
- Mme Nadine MAGNE (Agent d'entretien au Rouget),
- Mme Geneviève MARQUET (Administration, Gestion de la Boutique de l'Office de Tourisme, Taxe de Séjour),
- Mme Marie TRIN (Randonnée, Base de données, Editions, Classement)
- 3 saisonniers : Mme Hélène Teulade, Mme Karine Malvezin, Mme Marie Anne Courbebaisse

L'ACCUEIL

à l'office de tourisme en 2017

CHIFFRES CLÉS :

- sur 1 année : 11 132 heures d'ouvertures des Points Accueil
- 5 PA permanents (puis 4 à partir du 01/07) + 1 PA saisonnier
- Fréquentation physique : 7195 actes d'accueil
- Accueil téléphonique : 2457 actes d'accueil
- Accueil courrier : 457 demandes
- Accueil sites web : 20 598 utilisateurs

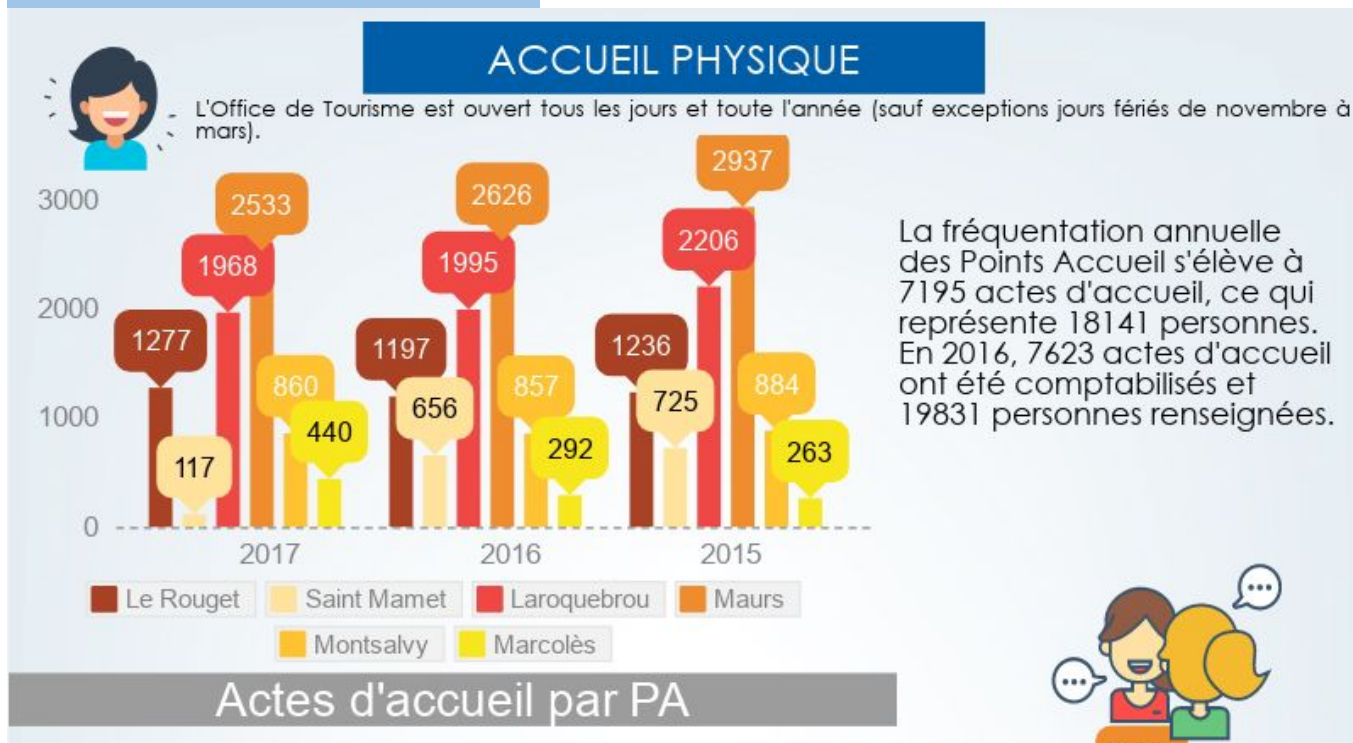
L'Office de Tourisme est ouvert tous les jours et toute l'année (sauf exceptions jours fériés de novembre à mars).

En 2017, la fréquentation générale a connu une légère hausse par rapport à l'année 2016 sur les données enregistrées à l'OT. L'accueil courrier, et la fréquentation web a augmenté. On note un recul sur la fréquentation physique qui s'explique par la fermeture d'un Point Accueil.

L'accueil téléphonique reste stable.

Les données sont exprimées :

- Sites web en nombre d'utilisateurs distincts (1 visiteur unique peut effectuer plusieurs visites).
- Fréquentation en acte d'accueil (1 acte d'accueil peut concerner plusieurs personnes selon sa typologie).
- Téléphone en acte d'accueil (1 acte d'accueil peut concerner plusieurs personnes selon sa typologie).
- Courrier/Email en nombre de réponses effectuées par ce biais et nombre de brochures envoyées par courrier



L'accueil physique a donc légèrement baissé par rapport à 2016 (-5,61%), la fermeture du PA St Mamet à partir du 1er juillet 2017 est néanmoins à prendre en compte dans cette diminution.

En effet la fermeture du PA représente 593 actes d'accueil en moins alors que sur le total annuel, la baisse représente 428 actes.

L'ACCUEIL à l'office de tourisme en 2017

ACCUEIL TELEPHONIQUE



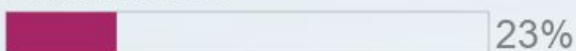
Les appels entrants du 04 71 46 94 82 sont reçus et traités par le standard de l'OT, tous les jours sauf le dimanche après-midi.
Sur l'année 2017, 2457 appels ont été enregistrés, 2477 en 2016.

Visiteur



On note une stabilité sur les appels enregistrés.

Administratif



La répartition des appels entre Visiteur et Administratif est équivalente à 2016.

Répartition des appels

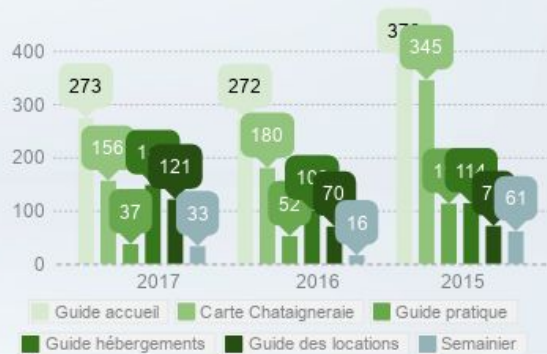
ACCUEIL COURRIER / EMAIL



Les courriers sont envoyés depuis le siège de l'Office de Tourisme, situé au Rouget. Les courriels sont traités directement par le module "Accueil" de Tourinsoft (base de donnée régionale), ce qui permet une bonne réactivité et l'envoi de brochures dématérialisées selon la demande (envoi personnalisé, sélection d'offres répondant aux critères du prospect...), cette action s'inscrivant également dans une démarche éco-responsable.



Nombre d'envois



Brochures envoyées par courrier

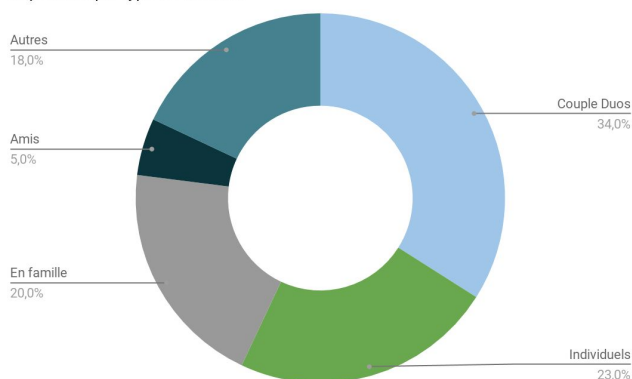
L'ACCUEIL à l'office de tourisme en 2017

Le profil clientèle des visiteurs de l'OT.

