



SAISON TOURISTIQUE 2018

Enquête téléphonique
réalisée auprès des
prestataires adhérents à
l'Office de Tourisme

Châtaigneraie
Cantalienne

Détails de l'enquête :

- ★ Enquête téléphonique
- ★ Réalisée entre le 6 et 24 Octobre 2018
- ★ Opinion des hébergeurs et prestataires d'activités
 - leur **niveau de satisfaction** sur les différentes périodes
 - leur **activité** (fréquentation et chiffres d'affaires) par rapport à celle de 2017 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
- ★ **Détail des prestataires**
 - Panel des interrogés : 99 prestataires adhérents (sauf propriétaires de meublé, commerçants, artisans et associations)
 - Répondants à l'enquête : 88 prestataires
 - **Taux de retour des interrogés : 89%**

Le panel	Interrogés	Répondants	Exprimé en %
Camping	14	11	79%
Hébergements collectifs	2	2	100%
Villages Vac / Chalets	4	4	100%
Chambres d'hôtes	14	13	93%
Hôtel	9	9	100%
Activités / Loisirs	23	19	83%
Musées	7	7	100%
Sites de visites	14	13	93%
Producteurs/artisans	12	10	83%
TOTAL	99	88	89%



Partie 1

Les hébergeurs

Hôtels

Chambres d'hôtes

Campings

Hébergements collectifs

Villages vacances et chalets

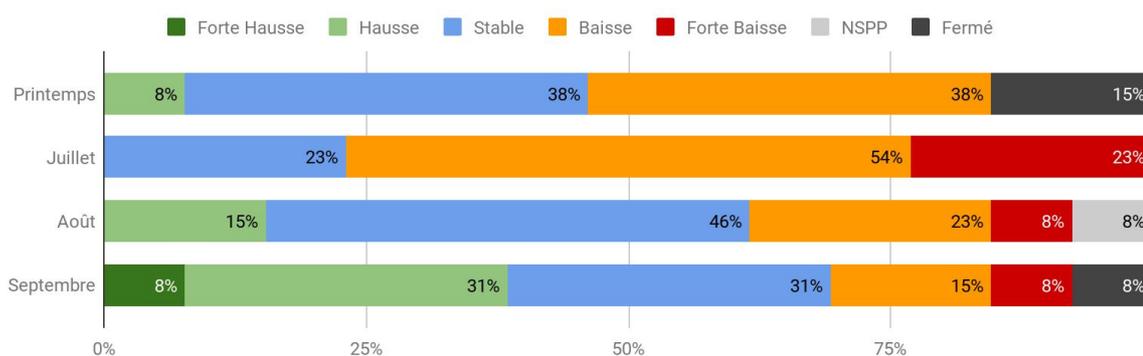
campings

79% de répondants

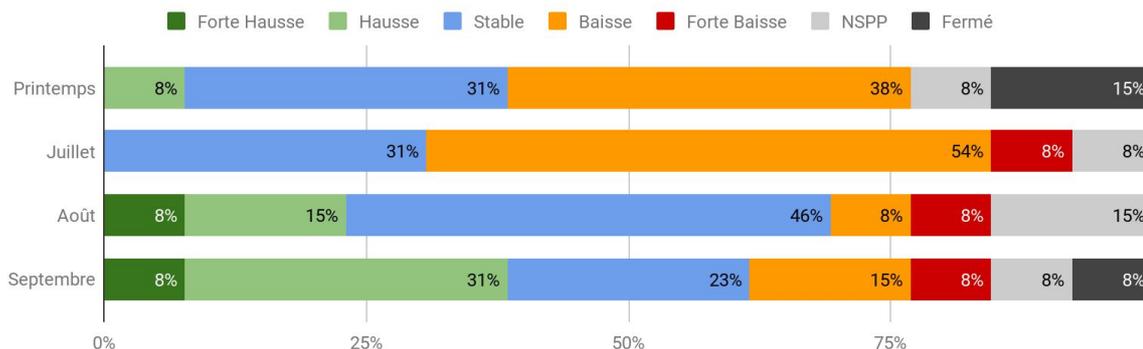
PANEL : Aire naturelle Les Erables - Camping Le Fel - L'Étang des Hirondelles - Camping La Grangeotte - Le Moulin de Chaules - Camping Le Moulègre - Camping de Coursavy - Camping le Pré des Bains - Camping Le Vert - Ferme Accueil de Viescamp - Les Rives du Lac - Camping Les Parrines - Les Tipis de Cantalès - Domaine Le Plage du Garoustel

Non répondant : L'Étang des Hirondelles

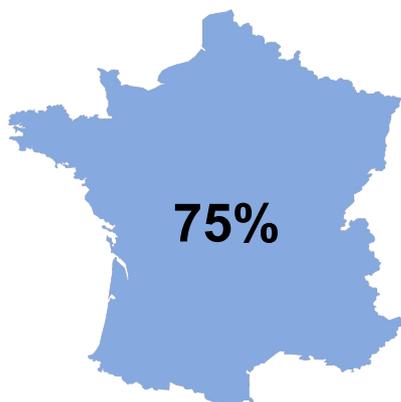
Par rapport à l'année dernière, pour votre activité globale, considérez vous que la fréquentation a été :



Sur l'ensemble de votre activité, quelle a été l'évolution de votre chiffre d'affaire par rapport à l'année dernière ?



Sur 100 arrivées dans votre établissement, quelle est la proportion de français par rapport aux étrangers ?



Régions les plus représentées :

- Hauts-de-France
- Pays de la Loire
- PACA

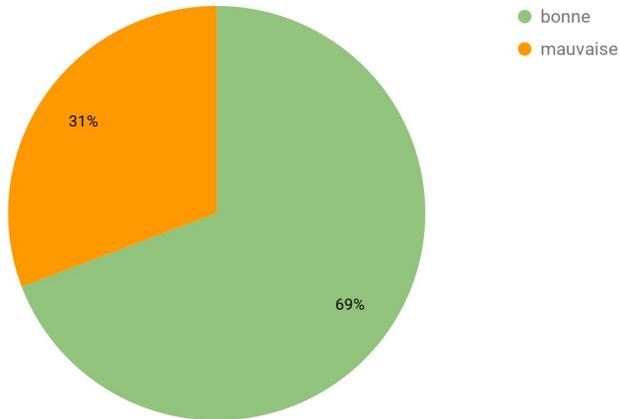
Pays les plus représentés :

- Hollande
- Belgique
- Angleterre



campings

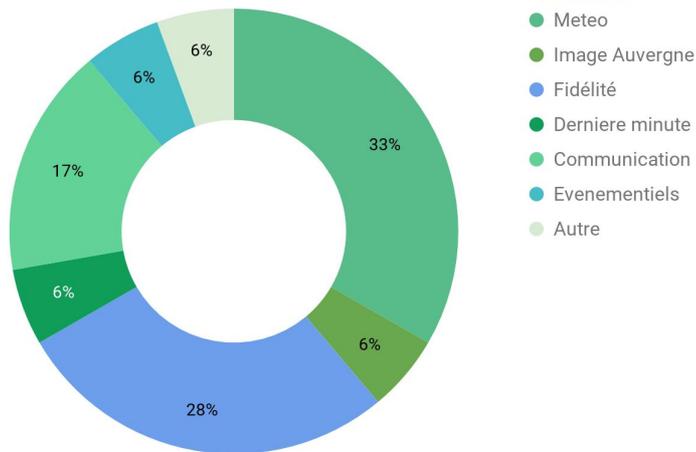
Considérez-vous que votre saison a été :



Quelle note de 0 à 10 attribuez vous à cette saison estivale pour votre établissement ?



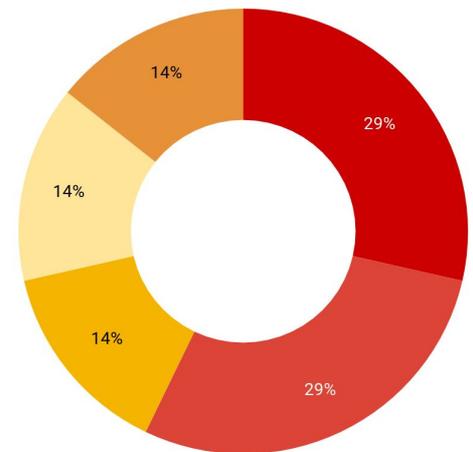
Si très satisfaisante ou satisfaisante : Quels sont les principaux facteurs de votre satisfaction ?



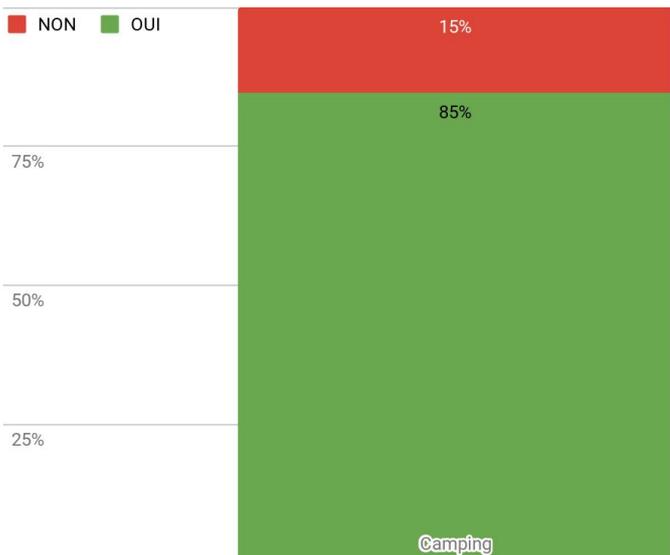
Si peu satisfaisante ou pas du tout satisfaisante : Quels sont les principaux facteurs de votre insatisfaction ?



- Budget pouvoir achat
- Meteo
- Calendrier vacances
- Pas de publicité
- Autre



Etes vous satisfaits des publications de l'Office de Tourisme (guides papiers) ?



Etes vous satisfaits du service numérique de l'Office de Tourisme ?

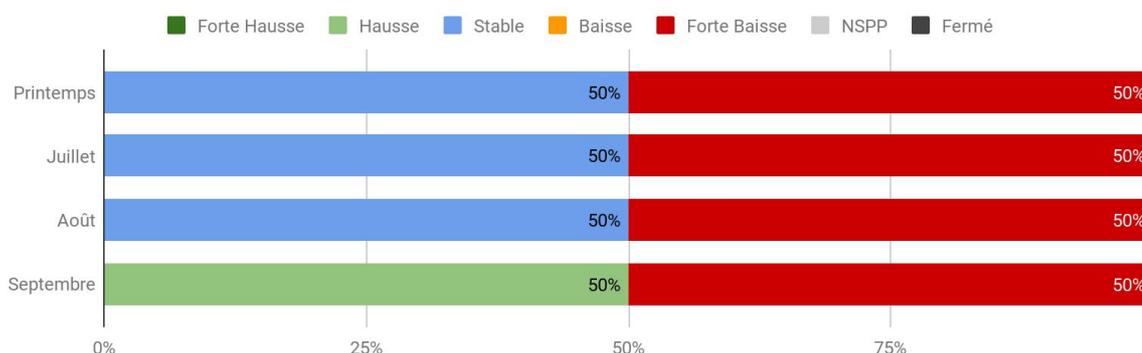


hébergements collectifs

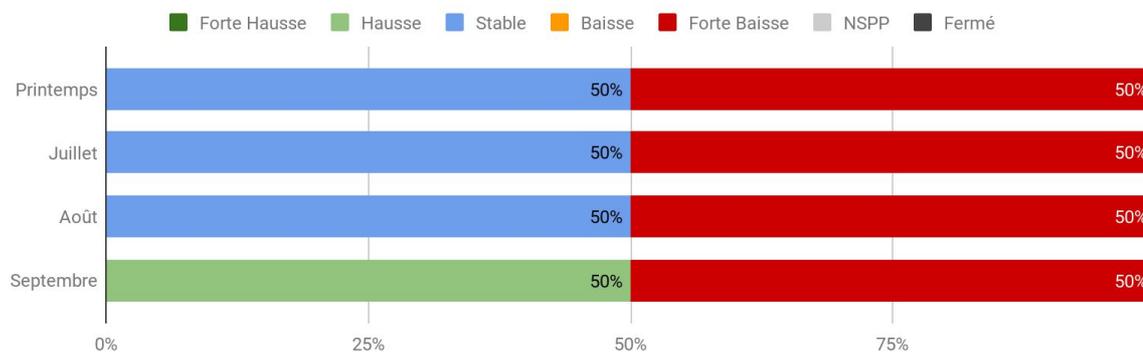
100 % de répondants

PANEL : Campus du Vallon - Maison Familiale Rurale

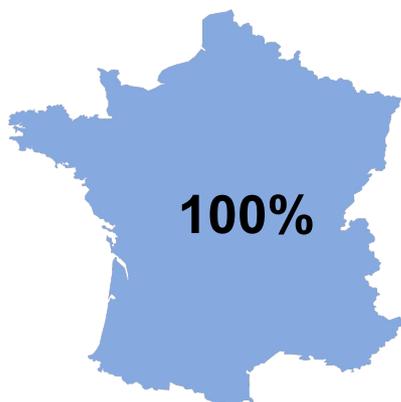
Par rapport à l'année dernière, pour votre activité globale, considérez vous que la fréquentation a été :



Sur l'ensemble de votre activité, quelle a été l'évolution de votre chiffre d'affaire par rapport à l'année dernière ?