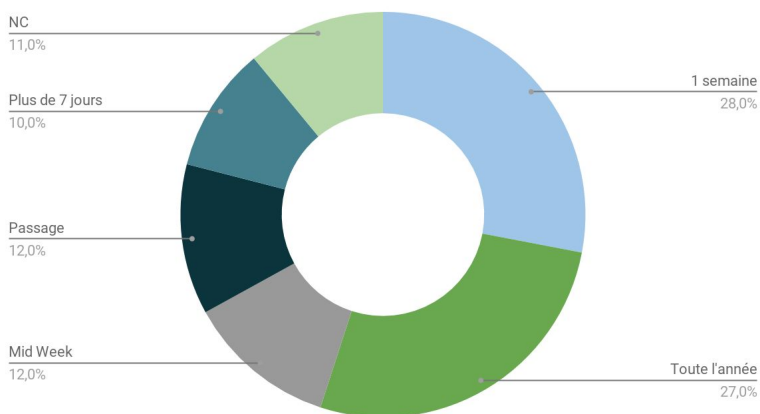
Les visiteurs de l'OT sont qualifiés selon leur typologie, leur demande, leur durée de séjour, leur type d'hébergement sur place et leur origine géographique.

En 2017, les données révèlent que le type de visiteurs le plus renseigné à l'accueil concerne le "Couple / Duo" à 34%, puis les "Individuels" à 23%. Les "Familles" sont représentées à 20% et les "Amis" à 5%. L'item à 18% correspond aux résidents, prestataires, associations, familles avec amis etc...

Répartition par type de visiteurs



Durée de séjour des visiteurs

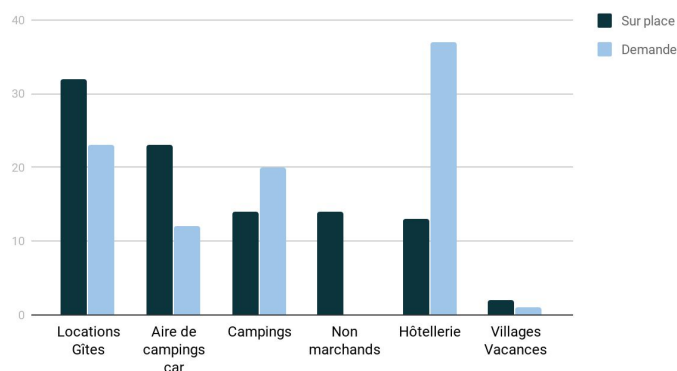


La **durée de séjour** la plus représentée est "1 semaine", suivi de "Toute l'année", ce qui démontre que la population locale est bien présente dans les visiteurs de l'Office de Tourisme.

La tendance du "Mid Week", 3-4 jours est en augmentation sur notre territoire, par rapport aux données 2016.

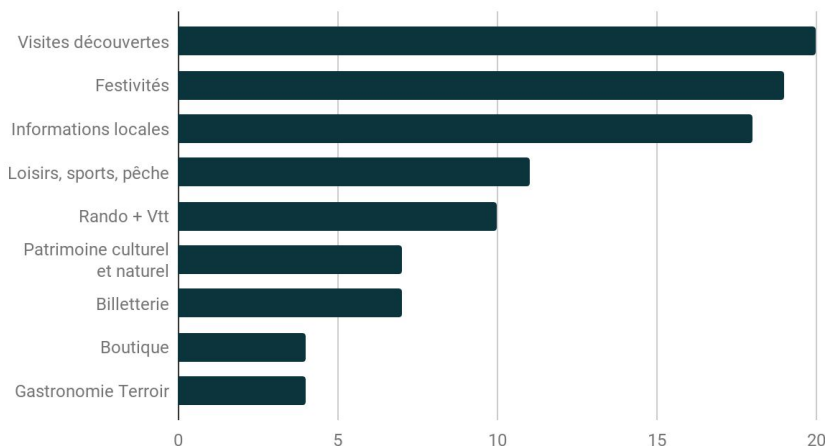
Le type d'hébergement sur place (uniquement calculé sur l'accueil physique, lors du face à face client), est représenté à 32% pour les locations / gîtes, les aires de campings car à 23%, les campings à 14%, les non marchands (résidences secondaires, chez amis ou famille) à 14%, l'hôtellerie (hôtels et chambres d'hôtes) à 13%, les hébergements groupes et villages vacances à 2%.

Hébergements touristiques : sur place et demandes



L'ACCUEIL à l'office de tourisme en 2017

Les demandes formulées à l'accueil par les visiteurs



Les visiteurs se rendant à l'Office de Tourisme expriment les **demandes en informations** qui sont réparties selon les critères suivants :

Les visites découvertes 20%

Les festivités 19%

Les informations locales 18%

Les loisirs sportifs et la pêche 11%

La randonnée pédestre et cyclo/vtt 10%

Le patrimoine culturel et naturel 7%

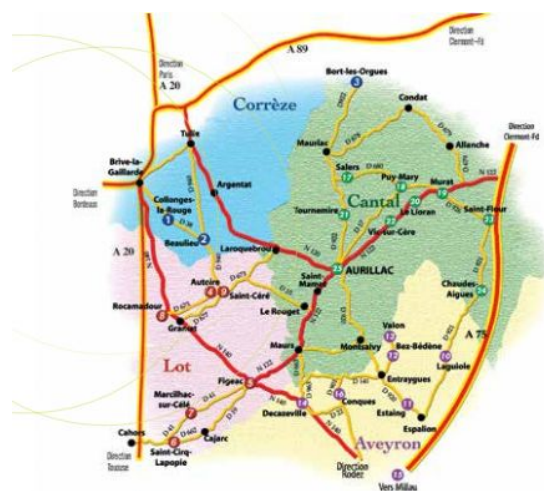
Billetteries 7%

Boutique 4%

Gastronomie / terroir 4%

Notre situation géographique nous amènent souvent des demandes concernant les **autres territoires** :

- Aveyron, Corrèze, Lot 33%
- Cantal 65%
- Auvergne Rhône Alpes 1%



La provenance **géographique** de nos visiteurs est semblable aux années précédentes

Régions françaises :

- AURA 48%
- Occitanie 12%
- Ile de France 9%

Pays étrangers :

- Pays Bas 30%
- Belgique 25%
- Royaume Uni 23%



LA PROMOTION

1. Les éditions

GUIDE ACCUEIL :

Présentation des activités touristiques de la Châtaigneraie : activités, visites, circuits de découverte, producteurs locaux, artisanat d'art et restaurants. Il est édité à **17 500** exemplaires édités en version française incluant une traduction en anglais et néerlandais.

GUIDES DES HÉBERGEMENTS :

Guide des Meublés de Tourisme – Guide Autres Hébergements avec la mise à jour de la liste exhaustive des hébergements de la Châtaigneraie. Travail en croisé avec le suivi des meublés et le dossier taxe de séjour. Les guides sont disponibles en téléchargement sur le site internet.

CARTE TOURISTIQUE :

Elle est éditée à **15 000** exemplaires et présente l'ensemble des informations touristiques et les 4 cités médiévales du territoire.

GUIDE PRATIQUE ET ANIMATIONS :

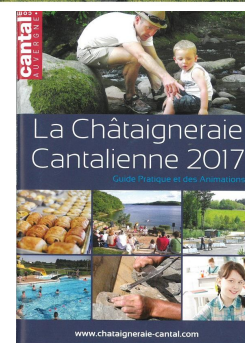
Collecte des manifestations proposées par les associations et intégration dans le guide Pratique et la base de données départementale et régionale. Travail en collaboration avec les municipalités du territoire pour la mise à jour de la liste des associations (nom du président et adresse) et du listing des commerçants et artisans du territoire. Envoi postal dans tous les foyers de la Châtaigneraie (près de 9000 boîtes aux lettres) Édition à **15 000** exemplaires.

SEMMAINIER :

Présentation d'un programme d'activités à la semaine en juillet et août édité à **2500** exemplaires

SET DE TABLE :

Sur le thème des Petites Cités de Caractère **50 000** exemplaires et diffusé sur l'ensemble du territoire cantalien



LA PROMOTION

2. Autres supports de promotion

Programmes des animations :

- Programme hebdomadaire (envoyé à la Presse et par e-mailing 400 contacts)
- Vacances scolaires
- Evénements (Journées du Patrimoine, Feux d'Artifice du 14 juillet, Marchés de Noël...)

Guides Touristiques et Supports Départementaux :

- Carte Cantal
- Cantal Avenir (Agenda)
- Guide du Routard
- Guide Vert...

Promotion de proximité :

Participation à La Foire de la Châtaigne à Mourjou. Lors de la Foire de la Châtaigne à Mourjou, **100 châtaigniers offerts par la Communauté de Communes** de la Châtaigneraie Cantalienne aux enfants nés sur le territoire en 2016.

En collaboration avec l'Association du Pélou, participation à la Foire de la Châtaigne à Antraigues sur Volane en Ardèche le 27, 28 et 29 octobre 2017

La Bourse d'échange de documents :

En 2017, la bourse aux documents s'est déroulée au Village de Vacances de la Gineste à Arnac et a réuni **une vingtaine de prestataires**.

Cette rencontre est également l'occasion pour chaque prestataire de présenter le fonctionnement et les animations proposées par sa structure. Elle permet aux prestataires d'échanger et de mieux se connaître.

Les Kit Accueil :

Il s'agit un panier composé de produits identitaires du Cantal et de la Châtaigneraie. En 2017, **575 kits ont été distribués** par 19 prestataires « hébergeurs » ou « associations » partenaires.

“Une semaine en Châtaigneraie”

Exemple dans La Montagne :
Toutes les semaines, élaboration du programme des animations du territoire sous la rubrique



LA PROMOTION

3. Production de séjours



CLIENTÈLE GROUPES

7 journées de découverte de la Châtaigneraie proposées en partenariat avec les prestataires touristiques

Promotion :

sur notre site internet (rubrique Forfait / Séjours)

e-mailing auprès de clubs, autocaristes de proximités.

- **Une journée au coeur de la Châtaigneraie** avec la Maison de la Châtaigne, Auberge de la Normandie et la Vallée des Daims.
- **Découverte du Pays de Montsalvy** avec le Musée du Veinazès, Restaurant Chez Josette et Visite de Montsalvy
- **Une journée autour de Marcolès** avec Visite de Marcolès, Auberge de la Tomette et Visites des anciens ateliers de Marcolès
- **Une journée en Vallée du Lot** avec Terra Olt, Repas croisière Bateau Olt et Visite de St Santin de Maurs, village double
- **Excursion Patrimoine et Gastronomie** avec Visite de Maurs, Repas croisière Bateau Olt et Visite de St Santin de Maurs, village double.
- **Journée autour de Laroquebrou** avec Musée de l'Accordéon, Restaurant Le Capellain, Visite commentée de l'usine EDF et de Laroquebrou.
- **Journée autour du Lac de St Etienne Cantalès** avec Rénacland, Rénacaventure, Asv'Olt, Visite de l'usine EDF du Barrage et de Laroquebrou pour les scolaires.

En 2017, nous avons répondu à **7 demandes de groupes**, représentant environ 200 personnes

- Amicale de la Vallée de l'Enne (12)
- Association des Paralysés de France (32)
- France Alzheimer Cantal (15)
- Association Saint Flour (15)
- Fondation du Patrimoine (15)
- Groupe Nord Cantal (15)
- Chorale Multiphonies (15)

Nous mettons également en avant les séjours groupes proposés par le **Village de Vacances de la Châtaigneraie** sur notre site internet :

- Séjour groupes "Cyclos", "Découvertes et Gastronomie", "Randonnées"...

LA PROMOTION

4. Production de séjours

CLIENTÈLE D'INDIVIDUELS

Les séjours des prestataires touristiques de la Châtaigneraie à destination des individuels sont mis en avant sur notre site internet :

- Séjour insolite en tipis
- Week-end Nature et Soins en Duo à l'Auberge de Concasty
- Glamping dans le cantal
- Bons plans Rando en mars et avril (Village Vacances Châtaigneraie)
- Thématique Golf
 - en partenariat avec l'Hôtel du lac, Hôtel des Voyageurs, Auberge Concasty et le Golf de Haute Auvergne
 - gîte Chez Lili à Calvinet, partenariat golfs cantaliens, mini-golf sur place, équipement...

Les Offres spéciales :

- Vive le printemps avec Enclos St Rouffy, Les Rives du Lac, Village Vacances la Gineste, Village Vacances la Châtaigneraie, Chambres d'hôtes Les Belles Vues, Ferme de Valette.
- Offrez du Cantal à votre Valentin(e) avec Institut Spa Côté Jardin, Les Bains du Rouget.
- Idées cadeaux pour Noël avec Asv'olt, Hôtel du Lac, Institut Spa Côté Jardin, Les Bains du Rouget, Village Vacances La Gineste, Les Tipis de Cantalès, Camping Moulin de Chaules, Auberge de Concasty, Les artisans d'art (Don du Fel, Laurent Nicolăi, Romuald France, Chantal Beasley), La Boutique de l'Office de Tourisme.

Forfaits & Séjours

Les bons plans du moment !
Survolez ou cliquez sur les images pour afficher les détails...



LA PROMOTION

5. Visites commentées

Les visites des Cités médiévales : ville de Maurs et de Laroquebrou

Visites individuelles :

149 personnes ont participé aux visites des cités médiévales de Laroquebrou et Maurs

Visites groupes :

16 groupes pour un total 523 personnes

Maurs

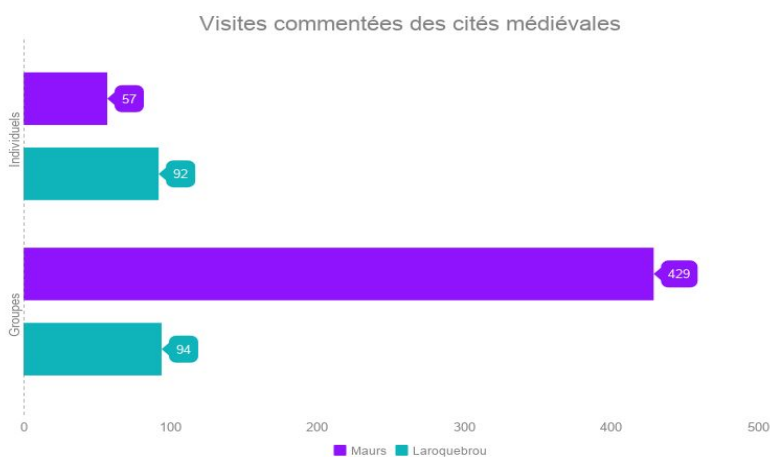
du 25 mai au 27 octobre = 10 visites soit 367 personnes, en partenariat avec le Village Vacances de la Châtaigneraie

22 mars : 42 personnes -23 octobre : 20 personnes

Laroquebrou

de juin à octobre = 4 groupes soit 94 personnes

En 2017, 672 personnes ont participé à des visites commentées organisées par l'OT.



Des visites audio-guidées sont également disponibles: accessible grâce à un QRCode et en lien sur notre site internet. Conçues exclusivement par l'Office de Tourisme : commentaires, enregistrement et code numérique. Les cités médiévales peuvent aussi être découverte par le biais de l'application CIRKWI.

6. Billetteries

Pour le compte de **5 associations**, pour un total de **254 inscriptions et/ou billets**

- Les nuits de Marcolès du 19 au 22 juillet : 34 tickets
Comité Animation Culturelle de Marcolès
- Randonnée des Gorges de la Cère le 2 août : 38 participants
Communauté de Communes Châtaigneraie cantalienne et Association des Gorges de la Cère
- Le vide grenier de Saint Mamet le 10 septembre : 77 inscrits
Association Famille Rurale
- Les visites de Ferme Pays de Maurs : 105 inscrits (4 dates)
GVA de Maurs



LA PROMOTION

6. Supports numériques

Site web d'information touristique du territoire :

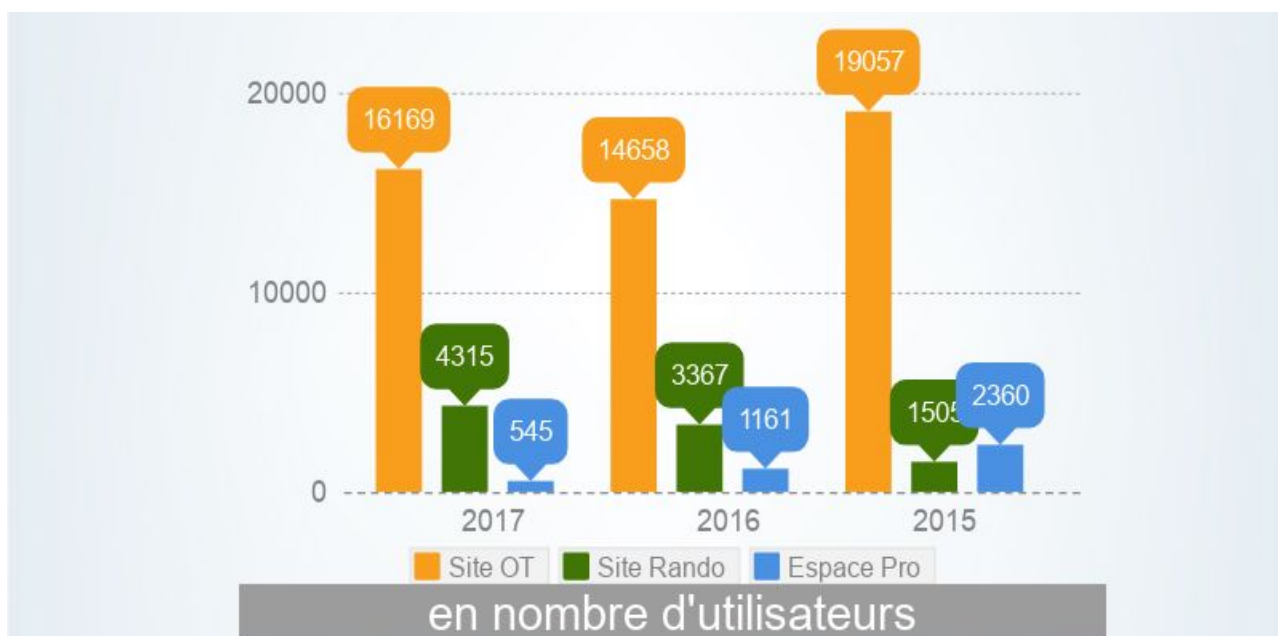
Alimenté principalement par la base de données régionale, le site présente l'ensemble de l'offre touristique du territoire. La page d'accueil est régulièrement mise à jour en fonction des événements, des saisons et des actualités à mettre en avant.