Sur 100 arrivées dans votre établissement, quelle est la proportion de français par rapport aux étrangers ?

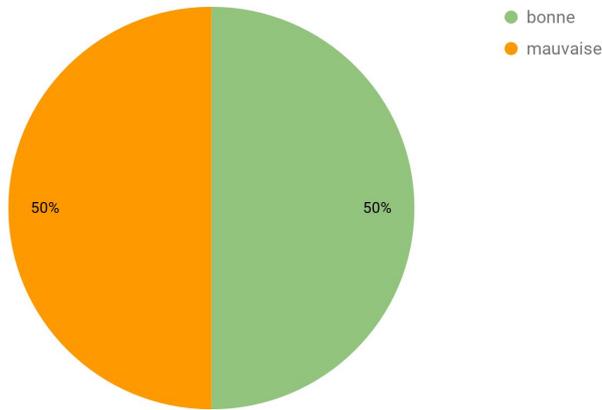


- Régions les plus représentées :
- Auvergne Rhône Alpes
 - Ile de France
 - Occitanie

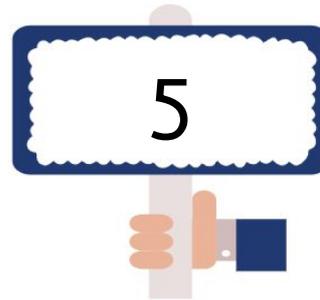


hébergements collectifs

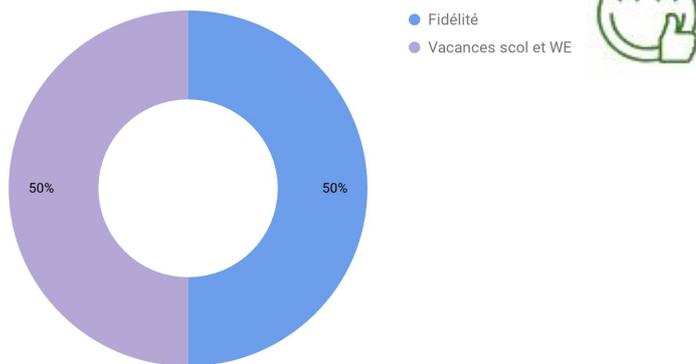
Considérez-vous que votre saison a été :



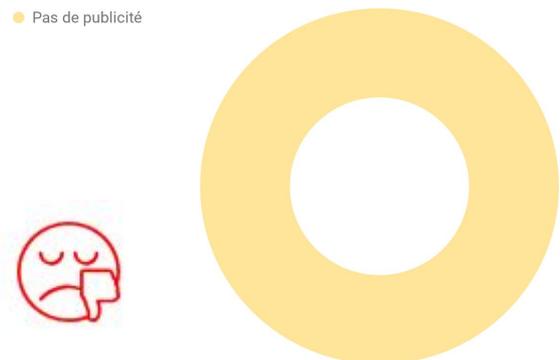
Quelle note de 0 à 10 attribuez vous à cette saison estivale pour votre établissement ?



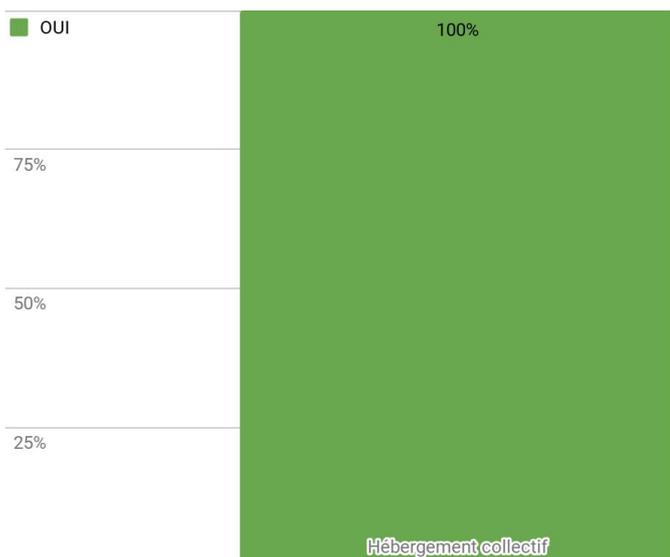
Si très satisfaisante ou satisfaisante : Quels sont les principaux facteurs de votre satisfaction ?



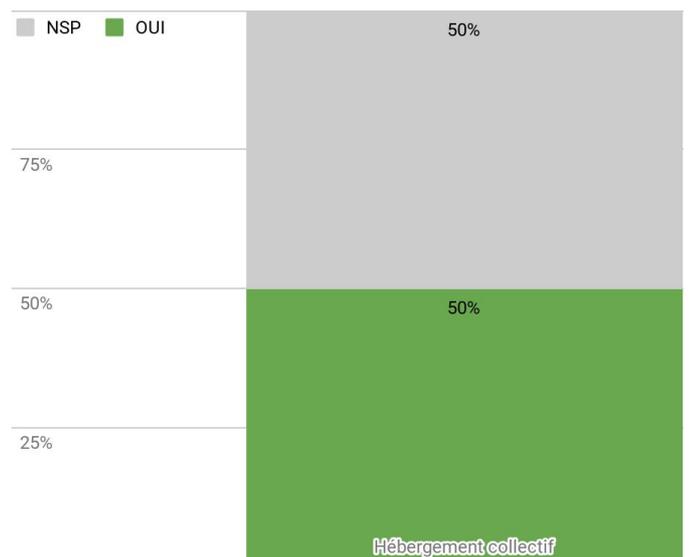
Si peu satisfaisante ou pas du tout satisfaisante : Quels sont les principaux facteurs de votre insatisfaction ?



Etes vous satisfaits des publications de l'Office de Tourisme (guides papiers) ?



Etes vous satisfaits du service numérique de l'Office de Tourisme ?

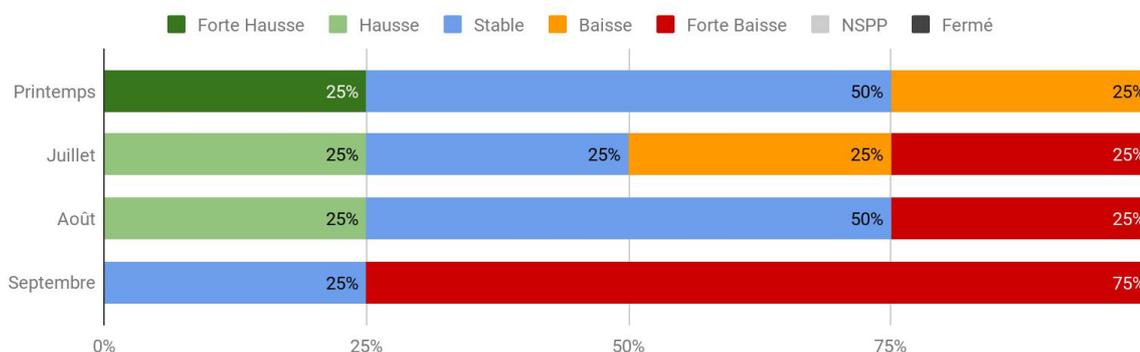


villages vacances et chalets

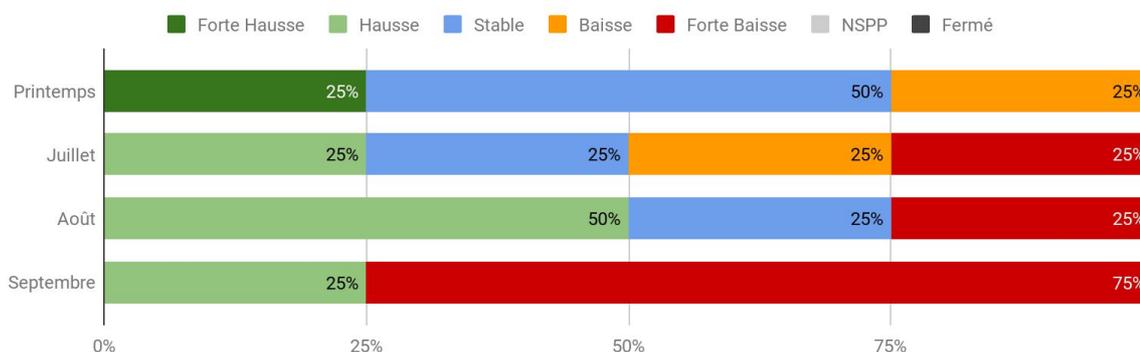
100 % de répondants

PANEL : Ferme Accueil de Viescamp - PRL Domaine du Lac -
Village Vacances La Gineste - Village Vacances La Châtaigneraie

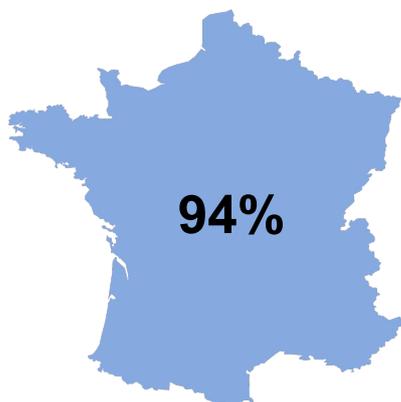
Par rapport à l'année dernière, pour votre activité globale, considérez vous que la fréquentation a été :



Sur l'ensemble de votre activité, quelle a été l'évolution de votre chiffre d'affaire par rapport à l'année dernière ?



Sur 100 arrivées dans votre établissement, quelle est la proportion de français par rapport aux étrangers ?



Régions les plus représentées :

- Pays de la Loire
- Hauts de France
- Ile de France

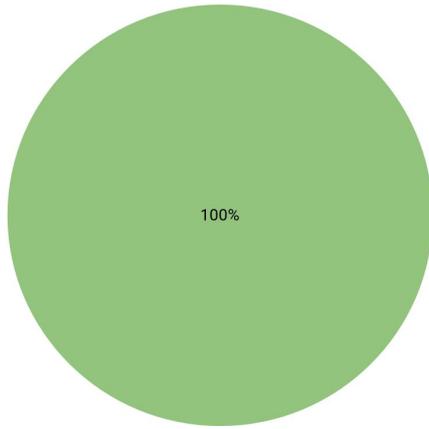
Pays les plus représentés :

- Belgique
- Hollande



villages vacances et chalets

Considérez-vous que votre saison a été :

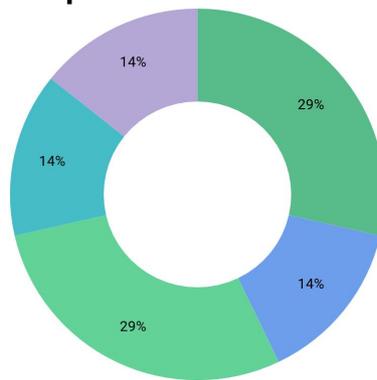


● bonne

Quelle note de 0 à 10 attribuez vous à cette saison estivale pour votre établissement ?



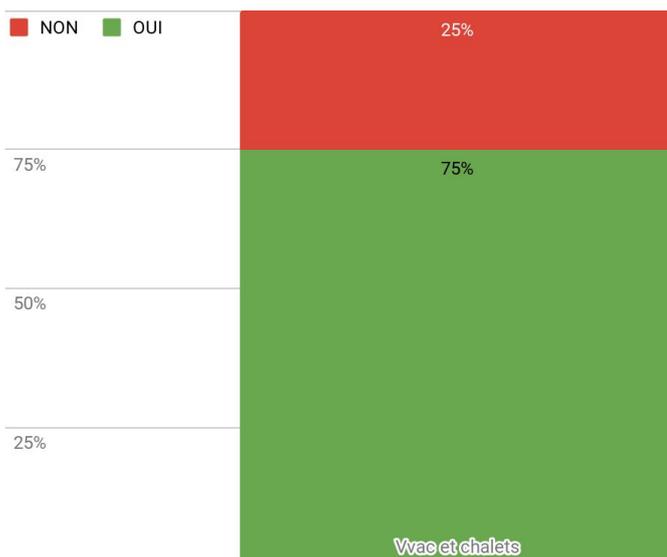
Si très satisfaisante ou satisfaisante : Quels sont les principaux facteurs de votre satisfaction ?



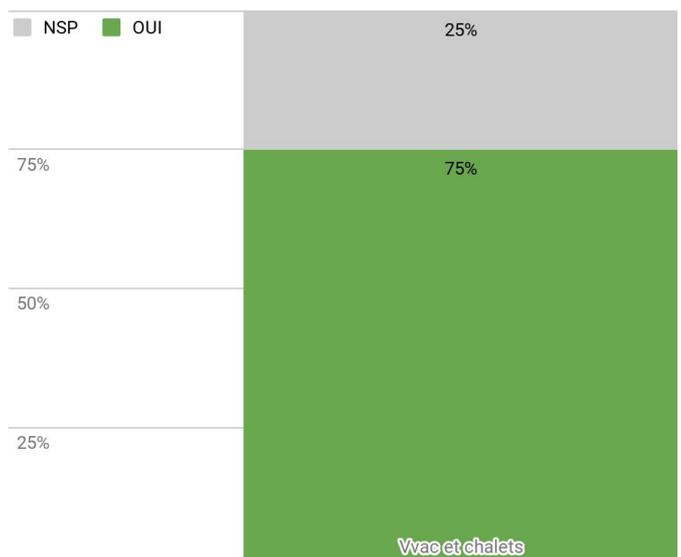
- Meteo
- Fidélité
- Communication
- Evenementiels
- Vacances scol et WE



Etes vous satisfaits des publications de l'Office de Tourisme (guides papiers) ?



Etes vous satisfaits du service numérique de l'Office de Tourisme ?

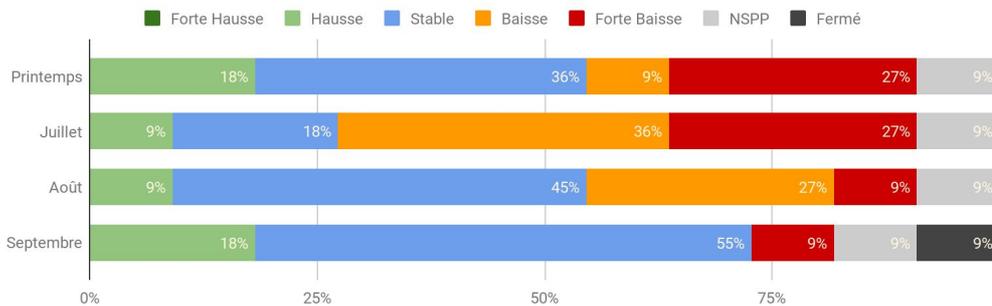


chambres d'hôtes

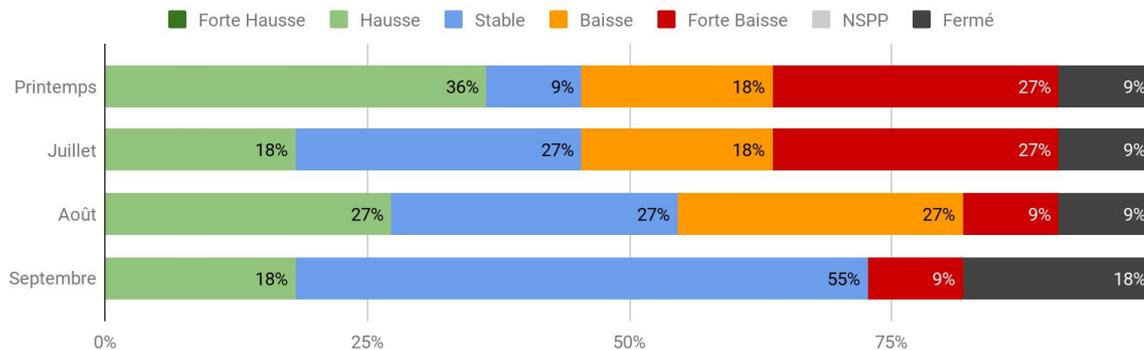
93% de répondants

PANEL : Cantal'Temps - Chambre d'hôte de Bourbouze - La Normandie - Le Cayla - Chambres d'hôtes de Valette - La Ferme de Martory - Chez Paul & Henriette - Les Maisons de Concasty - Atelier Gourmand des Voyageurs - La Croix Blanche - Le Clos du Célé - Auberge de Mourjou - La Grangeotte - Le Tromp L'oeil
Non répondant : Cantal'Temps - Chambre d'hôte de Bourbouze - Auberge de Mourjou

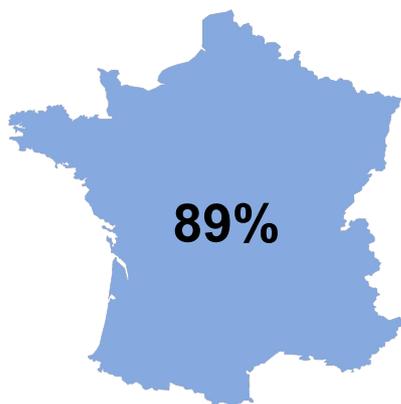
Par rapport à l'année dernière, pour votre activité globale, considérez vous que la fréquentation a été :



Sur l'ensemble de votre activité, quelle a été l'évolution de votre chiffre d'affaire par rapport à l'année dernière ?



Sur 100 arrivées dans votre établissement, quelle est la proportion de français par rapport aux étrangers ?



Régions les plus représentées :

- PACA
- Ile de France
- Auvergne Rhône Alpes

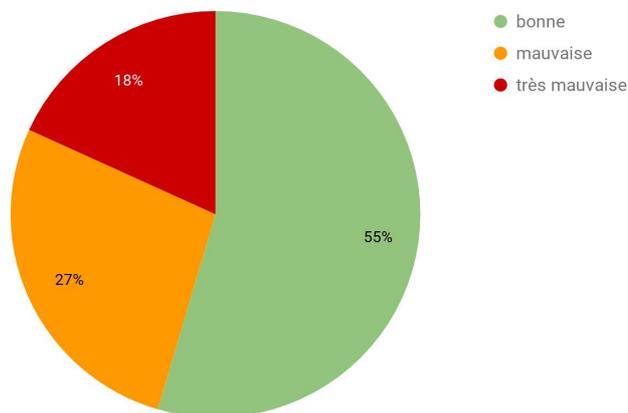
Pays les plus représentés :

- Belgique
- Suisse
- Hollande



chambres d'hôtes

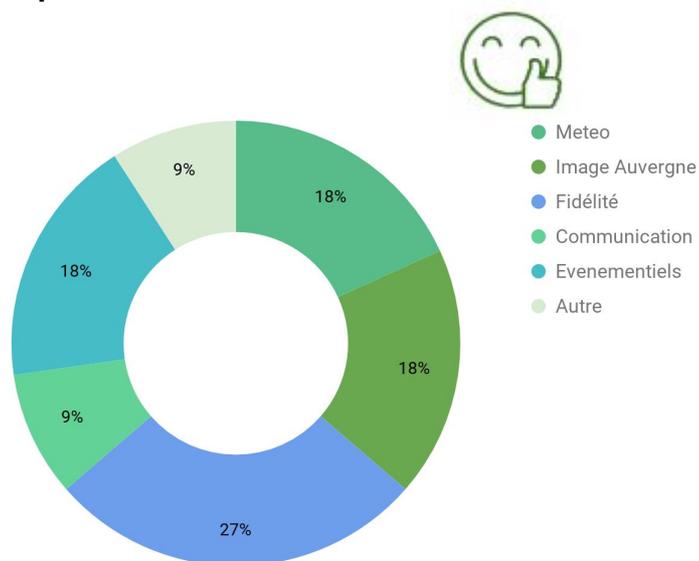
Considérez-vous que votre saison a été :



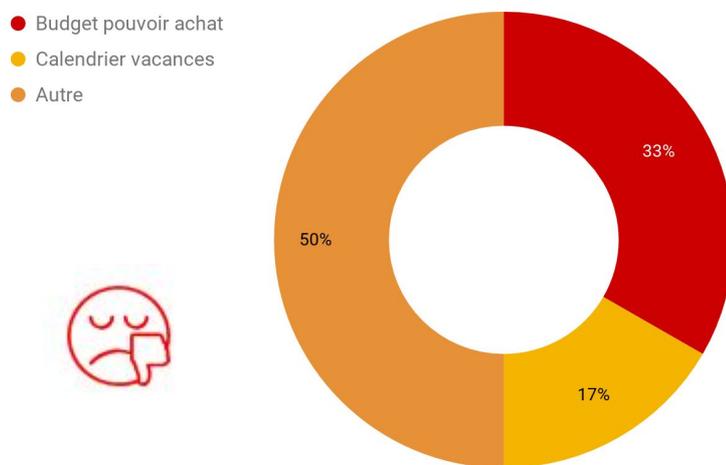
Quelle note de 0 à 10 attribuez vous à cette saison estivale pour votre établissement ?



Si très satisfaisante ou satisfaisante : Quels sont les principaux facteurs de votre satisfaction ?



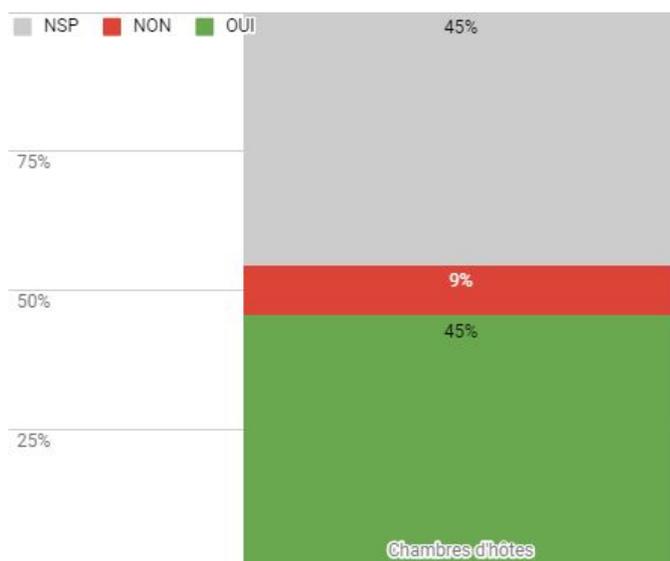
Si peu satisfaisante ou pas du tout satisfaisante : Quels sont les principaux facteurs de votre insatisfaction ?



Etes vous satisfaits des publications de l'Office de Tourisme (guides papiers) ?



Etes vous satisfaits du service numérique de l'Office de Tourisme ?