Site d'information dédié aux professionnels et collectivités :

Le "blog" destiné aux professionnels et collectivités de la Châtaigneraie est un site présentant les comptes rendus de réunion, l'activité de l'office de tourisme, des articles issus de la veille numérique... Chaque trimestre environ, une lettre d'infos permet de recevoir les derniers articles publiés.

Site dédié à la filière randonnées pédestres :

Ce site permet la valorisation des sentiers de randonnées du territoire. Les GR sont également détaillés. Il est même possible de commander des fiches et le topoguide par le biais du site.



En 2017, en tout ce sont 21029 personnes qui ont visité les sites de l'OT.

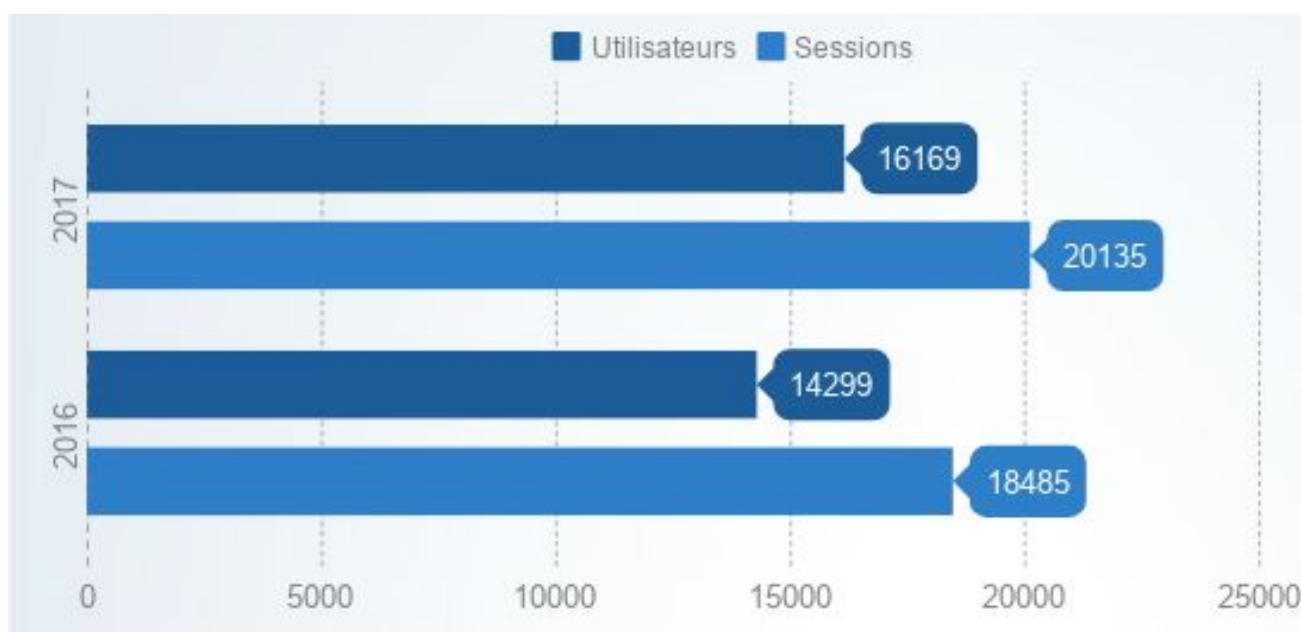
Le site principal et le site rando sont en augmentation, le site pro a connu moins de fréquentation, malgré la publication régulière d'articles destinés aux professionnels et collectivités, relayés via la lettre d'infos.

Fin 2017, le site pro a été mis à jour : graphisme plus actuel et plus ergonomique, plus simple afin de dynamiser la lecture et favoriser la consultation du site auprès des professionnels du tourisme et des collectivités.

LA PROMOTION

7. Site principal Office de Tourisme

Fréquentation du site principal :



On note une augmentation du nombre de visiteurs et de sessions sur le site général d'information.

CHIFFRES CLÉS :

- 71 854 pages lues sur le site
- 3,57 pages lues par session
- 2'40" durée moyenne des sessions

ORIGINE DES VISITEURS :

- Auvergne Rhône Alpes / Ile de France / Occitanie
- Belgique / Pays Bas / Royaume Uni

PAGES LES PLUS CONSULTÉES :

1. Page d'accueil
2. Agenda
3. Activités sportives et culturelles
4. Loisirs
5. Locations Gîtes

SOURCES DE TRAFIC :

- Mots clés : "chataigneraie cantalienne", "ot chataigneraie cantalienne", "chataigneraie cantal"...
- Sites émetteurs : rando.cantal.fr, cantal-destination.com, laroquebrou.fr, boogie-laroquebrou.com, ville-maurs.fr, auvergne-tourisme.info, paysdemontsalvy.fr, marcoles.fr, communes.com...

NAVIGATION :

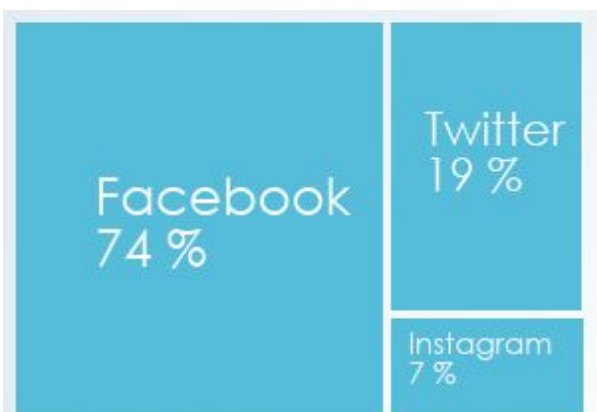
- **61% via un ordinateur**
- **28% via un smartphone**
- **11% via une tablette**

LA PROMOTION

8. Réseaux Sociaux

Fréquentation des réseaux sociaux :

Notre mission continue d'améliorer sa présence sur les réseaux sociaux durant cette année et s'applique à fédérer des communautés d'internautes autour de la destination Châtaigneraie Cantal.



Au 31 décembre 2017, ce sont environ 5477 personnes qui suivent l'actualité de la Châtaigneraie sur les réseaux sociaux.

Les pages et comptes sont gérés par le personnel de l'OT.

Nos actions sur les réseaux sociaux consistent en publications régulières de contenus et de médias ayant vocation à créer un engagement de type "j'aime", "partages". Ainsi, nous nous efforçons de créer des posts engageants dont la portée permettra de les rendre visibles au maximum de contacts directs ou indirects.

Nous avons mis en place une charte éditoriale permettant l'application de notre stratégie de communication sur ces plateformes, afin d'uniformiser notre style rédactionnel et de créer une identité visuelle pour les lecteurs. Nous relayons des publications créées par les membres de nos communautés et plus précisément celles des acteurs du tourisme local. Nous mettons aussi en avant des médias sociaux relatifs à la destination mais produits par les locaux ou les touristes en séjour, ce qui participe à notre veille / curation d'informations.

Nous constatons cette année encore une évolution de l'utilisation des réseaux sociaux tendant vers la conciergerie numérique tant de la part des professionnels que des touristes.

En effet, ces réseaux et surtout Facebook (via Messenger et les commentaires de nos publications), sont de plus en plus régulièrement utilisés pour nous adresser diverses questions.

Nous nous appliquons à répondre quasi quotidiennement aux sollicitations via ces nouveaux canaux.