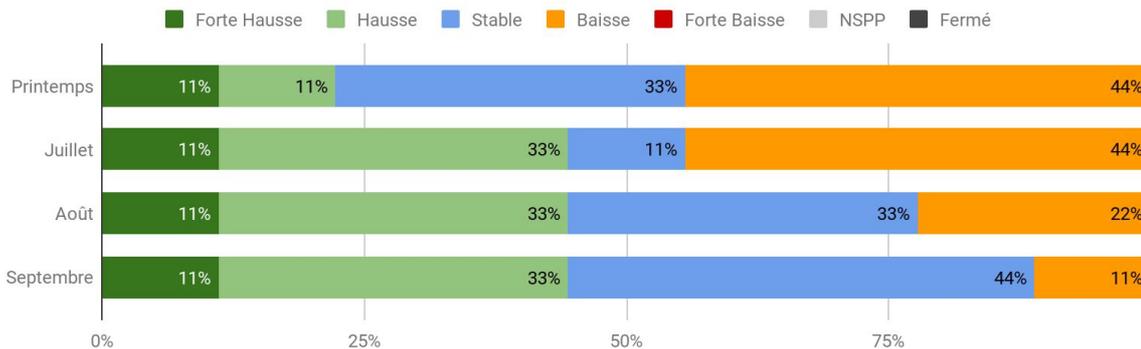


hôtels

100 % de répondants

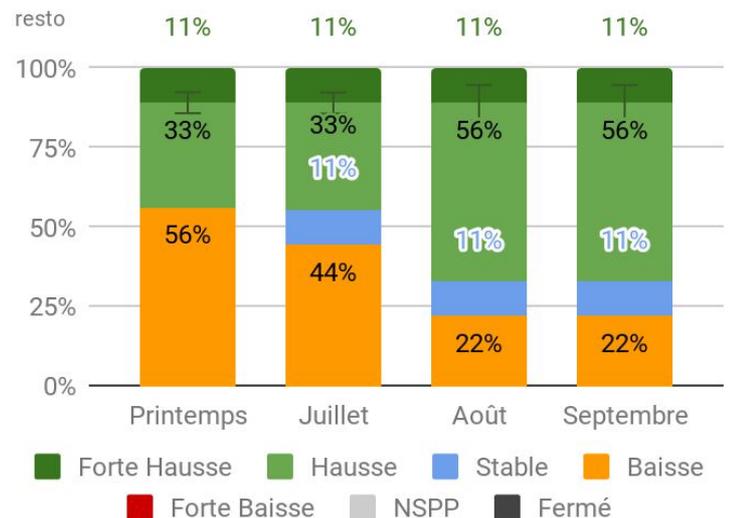
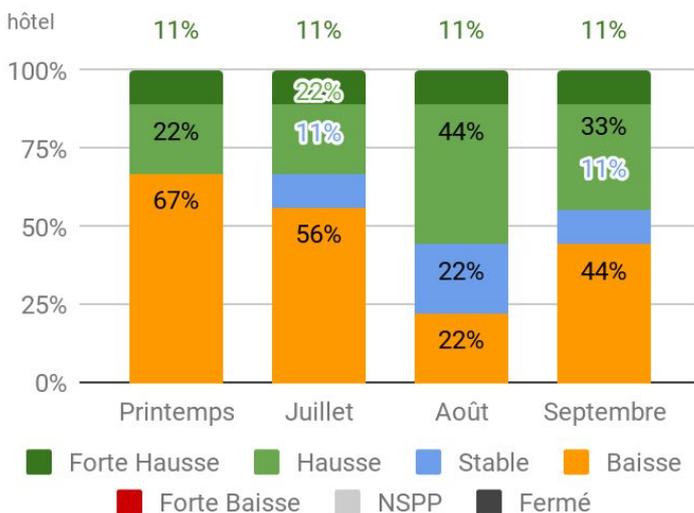
PANEL : Le Relais Du Teulet - Hotel Du Lac - Auberge De La Tour - Hotel Le Plaisance - La Chatelleraie - L'auberge Fleurie - Hotel Le Pradel - Hotel Cruzel - Hotel La Terrasse

Par rapport à l'année dernière, pour votre activité globale, considérez vous que la fréquentation a été :

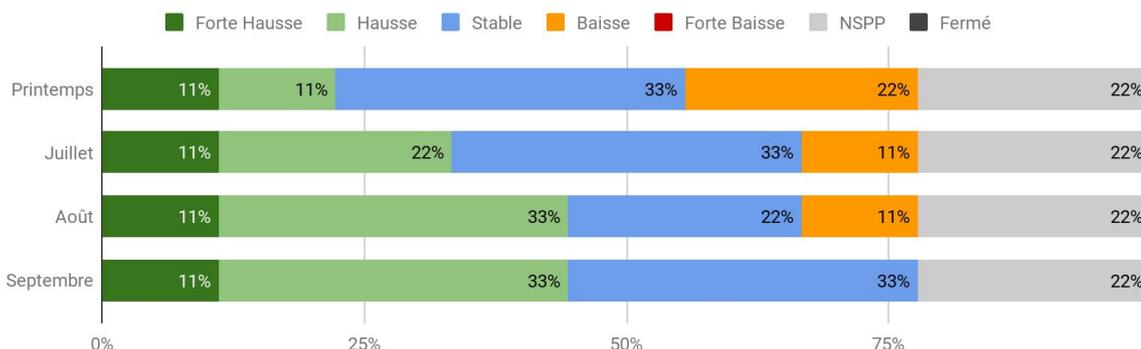


Par rapport à l'année dernière, pour l'Hôtel, considérez vous que la fréquentation a été :

Par rapport à l'année dernière, pour la Restauration, considérez vous que la fréquentation a été :

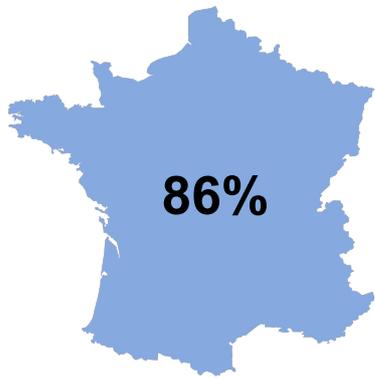


Sur l'ensemble de votre activité, quelle a été l'évolution de votre chiffre d'affaire par rapport à l'année dernière ?



hôtels

Sur 100 arrivées dans votre établissement, quelle est la proportion de français par rapport aux étrangers ?



Régions les plus représentées :

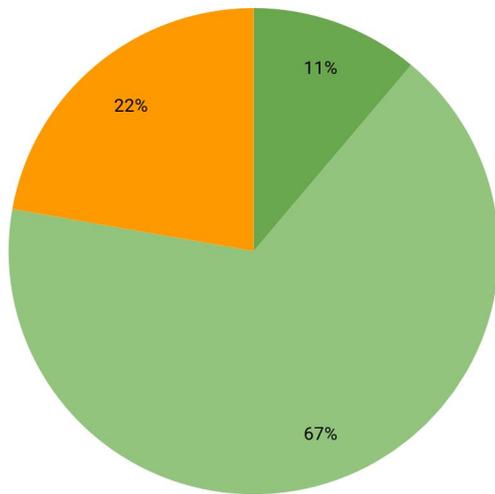
- Ile de France
- PACA
- Occitanie

Pays les plus représentés :

- Belgique
- Angleterre



Considérez-vous que votre saison a été :

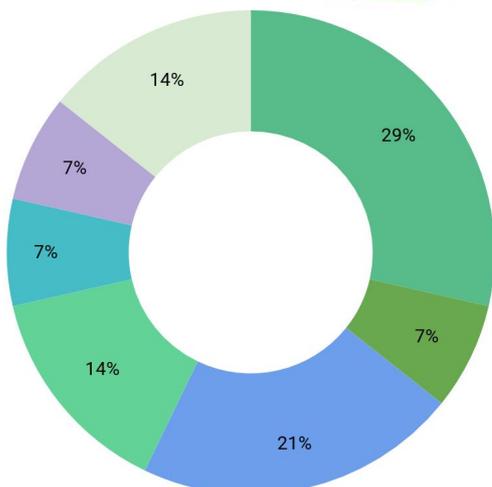


- très bonne
- bonne
- mauvaise

Quelle note de 0 à 10 attribuez vous à cette saison estivale pour votre établissement ?

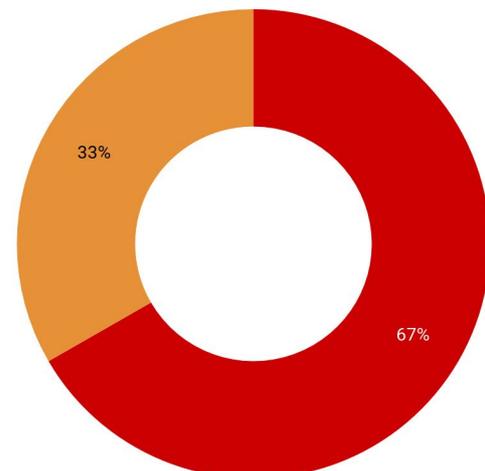


Si très satisfaisante ou satisfaisante : Quels sont les principaux facteurs de votre satisfaction ?



- Meteo
- Image Auvergne
- Fidélité
- Communication
- Evenementiels
- Vacances scol et WE
- Autre

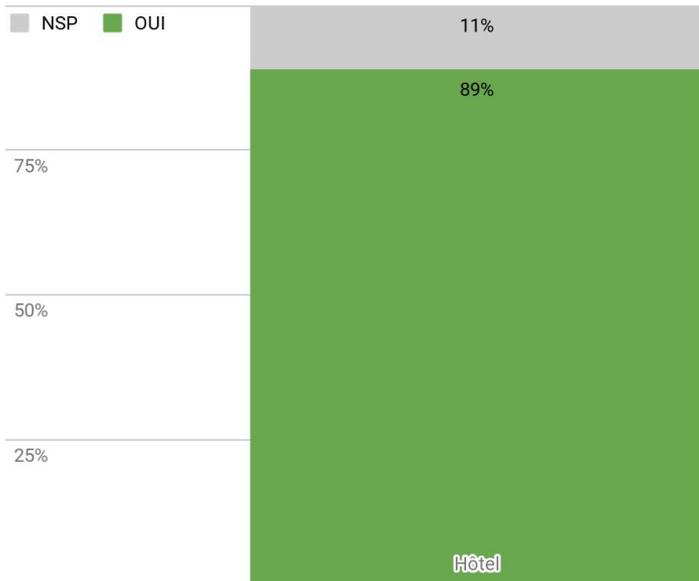
Si peu satisfaisante ou pas du tout satisfaisante : Quels sont les principaux facteurs de votre insatisfaction ?



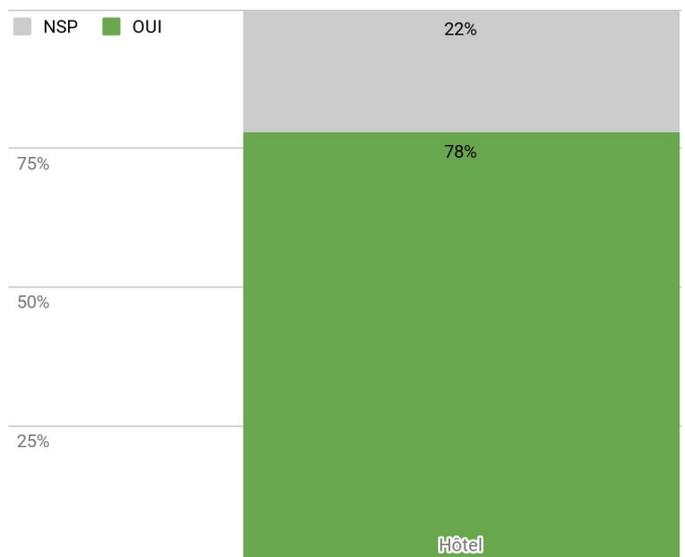
- Budget pouvoir achat
- Autre

hôtels

Etes vous satisfaits des publications de l'Office de Tourisme (guides papiers) ?



Etes vous satisfaits du service numérique de l'Office de Tourisme ?



Tendance générale HEBERGEURS

Comparatif par rapport à 2017

Camping

69% des propriétaires de camping sont satisfaits de la saison 2018, ce qui marque une progression par rapport à la saison 2017 où le taux de satisfaction s'élevait à 54% ! Pour autant, la fréquentation est en baisse sur la première partie de saison (jusqu'à 77% en Juillet). Août montre une stabilité et Septembre une progression. La météo a joué un rôle prépondérant dans la saison, tour à tour facteur de réussite ou frein selon les périodes. La note donnée par les propriétaires de campings à la saison 2018 est de **6,6/10**, contre 6,1 en 2017.