CHIFFRES CLÉS :



4055 fans



375 abonnés



1047 followers



117 abonnés

QUI SONT NOS ABONNES SUR FACEBOOK :

- 46 % Femmes / 54 % Hommes
- 35 - 54 ans
- 95 % France - 5 % Etranger

- www.chataigneraie-cantal.com
- <http://pro.chataigneraie-cantal.fr>
- www.rando-chataigneraie.fr

AUTRES MISSIONS

1. Animation Numérique

Engagés dans le soutien et l'accompagnement des prestataires touristiques du territoire depuis plusieurs années, notre effort se concentre sur le volet promotion et vente via les canaux numériques.

Notre accompagnement s'adresse à tous types d'acteurs et sont totalement gratuits pour nos adhérents.

Notre souhait est de participer à l'amélioration de la notoriété de la Châtaigneraie cantalienne en favorisant la visibilité individuelle et collective des acteurs du secteur touristique en fédérant ceux-ci autour de la destination.

Mise à jour de la base de données d'informations touristiques, veille et curation de contenus, ateliers d'information et accompagnement, animation de communautés sur les réseaux sociaux ou encore recherches et développement de nouveaux outils de communication, nos actions relatives à la mission Animation Numérique de Territoire sont très variées.

CHIFFRES

1 MISSION

2 INTERLOCUTEURS

+ de 1 ETP

4 rencontres "Autour d'un café numérique"

Environ une cinquantaine de RDV et Réunions d'animation numérique

+ de 85 heures de formation

+ de 95 vues du dernier webinaire

+100 visites/mois de l'espace pro

NOS PRINCIPALES ACTIONS

Les rencontres personnalisées

Notre expérience des ateliers pratiques proposés en groupes depuis 2014 et le constat de l'année 2016 nous a permis de déterminer que ce sont les rencontres individualisées qui sont les plus demandées.

Web séminaires

Ce nouveau format "d'ateliers" constitue un rendez-vous en ligne pour un visionnage en direct à une date et une heure donnée ou par simple visite sur notre chaîne Youtube. Ce sont des présentations, tutoriels, ou séances d'informations sur les outils numériques à leur disposition.

Autour d'un café numérique

Nouveau format d'atelier en 2017 les cafés numériques sont des rencontres plus sectorielles, mais aussi plus courtes dont l'objectif était centré sur une approche générale d'un thème donné visant à susciter la demande de rencontres individualisées ultérieures. Nous avons évoqué les thèmes de la photo et de la vidéo, google my business et Facebook.

Outils numériques et Base de données

Nous participons à la saisie dans la base de données d'informations touristiques APIDAE et continuons notre travail de recherche et développement de divers outils numériques (écrans, éditions, CIRKWI, etc.)

Open System

La mission Open System en Châtaigneraie se présente sous la forme d'un partenariat entre le département, la région et les prestataires d'activités ou d'hébergements touristiques. Cette action permet de favoriser le déploiement de la place de marché auprès des acteurs et professionnels du tourisme sur le territoire.

Veille/Curation et Community Management

Afin de rester informés, d'effectuer un suivi de tendances, une découverte de nouveaux outils et supports numériques de promotion et de communication, nous assurons une veille et une curation de contenus web quasi quotidienne.

Plus d'informations au 04 71 46 94 82 ou :
<http://pro.chataigneraie-cantal.fr>
numerique@chataigneraie-cantal.com

NOS ACTIONS

Nouveau !

Reporter numérique de territoire

Débutée en 2017 grâce aux sessions de formation suivies par Lydie, l'office de tourisme développe une nouvelle facette de son accompagnement des professionnels dans leur visibilité sur le web. Cette mission se concrétise notamment par la production de contenus photos et surtout vidéos intégralement réalisés en interne à l'office de tourisme.

Chargée de projet E-tourisme suite de la formation Animateur Numérique de Territoire

Lydie Demaison intègre en 2012 le premier cursus de formation "Animateur Numérique de Territoire" via le plan de formation du Comité Régional de Développement Touristique d'Auvergne. Puis en 2017, Lydie accède à la 2ème partie de ce cursus comprenant divers modules complémentaires (environ 90 heures de formations) qui lui permettront d'obtenir à terme le titre reconnu par l'état de chargée de projet e-tourisme.

La mission ANT en châtaigneraie 2017

+de 1600 heures sur l'année

nouveauté 2017 :

création montage diffusion clip vidéo

Une présence toujours forte sur les réseaux sociaux

Une implication de toute l'équipe de l'ot



Base de données d'informations touristiques

Depuis 2008, nous participons à la base de données d'informations touristique régionale d'Auvergne (SRIT) en y saisissant et mettant à jour l'offre de la Châtaigneraie. Cette base de données alimente les sites web du CRDTA, du CDT Cantal, de l'office de tourisme de la Châtaigneraie mais également ceux de tous les partenaires y ayant accès ainsi que diverses applications mobiles. Par exemple une offre issue de la Châtaigneraie peut être visible sur le site web de l'office de tourisme d'Aurillac et inversement. Ce qui a notamment favorisé une diminution de la redondance et une meilleure qualification de l'information.

En 2017 notre travail de saisie et de mise à jour des informations contenues dans la base APIDAE s'est poursuivi et complété afin d'enrichir la base de données régionale.

Écrans dynamiques

En fonctionnement depuis quelques années, les écrans disposés dans les vitrines de nos points accueil permettent la diffusion d'informations touristiques, d'affiches d'événements, et même de disponibilités d'hôtels et chambres d'hôtes en temps réel durant la période estivale.

Application mobile CIRKWI

Après avoir créé nos premiers circuits présentant les cités médiévales du territoire, nous avons choisi de développer notre présence dans cet outil. Nous avons donc procédé à la mise en place de nouveaux circuits à parcourir en voiture sur une journée ou une demi journée et incitant à découvrir divers sites culturels et naturels de même que des expositions, pratiquer une activité ou assister à des visites au fil de ces parcours...

Espace Pro

Le fruit de notre veille nous permet de créer et mettre à jour nos supports d'ateliers, mais aussi à alimenter l'espace pro sur lequel nous rédigeons articles d'informations et tutoriels de formation à divers outils numériques. L'espace pro a été entièrement remanié en 2017. Non seulement sur le graphisme mais surtout dans l'organisation des rubriques afin que la visibilité des articles soit la plus efficace possible.

Lettre Infos

La lettre d'infos mise en place fin 2016 a continué cette année. Nous avons publié 6 rendez-vous contenant 3 sujets à chaque fois : animation du réseau des prestataires, veille numérique, dates des ateliers, appels à cotisations etc... Adressée aux professionnels du tourisme et aux collectivités, elle assure le rôle de lien et d'information sur l'activité de l'Office de Tourisme.

Documents internes

Nous avons continué les éditions de nos guides hébergements entièrement en interne, et ce à partir de la base de données d'informations touristiques.

AUTRES MISSIONS

2. La Randonnée

NOUVEAUX SENTIERS DE RANDONNÉE

Petite Randonnée Sentier Riols-Montsalvy

La fiche du nouveau sentier Riols-Montsalvy a été éditée au printemps et les panneaux de départ et directionnels ont été posés par la Communauté de communes en octobre.

Grande Randonnée Le GR 465

Sur les 12 étapes du GR, environ **40 km concernent la Châtaigneraie** et plus particulièrement le secteur de Montsalvy. Ce circuit permet de relier le GR 400 situé sur les Monts du Cantal et le GR65, Chemin de Compostelle, à Conques dans l'Aveyron.

En collaboration avec les Comités Départementaux de Randonnées du Cantal et de l'Aveyron, des Communautés de communes et Offices de Tourisme concernés, **un topoguide "GR465 des Monts du Cantal à la Vallée du Lot" a été édité en 2017** par la Fédération Française de Randonnée.

PROJET DE CRÉATION D'UN RÉSEAU D'ITINÉRAIRES VTT

Afin de lancer le projet, l'Office de Tourisme a constitué un Comité de Pilotage composé de techniciens, de membres des associations locales de cyclisme et cyclotourisme et d'élus. Ce Comité s'est réuni pour la première fois le 18 mai 2017, pour présenter la démarche de création d'un schéma d'itinéraires VTT, en conformité avec les objectifs du Plan Départemental des Itinéraires de Promenades et Randonnées (PDIPR).

L'Office de Tourisme a proposé de constituer des groupes de travail par secteur. afin d'identifier les potentialités existantes, en gardant à l'esprit la mise en valeur des 2 lacs, de la Vallée du Lot, des 3 Petites Cités de Caractère (Laroquebrou, Marcolès, Montsalvy) et de Maurs.

Chaque groupe de travail s'est ensuite réuni afin de présenter une sélection de circuits sur son secteur. Au final, 24 circuits ont été proposés, pour 646 km de chemins. Sur ces 24 circuits, **15 ont été sélectionnés pour 392 kms d'itinéraires.**

L'Office de Tourisme a ensuite réalisé l'étude technique de chacun des circuits (tracé sur logiciel dédié, longueur, dénivelé) ainsi que tout le relevé foncier.

SUIVI QUALITATIF

En Châtaigneraie, ce sont

- **54 circuits de randonnées sur 51 communes**
- **pour un total de 478 km de circuits**

Dès lors qu'un randonneur fait part à l'Office de Tourisme d'une remarque sur un sentier (problème de balisage, signalétique, problème d'entretien,...), celle-ci est automatiquement transmise par mail à la Communauté de Communes qui se rapproche ensuite des services techniques, des mairies ou de Dispo Services selon la nature des remarques afin de résoudre ces problèmes.

En 2017, l'Office a effectué le suivi de **14 remarques** faites auprès de ses services. Un bilan de ce suivi est dressé à chaque commission randonnée et envoyé à tous les membres de la commission et à la Communauté de communes.

Un état des lieux de l'entretien et du balisage est effectué en avant saison avec la collectivité.

Dispos Services assure le balisage des sentiers pour l'ensemble de la Châtaigneraie. Afin de respecter les délais de faisabilité, le balisage est effectué tous les ans sur 2 secteurs en alternant une année sur 2. En 2017, ce sont les secteurs de Maurs et Laroquebrou qui étaient concernés.

AUTRES MISSIONS

3. Observatoire économique



Chaque année, le bilan de l'activité touristique du territoire est établi. L'Office de Tourisme réalise une enquête auprès de ses prestataires :

- ❖ Enquête téléphonique
- ❖ Réalisée entre le 23 septembre et le 30 octobre 2017
- ❖ Opinion des hébergeurs et des prestataires d'activités touristiques sur :
 - Leur niveau de satisfaction sur la saison, et attribution d'une note sur 10
 - Leur activité (fréquentation et chiffres d'affaires) par rapport à celle de 2016 du Printemps à Septembre.
 - Leur avis sur une liste de facteurs pouvant influencer la saison
 - Leur avis sur les services de l'Office de Tourisme
- ❖ Détails des prestataires :
 - Panel des interrogés : 110 prestataires adhérents (sauf propriétaires de meublé, commerçants, artisans et associations)
 - Répondants à l'enquête : 103 prestataires
 - Taux de retour des interrogés : 94%

Le panel	Interrogés	Répondants	Exprimé en %
Hôtel	14	13	93%
Chambres d'hôtes	16	15	94%
Camping	16	13	81%
Hébergements collectifs	2	2	100%
Villages Vac / Chalets	4	4	100%
Activités / Loisirs	25	24	96%
Musées	8	8	100%
Producteurs/artisans	12	11	92%
Sites de visites	13	13	100%
TOTAL	110	103	94%

AUTRES MISSIONS

3. Observatoire économique

La saison vue par les hébergeurs

Si 2016 était considérée comme une bonne voire très bonne saison par 69% des **hôteliers**, la tendance est différente en 2017 car seuls 54% des hôteliers sont satisfaits. En cause : la météo et le pouvoir d'achat. Si la restauration se maintient, une baisse de fréquentation est à noter pour la partie purement hôtelière. Les hôteliers ont attribué la note de **6,5/10** à leur saison.

Comme en 2016 les avis sont partagés pour les propriétaires de **chambres d'hôtes** puisque 53% estiment leur saison bonne ou très bonne, contre 47% mauvaise ou très mauvaise. La météo et le pouvoir d'achat sont des facteurs d'insatisfaction, tandis que la fidélité, la communication et les réservations de dernière minute sont porteuses de satisfaction. Note donnée à la saison : **5,8/10**.

54% des propriétaires de **camping** sont satisfaits, voire très satisfaits de la saison 2017, ce qui marque une très forte baisse par rapport à la saison 2016 où le taux de satisfaction s'élevait à 77% ! Si l'image de l'Auvergne semble être un atout pour séduire la clientèle, le pouvoir d'achat, la météo et le calendrier des vacances scolaires sont des freins à la réussite de cette saison. Note donnée à la saison : **6,1/10**.

Comme en 2016 un **hébergement collectif** sur deux est satisfait. Les facteurs de satisfaction sont la fidélité et les événementiels. L'insatisfaction résulte principalement d'annulations de séjours. Les hébergeurs ont donné la note de **6,5/10** à la saison 2017.

Si 2016 affichait 100% de satisfaction, il n'en est pas de même en 2017 pour les **Villages Vacances et de Chalets**, puisque 50% des hébergeurs jugent la saison mauvaise, 25% bonne et 25% très bonne. La baisse est très marquée en Juillet. Les facteurs de satisfaction sont la fidélité et la communication, tandis que le pouvoir d'achat est pointé du doigt. Les hébergeurs ont attribué **7,3/10** à cette saison, qui se révèle être la meilleure note donnée pour les hébergeurs en général.

La saison vue par les prestataires d'activités et de visite

Pour huit **prestataires d'activités de loisirs** sur dix la saison 2016 a été bonne, alors que 2017 satisfait sept prestataires sur dix. C'est une perte de 10 points en terme de satisfaction entre les 2 saisons (dû principalement à une météo défavorable) ; pour autant, avec 70% de satisfaits, on peut considérer que 2017 reste une bonne saison, la fidélité et le bouche à oreille restant bénéfiques. En terme de note, les prestataires d'activités et de loisirs ont donné **6,1/10**.

Si les **musées** estimaient à 67% que leur saison 2016 avait été bonne, ils sont 87% à le penser pour 2017 ! C'est la seule branche d'activité qui progresse dans le niveau de satisfaction. La satisfaction provient essentiellement d'une clientèle fidèle et du bouche à oreille. A contrario le manque de publicité a pu pénaliser quelques fois. Note donnée à la saison : **6,8/10**.

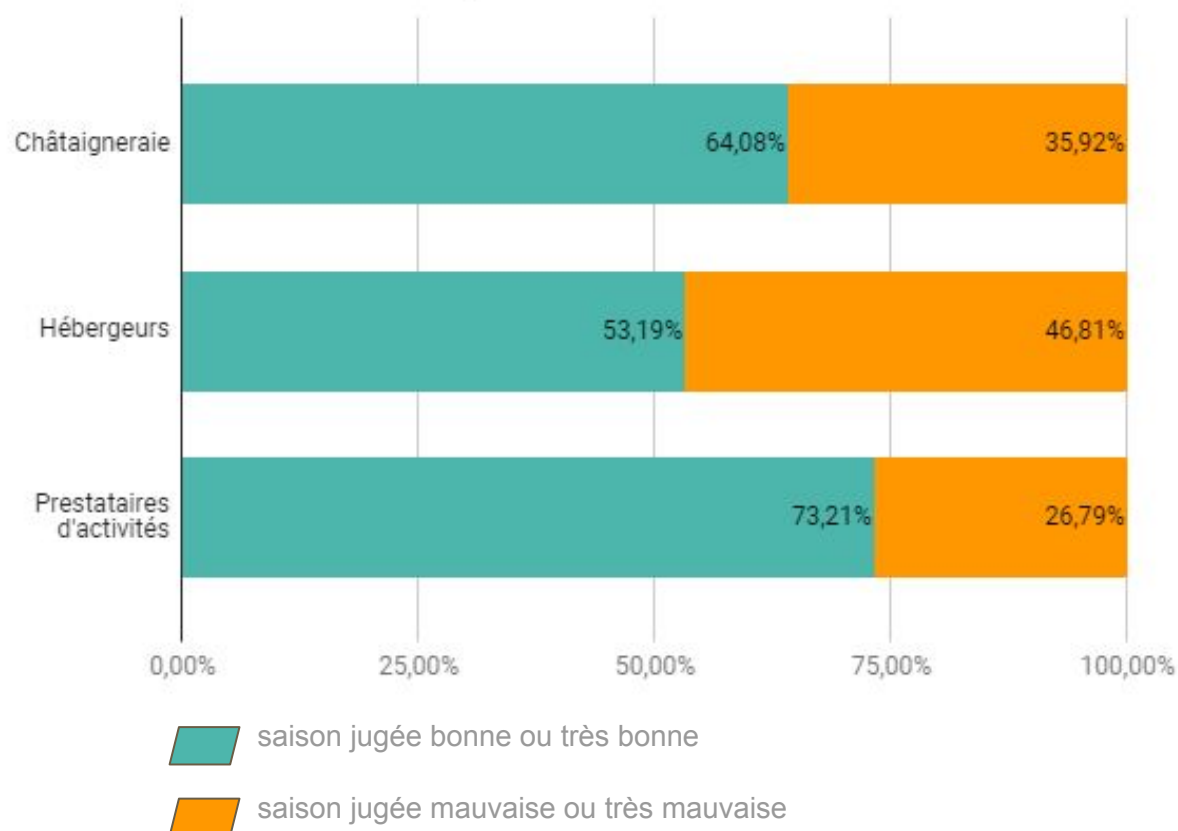
Le niveau de satisfaction a perdu 14 points entre 2016 et 2017, pour autant la saison reste bonne pour 69% des **sites de visites**. Le gros de l'activité est réalisé en Juillet et Août. La communication et le bouche à oreille sont jugés efficaces, tandis que la météo n'a pas joué en faveur de certains sites de visites. Note donnée à la saison : **6,4/10**.