Hébergement Collectif

Tout comme une 2017, un hébergeur sur deux est satisfait de cette saison. Le Printemps et Août sont marqués par une stabilité ou une baisse, tandis que Septembre connaît de la hausse ou de la baisse. Les facteurs de satisfaction sont la fidélité et le calendrier des vacances scolaires. L'insatisfaction résulte principalement d'un manque de publicités. Les hébergeurs ont donné la note de **5/10** à la saison 2018, contre 6,5 l'an dernier.

Village Vacances et de Chalet

Si 2017 affichait une satisfaction mitigée, 2018 voit 100% des hébergeurs de cette catégorie satisfaits ! Le Printemps et Août sont stables à 50%, alors que Juillet et Septembre connaissent une baisse notable. Les facteurs de satisfaction sont la météo et la communication. Les hébergeurs ont attribué **6,9/10** à cette saison, au lieu de 7,3 l'an dernier.

Chambre d'Hôtes

Comme l'an dernier, les avis sont partagés pour les propriétaires de chambres d'hôtes puisque 55% estiment leur saison bonne, contre 27% mauvaise et même 18% très mauvaise. La tendance mi-figue mi-raisin en terme de fréquentation et de chiffre d'affaires est présente tout au long de la saison. On note toute de même une baisse de fréquentation plus marquée en Juillet et le mois de Septembre se maintient. La concurrence et le pouvoir d'achat sont des facteurs d'insatisfaction, tandis que la fidélité et les événementiels sont porteurs de satisfaction. Les propriétaires de chambre d'hôte ont donné la note de **5,9/10** à leur saison, contre 5,8 en 2017.

Hôtel

Si 2017 était considérée comme une saison mitigée avec seulement 1 hôtelier sur 2 satisfait, la tendance est différente en 2018 car 78% des hôteliers sont satisfaits, en grande partie grâce à la météo et la fidélité de la clientèle. Globalement, la fréquentation et le chiffre d'affaires se maintiennent, notamment grâce à la restauration. Le printemps et juillet sont marqués par une baisse et la saison semble avoir décollé à partir du mois d'août tandis que septembre ne connaît que 11% de baisse. Au final, les hôteliers ont attribués la note de **7/10** à leur saison, contre 6,5 en 2017.



Partie 2

Les prestataires d'activité

Activités - Loisirs

Musées

Sites de visites

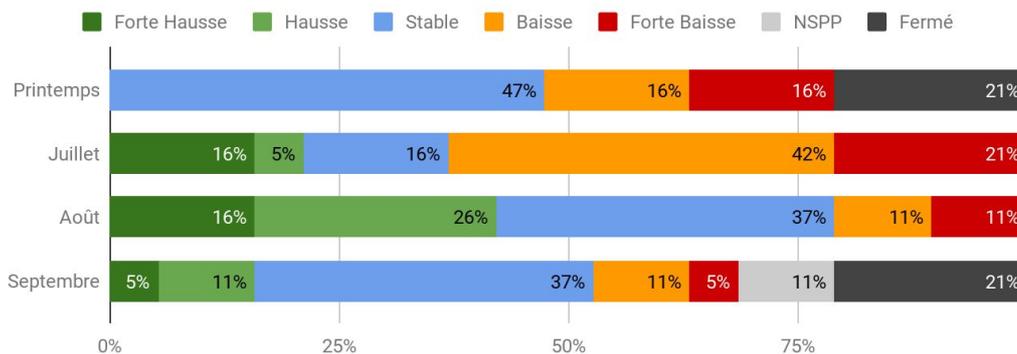
Producteurs - Artisans

activités-loisirs

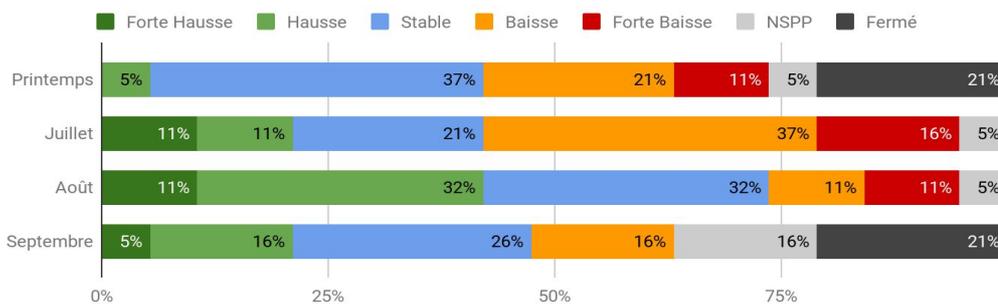
83% de répondants

PANEL : Ferme Equestre de Cantalès - Location de vélo La Grangeotte - Centre Equestre du Pays de Maurs - Karting pour tous GTFR - Paintball Trackers - Rénac Location - Rénacland - Rénac Aventure - Batifol'Anes - Canoë Safaraid Dordogne - Asv'Olt - La Vallée des Daims - La Ferme Lamalpapoche - Les Bains du Rouget - Pédalorail - Rénac Nautic Club - Lo Monde es Fol - Côté Jardin - Bateau d'Olt - Golf de Haute Auvergne - Escapade Nature Argentat - Au Paradis des chevaux - Labyrinthe de Maïs
Non répondant : Ferme Equestre de Cantalès - Paintball Trackers - Lo Monde es Fol - Au Paradis des chevaux

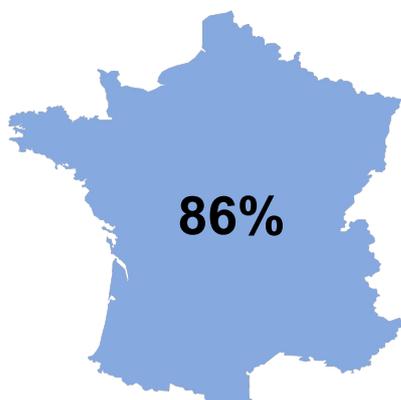
Par rapport à l'année dernière, pour votre activité globale, considérez vous que la fréquentation a été :



Sur l'ensemble de votre activité, quelle a été l'évolution de votre chiffre d'affaire par rapport à l'année dernière ?



Sur 100 arrivées dans votre établissement, quelle est la proportion de français par rapport aux étrangers ?



Régions les plus représentées :

- Occitanie
- Auvergne-Rhône-Alpes
- Ile de France

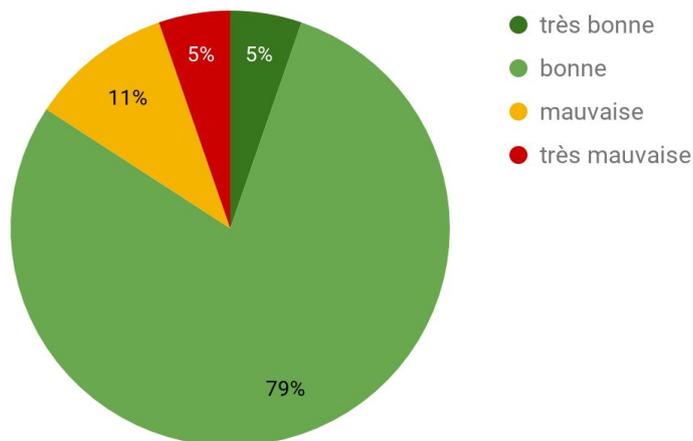
Pays les plus représentés :

- Hollande
- Belgique
- Angleterre



activités-loisirs

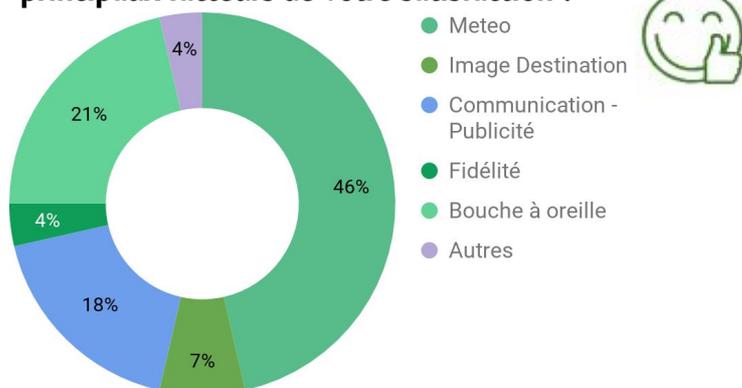
Considérez-vous que votre saison a été :



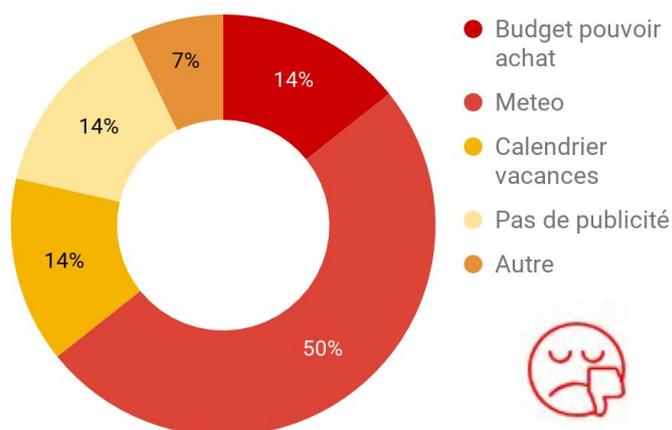
Quelle note de 0 à 10 attribuez vous à cette saison estivale pour votre établissement ?



Si très satisfaisante ou satisfaisante : Quels sont les principaux facteurs de votre satisfaction ?



Si peu satisfaisante ou pas du tout satisfaisante : Quels sont les principaux facteurs de votre insatisfaction ?



Etes vous satisfaits des publications de l'Office de Tourisme (guides papiers) ?



Etes vous satisfaits du service numérique de l'Office de Tourisme ?

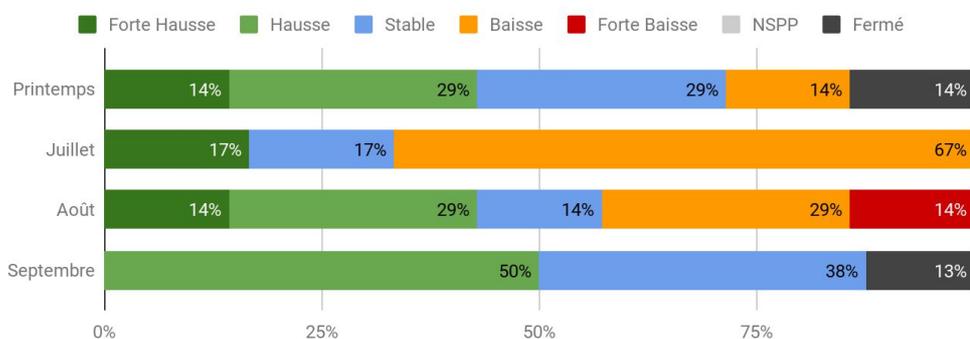


musées

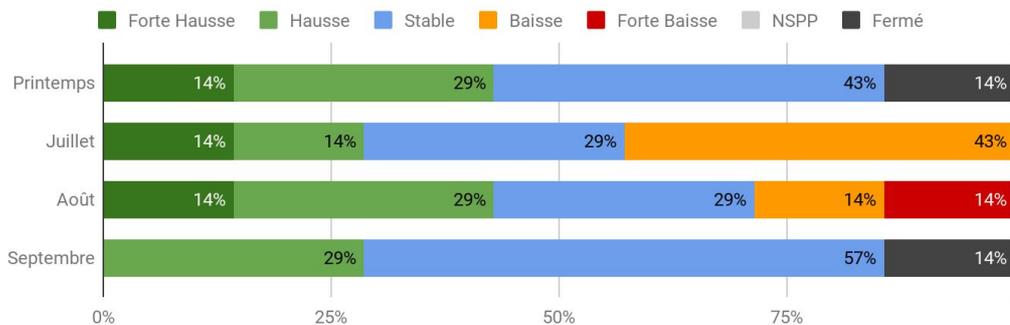
100% de répondants

PANEL : Terra Oit - Musée du Veinazès - Maison des Mineurs - Espace Lou Truel - La Maison de la Châtaigne - Espace muséo St Santin de Maurs - Musée Accordéon

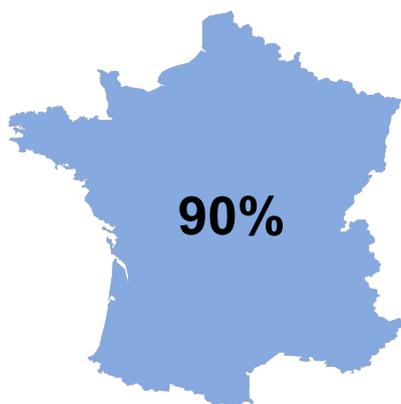
Par rapport à l'année dernière, pour votre activité globale, considérez vous que la fréquentation a été :



Sur l'ensemble de votre activité, quelle a été l'évolution de votre chiffre d'affaire par rapport à l'année dernière ?