Les **producteurs et artisans** jugent leur saison bonne à 72% contre 83% en 2016. La météo est encore une fois citée comme facteur d'insatisfaction. Pour ce qui est des facteurs de satisfaction, le bouche à oreille, une bonne communication et la fidélité de la clientèle sont mis en avant. Au final, les producteurs et artisans donnent la note de **6,9/10** à cette saison 2017.

AUTRES MISSIONS

3. Observatoire économique

Niveau de satisfaction en Châtaigneraie



L'enquête d'opinion réalisée par l'Office de Tourisme de la Châtaigneraie Cantalienne montre que même s'ils restent majoritairement satisfaits de leur saison 2017, les acteurs du tourisme du territoire perdent 10 points de satisfaction par rapport à 2016 ! La baisse de satisfaction touche surtout les hébergeurs.

6,4/10 est la note donnée à cette saison

64% de prestataires satisfaits de la saison 2017 contre 74% en 2016

Cette enquête peut être jugée fiable étant donné que 94% des interrogés y ont répondu.

L'intégralité des données peuvent être consultable sur le site pro de l'Office de Tourisme : <http://pro.chataigneraie-cantal.fr>

AUTRES MISSIONS

4. Taxe de Séjour

L'Office de Tourisme assure le suivi administratif de la perception de la taxe de séjour, en collaboration avec la Communauté de Communes. Les informations quant au suivi de la taxe sont communiquées à la commission « Taxe de Séjour ».

Chiffres Taxe de Séjour au 19 Avril 2017 :

Taxe de Séjour 2017	Montant perçu	Dossiers non Clos	COMPARATIF AVEC 2016 Exercice non clos pour 2017
Secteur MAURS	28 472,55	9	Gain de 1 827,50€
Secteur CÈRE & RANCE	25 307,21	3	Perte de 664,29€
Secteur MONTSALVY	16 243,00	12	Perte de 2 037,20€
Secteur ENTRE 2 LACS	21 378,15	13	Perte de 2 488,75€
TOTAL	91 400,91 €	37	Perte de 3 362,74 €

Sommes collectées depuis 2012 :

Secteur	TAXE 2016	TAXE 2015	TAXE 2014	TAXE 2013	TAXE 2012
Secteur MAURS	26 645,05	24 409,34	22 109,60	21 707,60	23 109,10*
Secteur CÈRE & RANCE	25 971,50	25 998,70	25 809,40	23 203,25	24 136,32
Secteur MONTSALVY	18 280,20	17 061,40	17 524,31	16 885,30	16 686,87
Secteur ENTRE 2 LACS	23 866,90	19 005,22	15 277,17	14 499,45	22 595,33
TOTAL	94 763,65 €	86 474,66 €	80 720,48€	76 295,60 €	86 527,62 €

* Montmurat inclus

Obtenez un classement national AUTRES MISSIONS

5. Classement de Meublés

Depuis juillet 2013, l'Office de Tourisme de la Châtaigneraie cantalienne est agréé pour le classement des meublés de tourisme sur son territoire de compétence mais également sur l'ensemble du département.

Cinq autres structures étaient habilités à classer dans le Cantal en 2017 : l'association des Gîtes de France, Cantal Destination, Benet Immobilier, OT Gentiane, et Thermauvergne.

Des documents administratifs et un site internet, créés en interne et dédiés au classement sont à la disposition des prestataires qui souhaitent être informés de la procédure de classement : www.classement-meubles.fr

En 2017, 10 visites de classement ont été réalisées, toutes en Châtaigneraie : un 2* à Laroquebrou, un 2* à Leynhac, un 3* à Maurs, un 2* à Parlan, un 2* à Saint Constant, un 3* à Saint Etienne de Maurs, deux 3* à Saint Gérons, un 4* à Sénezergues et un 2* à Siran.

OFFICE DE TOURISME DE LA CHÂTAIGNERAIE CANTALIENNE
Service Classement des Meublés de Tourisme
28 avenue du 15 septembre 1945 – 15 290 LE ROUGET
Tel : 04 71 46 94 82 – Fax : 04 71 46 94 83
www.classement-meubles.fr – contact@classement-meubles.fr

DECISION DE CLASSEMENT
dans la catégorie des Meublés de Tourisme
N° 01504 015 xxx xx xxx

Le meublé identifié ci-dessous est classé x étoiles pour une capacité de x personnes.

Dénomination commerciale : xxx
Adresse du meublé : xxx
Code postal : |1|5|x|x|x| Ville : xxx

Identification du locueur :
Nom : xxx Prénom : xxx
Adresse : xxx
Code postal : |1|5|x|x|x| Ville : xxx
Tél. : xxx E-mail : xxx

Le présent classement est délivré pour cinq ans.

Fait à : Le Rouget le xxx
Timbre de l'organisme évaluateur Nom et signature du représentant de l'organisme évaluateur

Avertissement : Au terme de l'article D. 324-4 du code du tourisme, le locueur ou son mandataire dispose d'un délai de quinze jours à réception de la présente proposition pour refuser le classement. En l'absence de refus, la proposition de classement devient décision de classement.

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)		Statut du critère	Point s	3*	Précisions
Chapitre 1 : Equipements et aménagements					
1.1. Aménagement général					
Surfaces de l'habitation					
	Surface minimum d'un logement d'une pièce d'habitation pour une personne			16m ²	
	Surface minimum d'un logement d'une pièce d'habitation pour 2 personnes			18m ²	Tolérance de 10% (uniquement pour les catégories 3*, 4* et 5*)
	Surface moyenne minimum chambre(s) supplémentaire(s)			9m ²	Ne sont comptées comme pièces d'habitation supplémentaires que les pièces d'au moins 7 mètres carrés (uniquement pour les catégories 1*, 2* et 3*). La somme des surfaces des pièces d'habitation respecte la somme des surfaces exigées par catégorie.
	Surface minimum par personne supplémentaire (au-delà des deux premières personnes) par pièce d'habitation			3m ²	Pour les catégories 1*, 2*, 3* et 4* : maximum 2 personnes supplémentaires par pièce d'habitation. Pour la catégorie 5* : maximum 1 personne supplémentaire par pièce d'habitation.
1	Surface habitable (cuisine et coin cuisine compris) du logement meublé hors salle d'eau et toilettes	X	5	X	Ne sont prises en compte que les superficies existantes sous une hauteur de plafond de 1,80 mètre. Une pièce d'habitation doit comporter un ouvrant sur l'extérieur.
2	Surface habitable (cuisine et coin cuisine compris) par logement meublé hors salle d'eau et toilettes, majorée de 25%	O	4	O	Ne sont prises en compte que les superficies existantes sous une hauteur de plafond de 1,80 mètre. Une pièce d'habitation doit comporter un ouvrant sur l'extérieur. Les points se cumulent avec ceux du critère précédent.
3	Surface habitable (cuisine et coin cuisine compris) par logement meublé hors salle d'eau et toilettes, majorée de 50%	O	4	O	Ne sont prises en compte que les superficies existantes sous une hauteur de plafond de 1,80 mètre. Une pièce d'habitation doit comporter un ouvrant sur l'extérieur. Les points se cumulent avec ceux des deux critères précédents.
4	Surface habitable (cuisine et coin cuisine compris) par logement meublé hors salle d'eau et toilettes, majorée de 75%	O	4	O	Ne sont prises en compte que les superficies existantes sous une hauteur de plafond de 1,80 mètre. Une pièce d'habitation doit comporter un ouvrant sur l'extérieur. Les points se cumulent avec ceux des trois critères précédents.
5	Surface habitable (cuisine et coin cuisine compris) par logement meublé hors salle d'eau et toilettes, majorée de 100%	O	4	O	Ne sont prises en compte que les superficies existantes sous une hauteur de plafond de 1,80 mètre. Une pièce d'habitation doit comporter un ouvrant sur l'extérieur. Les points se cumulent avec ceux des quatre critères précédents.
Equipement électrique de l'habitation					

CONVENTIONS

1. La marque Tourisme et Handicap

Une convention signée avec Cantal Destination attribue l'animation de la marque Tourisme et Handicap pour tout le département du Cantal à l'Office de Tourisme de la Châtaigneraie. En 2017, l'essentiel de la mission s'est porté sur l'intégration de toutes les données des prestataires labellisés dans une application numérique.

- Désormais, les évaluations et le suivi des dossiers ne se font qu'en accès numérique (philosophie du zéro papier).
- Une nouvelle méthode de travail tant sur les évaluations que sur la rédaction des dossiers a été mise en place au niveau national par la DGE. L'achat d'un matériel informatique (tablette numérique) s'est avéré nécessaire afin d'aller sur le terrain avec un matériel numérique adapté.

7 structures en renouvellement de la marque en 2017

1 nouveau prestataire engagé dans la marque : la base de canoë Asv'Olt à Vieillevie

Au 31 décembre 2017, le département du Cantal compte 45 sites touristiques labellisés (hébergements ou équipements de loisirs). A retrouver sur le site des marques nationales du Tourisme ainsi que sur le site internet de Cantal Destination.



Déplacements Évaluations et Commissions TH :

- Lyon le 20/03
- Clermont-Ferrand le 26/06
- Rézentières 19/09
- Vieillevie 21/09
- Clermont-Ferrand 05/10
- Junhac 26/10
- Le Monteil 17/10
- Le Vigeon 10/11
- La Vigerie 27/11
- Clermont-Ferrand 18/12
- Vieillevie 22/12



CONVENTIONS

2. Petites Cités de Caractère

A la demande de l'association Petites Cités de Caractère® Cantal, l'Office de Tourisme a mis à disposition un personnel pour assurer le suivi administratif et l'animation du réseau.

Les principales missions sont :

- suivi administratif de l'association
- commissions homologations de Pleaux et Menet
- inauguration des nouvelles PCC Raulhac et Pleaux
- poursuite de la structuration du réseau auvergnat
- lien avec l'association nationale pour le développement du réseau
- participation lors de la mise en place du dispositif régional "villages remarquables"
- encart pub magazine anglais, site web, communiqué Journées du Patrimoine ...

A ce jour, le Cantal compte 8 Petites Cités de Caractère dont 3 en Châtaigneraie : La Roquebrou, Marcolès, Montsalvy, Menet, Murat, Pleaux, Raulhac et Saint Urcize.



Missions

Pleaux : Commission Homologation
Raulhac : Inauguration Cité Raulhac : AG PCC
Pleaux : inauguration Cité
Menet : Commission Homologation
Besse et Saint Anastaise : AG PCC Auvergne Rhône Alpes

3. Visites Barrage EDF St-Etienne Cantalès



Au total, ce sont 28 visites qui ont été réalisées et 342 personnes qui ont participé à la visite de l'Usine hydroélectrique du barrage EDF de St Etienne Cantalès

En collaboration avec EDF et la Communauté des Communes Châtaigneraie cantalienne

Durant la période estivale :

Visite pour les individuels. Tous les vendredis après-midi en juin, juillet, août et septembre. Ces visites sont gratuites. Chaque vendredi, ce sont 2 ou 3 groupes de 15 personnes maximum qui ont pu participer à ces visites .

- **22 visites soit 252 personnes**

Toute l'année :

Les visites du barrage sont possibles tous les vendredis après-midi pour les groupes.

Mise en place de journées pédagogiques à l'attention des établissements scolaires " Visite Usine EDF + Activités autour du lac de St-Etienne Cantalès"- Contact par e-mailing aux lycées et collèges du Cantal.

- **2 collèges** : Maurs et St-Cernin **6 visites soit 90 collégiens**

PARTENARIATS

5. Boogie Woogie Laroquebrou

AIDE LOGISTIQUE À L'ORGANISATION DU FESTIVAL

- Accueil physique et téléphonique des festivaliers au quotidien selon les jours d'ouverture des Point Accueil de l'OT jusqu'à la fin du Festival
- Traitement de la messagerie de l'association (boogie-laroquebrou@orange.fr) ainsi que du courrier postal,
- Edition et mise à jour des fichiers festivaliers, partenaires et presse (gestion : collecte des retours non distribués, fichiers mailing et postal avec ajout de l'année de présence des festivaliers)
- Paramétrage et impression des étiquettes pour publi-postage suivant fichiers festivaliers réalisé par les organisateurs et mailings.
- Envoi et diffusion du flyer au quotidien via le compte ouvert à la Mairie de Laroquebrou et dans les Points Accueil de l'OT du dépliant de la manifestation fourni par l'Association.
- Mise à jour site Internet Ot (dépliant, affiches et autres, liens directs avec le site de l'association).
- Collecte et le traitement des renseignements concernant les artistes
- Gestion des réservations hôtelières pour les artistes
- Organisation du transport des artistes
- Personnalisation et l'envoi des contrats de prestations
- Réalisation d'un dossier d'accueil pour les artistes
- Actions de communication
- Contacts Assos
- Réalisation d'un bilan de la manifestation
- Mise à jour du plan de salle
- Billetterie des concerts en soirée



Chiffres clés du Festival

- 3594 billets vendus
- soit 1937 forfaits
- et 740 actes de billetterie
- Billets en vente durant 12 semaines
- Réservations : 56% téléphone - 37% au Guichet - 7% par courrier
- 36% des festivaliers sont du Cantal
- 792 heures dédiées

ACCOMPAGNEMENT

DES POLITIQUES DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUES ET DES PARTENAIRES PRIVÉS ET PUBLICS

En 2017, l'Office de Tourisme a accompagné un certain nombre de privés et de collectivités membres dans la réalisation de leur projet (montage de dossier, soutiens techniques, logistiques, réunions diverses de suivi...)

04/01 CAUE Marcolès
16/01 GR465
24/01 CDT St-Urcize
27/01 Criterium
02/02 AG Asv'Olt
15/02 Taxe de Séjour ComCom
28/02 1/03 2/03 Salon de l'Agriculture
07/03 Réunion Gorges de la Cère
23/03 CDT Garabit
27/03 AG Clévacances
29/03 Réunion Boogie Woogie
06/04 AG Maison de la Châtaigne
07/04 Rdv Imagix
14/04 CAUE Cantal
18/04 Commission Tourisme ComCom
20/04 Réunion PCC
2-3-4/05 Les Etoiles du Sport en Châtaigneraie
03/05 Réunion Taxe de Séjour ComCom/Trésor
Public
11/05 Signature Convention Pêche
16/05 Conférence de Presse Boogie Woogie
08/06 Bourse aux Documents Arnac
26/06 AG Icare
26/06 Comité de Pilotage VTT Maurs
27/06 Comité de Pilotage VTT Laroquebrou

28/06 Comité de Pilotage VTT Marcolès
30/06 Inauguration GR465 Mur de Barrez
2-3-4-5-6/06 Les Etoiles du Sport
17/07 Cantal Tour Sport Rénac Plage
02/08 Critérium Marcolès
12/09 Réunion Programme LEADER
14/09 Préparation Foire Antraigues Ardèche
25/09 Commission Tourisme ComCom Siran
27-28-29/09 AG OT de France Chambéry
10/09 Réunion PCC Châtaigneraie
27-28-29/10 Foire d'Antraigues en Ardèche
15/11 Réunion Fond Commun de Promotion
17/11 Réunion CAUE PCC
24/11 Réunion Rendu Tour du Lac ComCom
30/11 Réunion PCC Montsalvy
5/12 Réunion Commission Tourisme St Santin de
Maurs
15/12 CA OT St Mamet
18/12 Réunion Fond Commun de promotion



ADMINISTRATIF GESTION STRUCTURE

GESTION DU PERSONNEL :

- Planning du personnel (entre 9 et 12) multi-sites
- Modulation temps de travail
- Planification des congés
- Gestion des absences
- Gestion des éléments de paies
- Gestion de la formation : élaboration du plan, mise en œuvre et gestion des différents dispositifs d'accès à la formation
- Veille sociale
- Suivi convention collective
- Recrutement des saisonniers

GESTION DU BUDGET :

- Elaboration et suivi du budget de la structure
- Tenu des éléments comptables en collaboration avec le cabinet comptable
- Supervision de l'élaboration de situations et bilans comptables
- Suivi relationnel avec banque, commissaires aux comptes et cabinet juridique

GESTION ADMINISTRATIVE :

- Traitement des demandes de documentations
- Intendance générale
- Relation fournisseurs
- Facturation
- Conseils d'administration et Assemblée Générale (préparation, rédaction compte rendu et diffusion de l'info)



Offices de
Tourisme
de France

CHÂTAIGNERAIE
CANTALIENNE

2017