Sur 100 arrivées dans votre établissement, quelle est la proportion de français par rapport aux étrangers ?



Régions les plus représentées :

- Auvergne-Rhône-Alpes
- Bretagne
- Occitanie

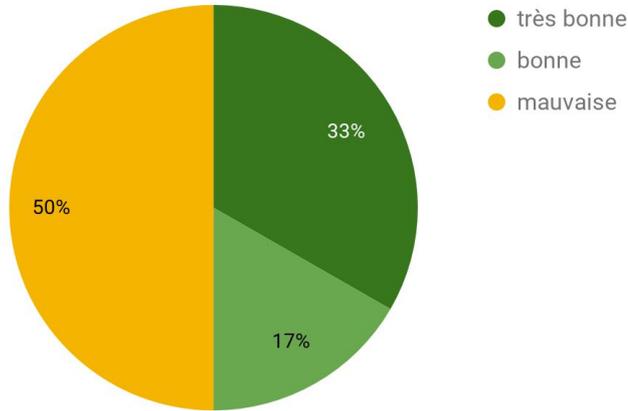
Pays les plus représentés :

- Belgique
- Angleterre
- Hollande



musées

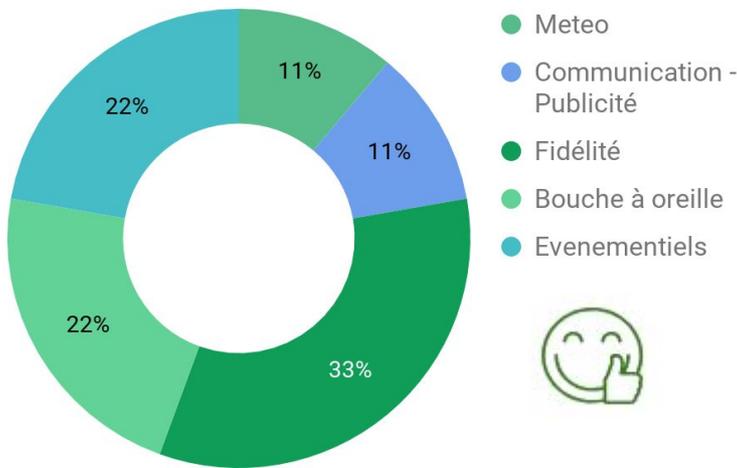
Considérez-vous que votre saison a été :



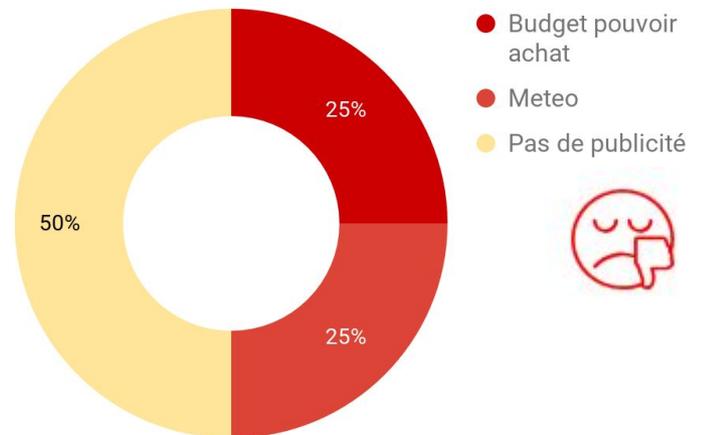
Quelle note de 0 à 10 attribuez vous à cette saison estivale pour votre établissement ?



Si très satisfaisante ou satisfaisante : Quels sont les principaux facteurs de votre satisfaction ?



Si peu satisfaisante ou pas du tout satisfaisante : Quels sont les principaux facteurs de votre insatisfaction ?



Etes vous satisfaits des publications de l'Office de Tourisme (guides papiers) ?



Etes vous satisfaits du service numérique de l'Office de Tourisme ?



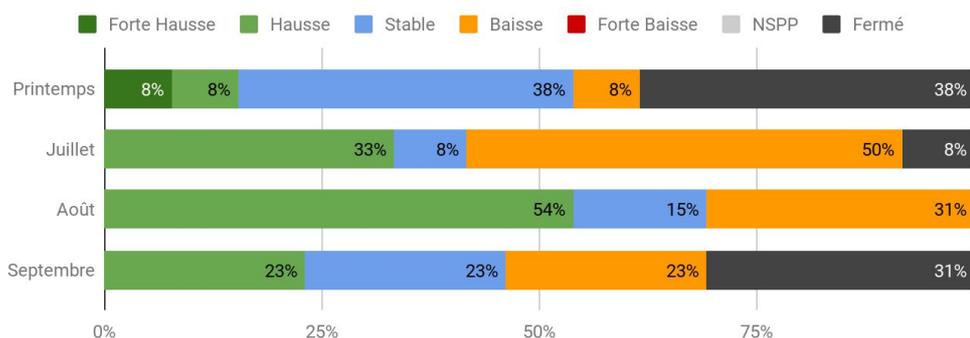
sites de visites

93% de répondants

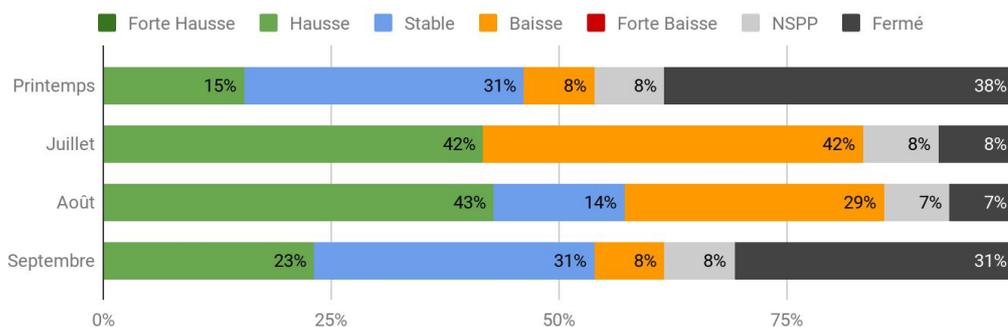
PANEL : Château d'Entraygues - Château de Laroquebrou - Chapelle du Pont - Les Esclops Marcolès - Cité de Montsalvy - Château de la Plaze - Château de Vieillevie - Cité de Maurs - Barrage SEC - Barrage Enchanet - Cité de Laroquebrou - Jardins de Sothys - Il était une fois un jardin conté - Gouffre de Padirac

Non répondant : Barrage Enchanet

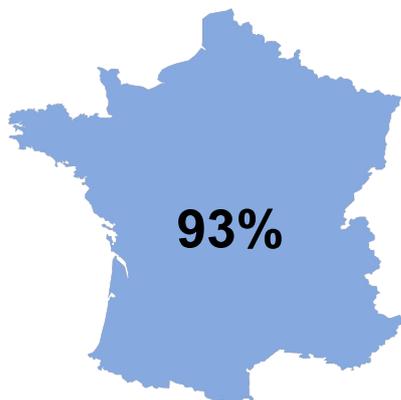
Par rapport à l'année dernière, pour votre activité globale, considérez vous que la fréquentation a été :



Sur l'ensemble de votre activité, quelle a été l'évolution de votre chiffre d'affaire par rapport à l'année dernière ?



Sur 100 arrivées dans votre établissement, quelle est la proportion de français par rapport aux étrangers ?



Régions les plus représentées :

- Auvergne-Rhône-Alpes
- Ile de France
- Bretagne

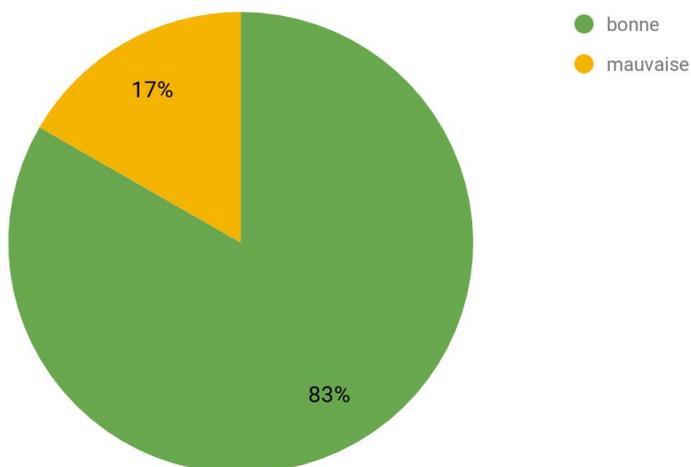
Pays les plus représentés :

- Hollande
- Angleterre
- Belgique



sites de visites

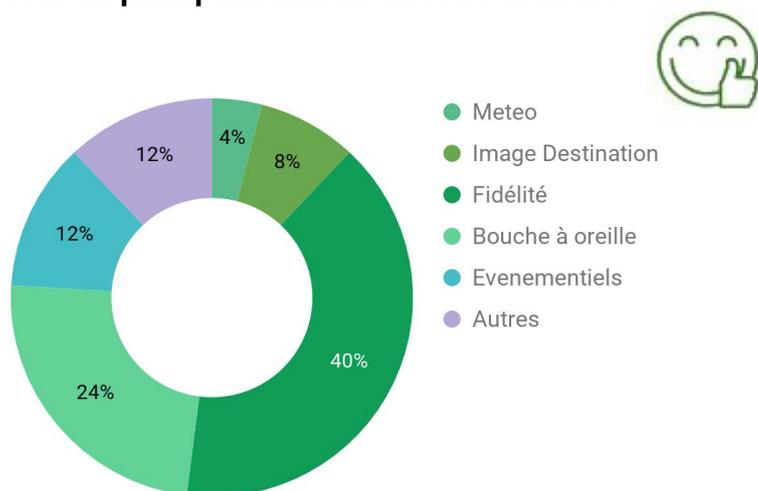
Considérez-vous que votre saison a été :



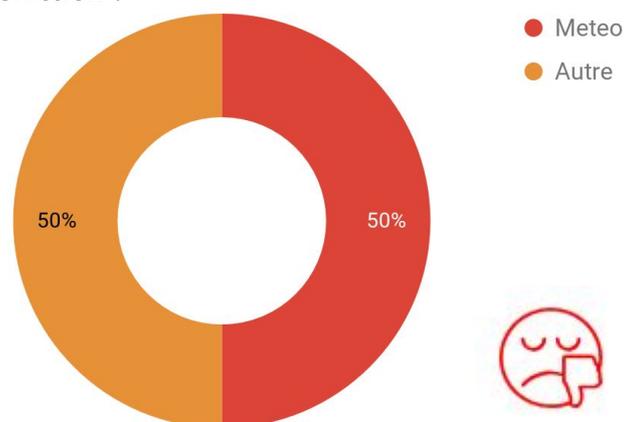
Quelle note de 0 à 10 attribuez vous à cette saison estivale pour votre établissement ?



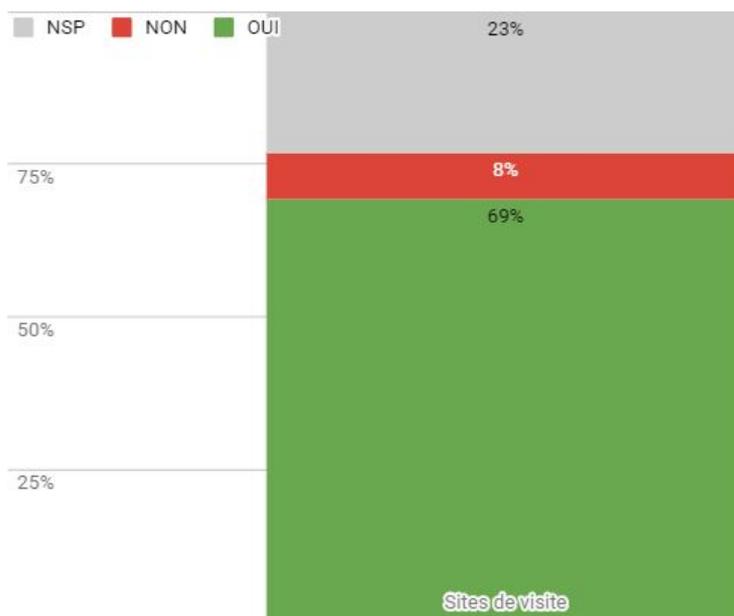
Si très satisfaisante ou satisfaisante : Quels sont les principaux facteurs de votre satisfaction ?



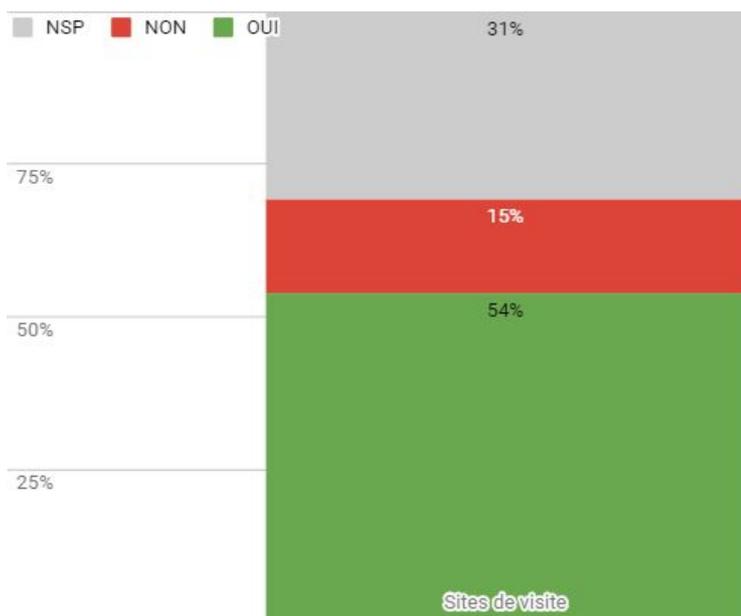
Si peu satisfaisante ou pas du tout satisfaisante : Quels sont les principaux facteurs de votre insatisfaction ?



Etes vous satisfaits des publications de l'Office de Tourisme (guides papiers) ?



Etes vous satisfaits du service numérique de l'Office de Tourisme ?

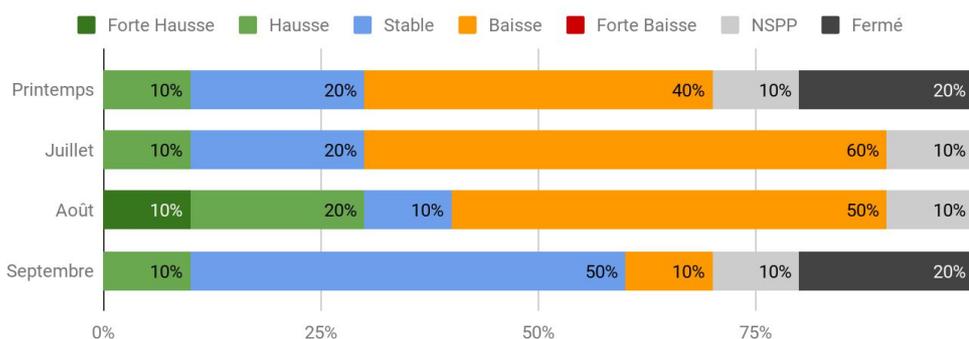


producteurs artisans

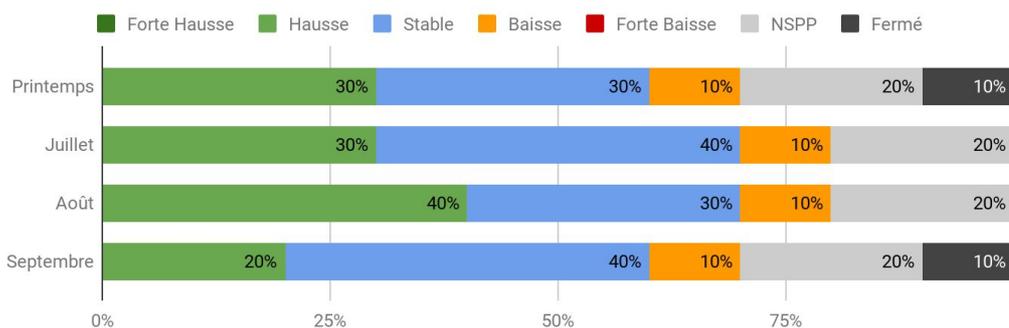
83% de répondants

PANEL : Poterie Don du Fel - Poterie du Tilleul - Ferme de la Castanhau - Ferme du Bos - Moulin du Fau - Ferme Pays de Maurs - Lou Braisadou - Ferme Cochons d'Or - Ferme Boudet - Ferme des Atruches - Ferme de la Châtaigneraie - Ferme Cambon
Non répondant : Ferme de la Castanhau - Ferme Boudet

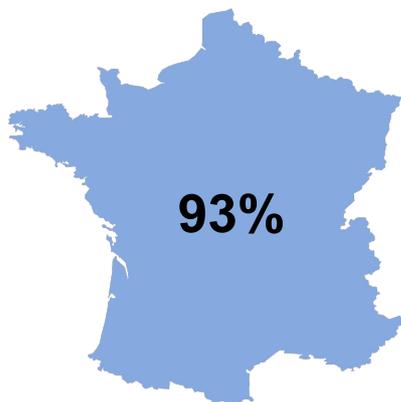
Par rapport à l'année dernière, pour votre activité globale, considérez vous que la fréquentation a été :



Sur l'ensemble de votre activité, quelle a été l'évolution de votre chiffre d'affaire par rapport à l'année dernière ?



Sur 100 arrivées dans votre établissement, quelle est la proportion de français par rapport aux étrangers ?



Régions les plus représentées :

- Ile de France
- Bretagne
- Auvergne-Rhône-Alpes

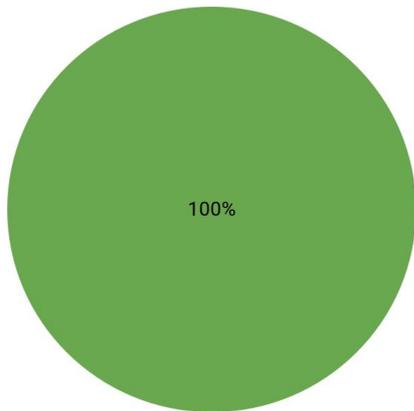
Pays les plus représentés :

- Belgique
- Angleterre
- Hollande



producteurs artisans

Considérez-vous que votre saison a été :

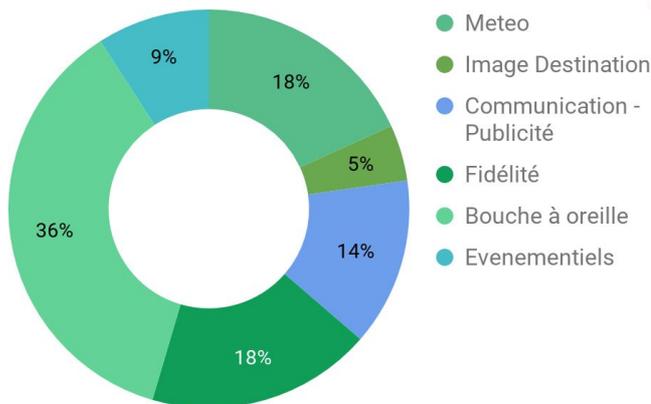


● bonne

Quelle note de 0 à 10 attribuez vous à cette saison estivale pour votre établissement ?



Si très satisfaisante ou satisfaisante : Quels sont les principaux facteurs de votre satisfaction ?

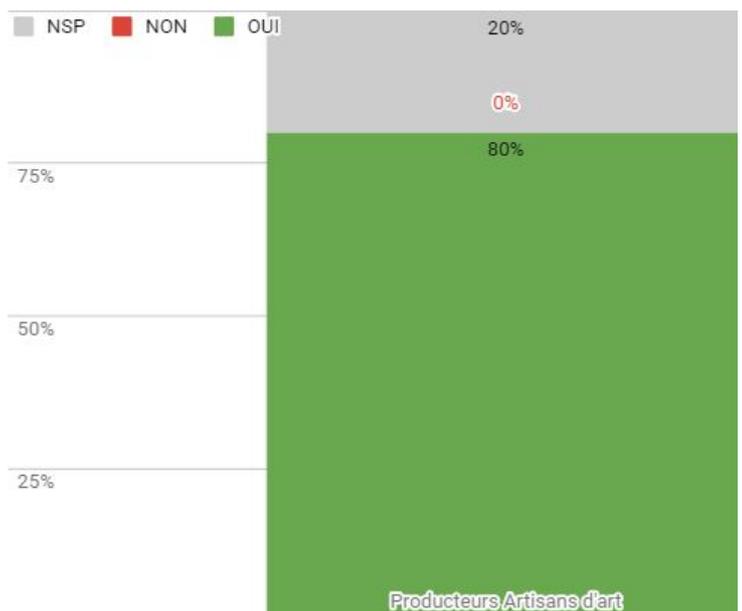


- Meteo
- Image Destination
- Communication - Publicité
- Fidélité
- Bouche à oreille
- Evenementiels

Etes vous satisfaits des publications de l'Office de Tourisme (guides papiers) ?



Etes vous satisfaits du service numérique de l'Office de Tourisme ?



Tendance générale ACTIVITÉS

Comparatif par rapport à 2017

Activités et Loisirs

Cette saison, 84% de prestataires sont satisfaits. C'est un gain de 14 points en terme de satisfaction entre les 2 saisons. La stabilité est de mise pour le Printemps (47%), alors que Juillet accuse une baisse (53%), Août est stable voire en hausse, alors que Septembre est très mitigé. La météo représente à la fois un frein ou un facteur de réussite pour cette saison, et le bouche à oreille a été bénéfique. En terme de note, les prestataires d'activités et de loisirs ont donné **6,4/10** (6,1 en 2017).

Musées

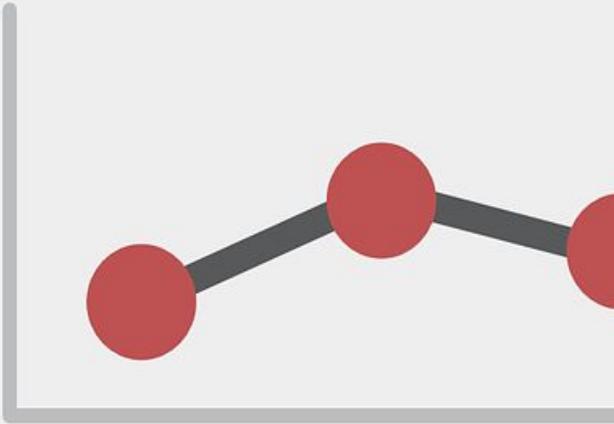
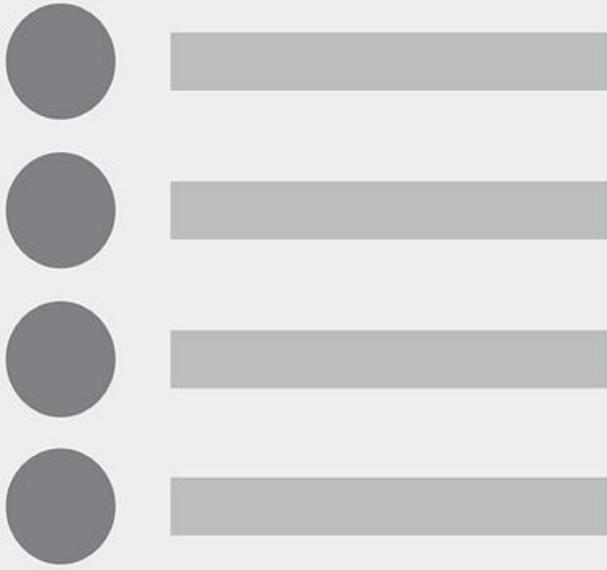
Si les musées estimaient à 87% que leur saison 2017 avait été bonne, ils ne sont plus que 50% à le penser pour 2018 ! C'est la seule branche d'activité qui baisse dans le niveau de satisfaction. Le Printemps se maintient voire progresse, tandis que Juillet est en baisse pour 67% des musées. Pour autant, le chiffre d'affaire se maintient. Pour Août la tendance est mitigée et Septembre confirme puisqu'il est un bon mois pour 88% des musées. La satisfaction provient essentiellement d'une clientèle fidèle, du bouche à oreille et des événementiels. A contrario le manque de publicité a pu pénaliser quelques fois. La note donnée par les prestataires à cette saison est de **6,1/10** (6,8 l'an dernier).

Sites de visites

Le niveau de satisfaction a gagné 14 points entre 2017 et 2018, puisque 83% des sites de visites sont satisfaits. Le Printemps est stable. Si Juillet est plutôt en baisse (50%), Août est marqué par une hausse de fréquentation de 54%. Le mois de septembre est quand à lui très mitigé. La fidélité et le bouche à oreille sont jugés efficaces, tandis que la météo n'a pas joué en faveur de certains sites de visites. Ces derniers ont attribué la note de **7,3/10**, au lieu de 6,4 en 2017.

Producteurs et Artisans

Les producteurs et artisans jugent leur saison bonne à 100% contre 72% en 2017. Si la fréquentation laisse apparaître une baisse, notamment en juillet, le chiffre d'affaires reste stable voire à la hausse. Septembre reste la période qui a le moins de baisse de fréquentation. Pour ce qui est des facteurs de satisfaction, le bouche à oreille, la météo et la fidélité de la clientèle sont mis en avant. Au final, les producteurs et artisans donnent la note de **7,2/10** à cette saison 2018, au lieu de 6,9.

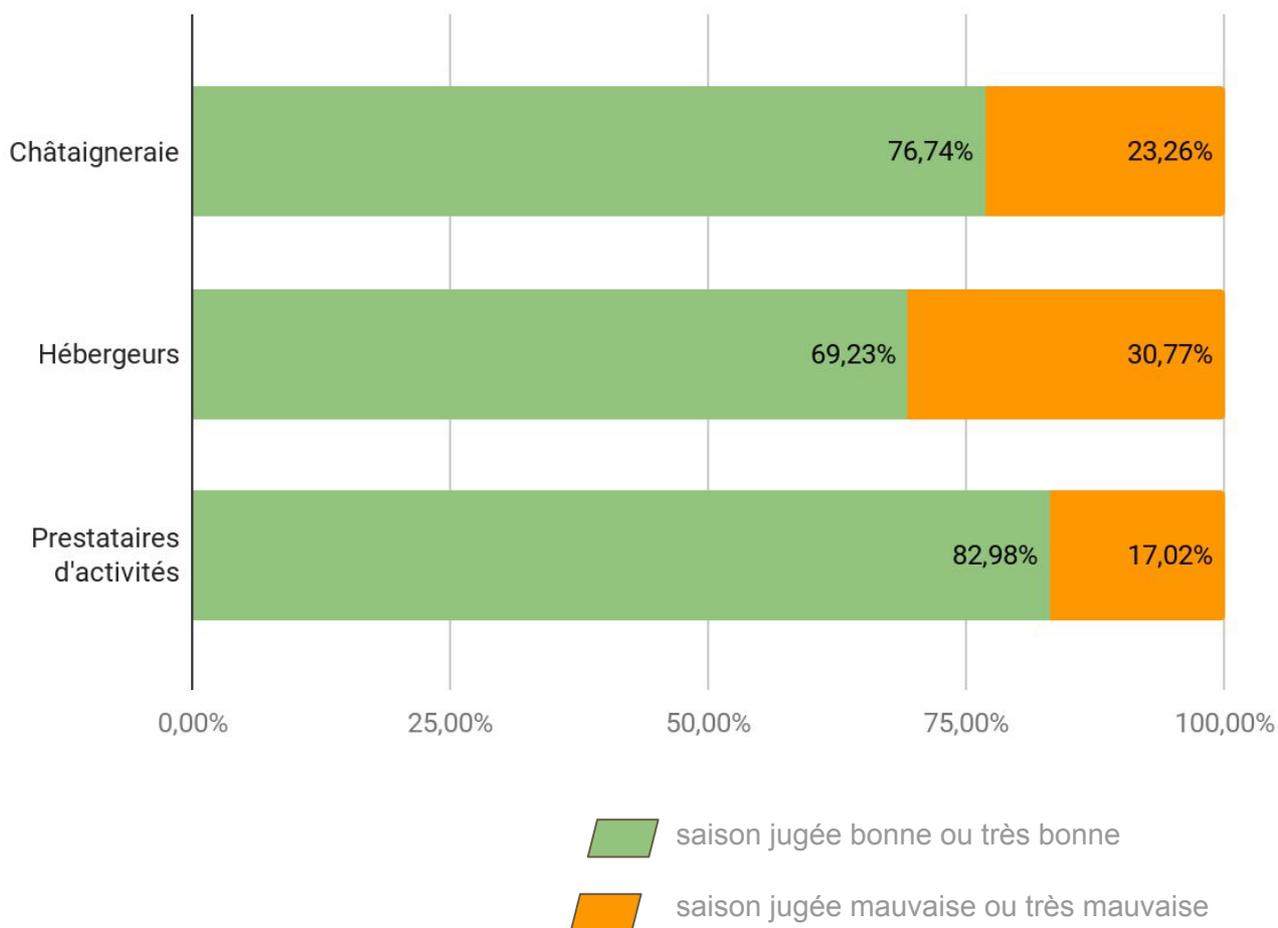


Partie 3

Conclusion

Satisfaction par typologie

Niveau de satisfaction en Châtaigneraie



Satisfaction par type d'activités



Indice de Satisfaction

L'enquête d'opinion réalisée par l'Office de Tourisme de la Châtaigneraie Cantalienne indique que les acteurs du tourisme du territoire sont satisfaits de leur saison 2018, puisqu'ils gagnent 13 points de satisfaction par rapport à 2017 !

77%

de prestataires
satisfaits de la
saison 2018
contre 64% en 2017

6,6/10

est la note donnée à
cette saison par les
acteurs du tourisme
en Châtaigneraie
(6,4 en 2017)

Cette enquête peut être jugée fiable étant donné que 89% des interrogés y ont répondu.

Au niveau du Cantal et de la Région

Auvergne Rhône-Alpes tourisme et Novamétrie s'associent en 2018 pour l'enquête de conjoncture menée auprès de professionnels du tourisme dans la région. Enquête réalisée du 20 au 23 août 2018 par téléphone, selon la méthode des quotas (département, type d'activité, espace)

7/10

c'est la note attribuée à la saison touristique estivale par les professionnels



85%

de professionnels satisfaits de la saison 2018

niveau Cantal

76%

de professionnels satisfaits de la saison 2018



niveau Auvergne
Rhône Alpes

6,7/10

c'est la note attribuée à la saison touristique estivale par les professionnels

[Plus de détails sur le site pro auvergne rhône alpes tourisme](#)



Partie 4

Statistiques

Gîte de France

Cantal

Gîtes de France Cantal

Statistiques fournies par la Centrale de Réservation -
Saison 2018 (du 04/11/17 au 02/11/18, soit 52 semaines)

Dans le Cantal

541 Gîtes

33% de taux d'occupation
(selon la période d'ouverture des gîtes)

Zoom sur la Châtaigneraie

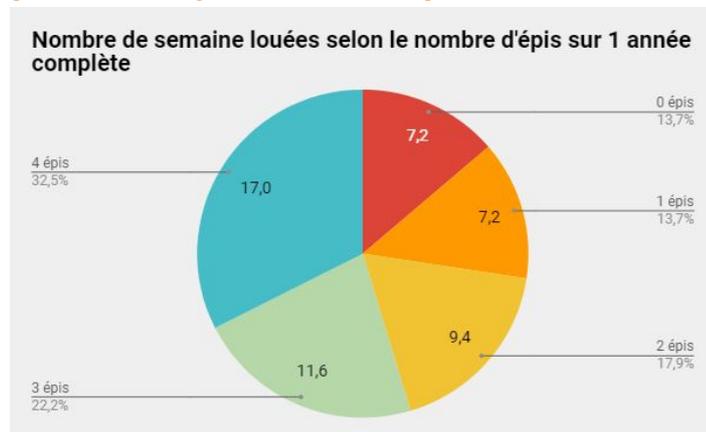
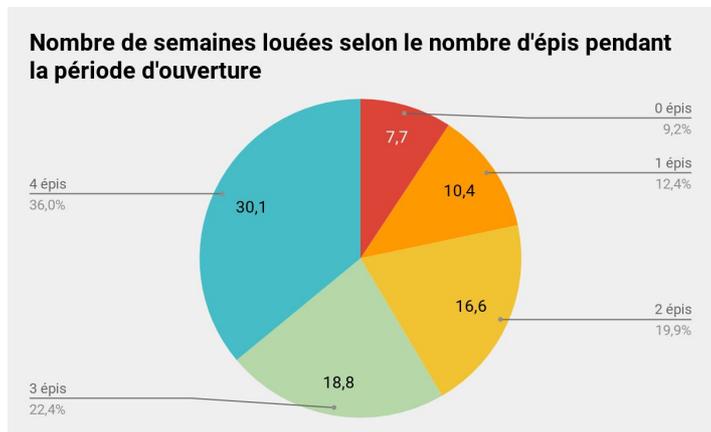
122 Gîtes

32,3% de taux
d'occupation
(selon la période d'ouverture des gîtes)

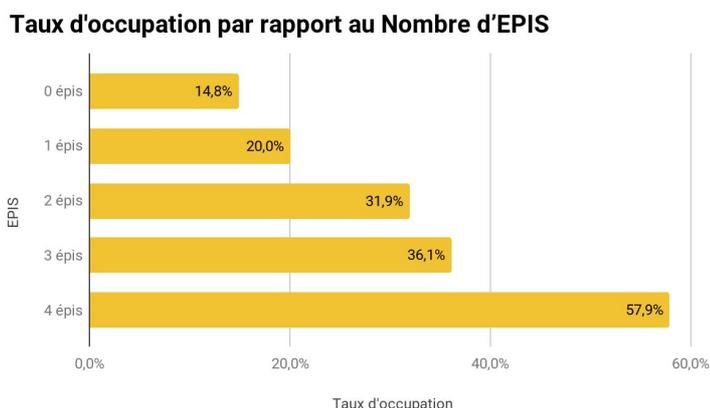
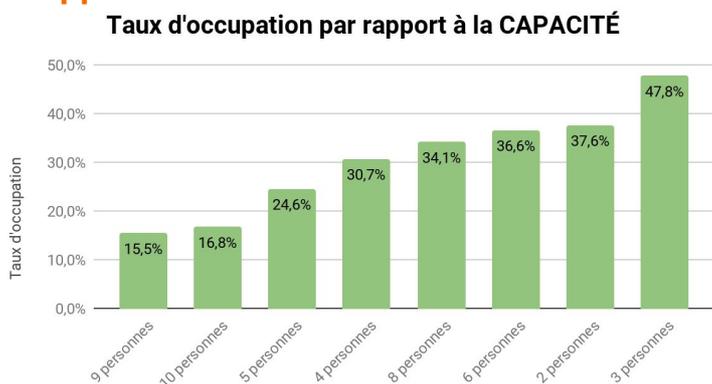


Nombre de semaines louées en moyenne :
taux d'occupation selon la période d'ouverture

Nombre de semaines louées en moyenne :
sur une année complète
(périodes de fermeture comprises)



Le taux d'occupation est déterminé en fonction du nombre de semaines louées par rapport aux nombres de semaines louables (selon la période d'ouverture) :



**SAISON
TOURISTIQUE
2018**

Châtaigneraie Cantalienne

**Office de Tourisme de la
Châtaigneraie Cantalienne**
28 avenue du 15 Septembre 1945
15920 Le Rouget
04 71 46 94 82
chataigneraie-cantal.com
pro.chataigneraie-cantal.com

