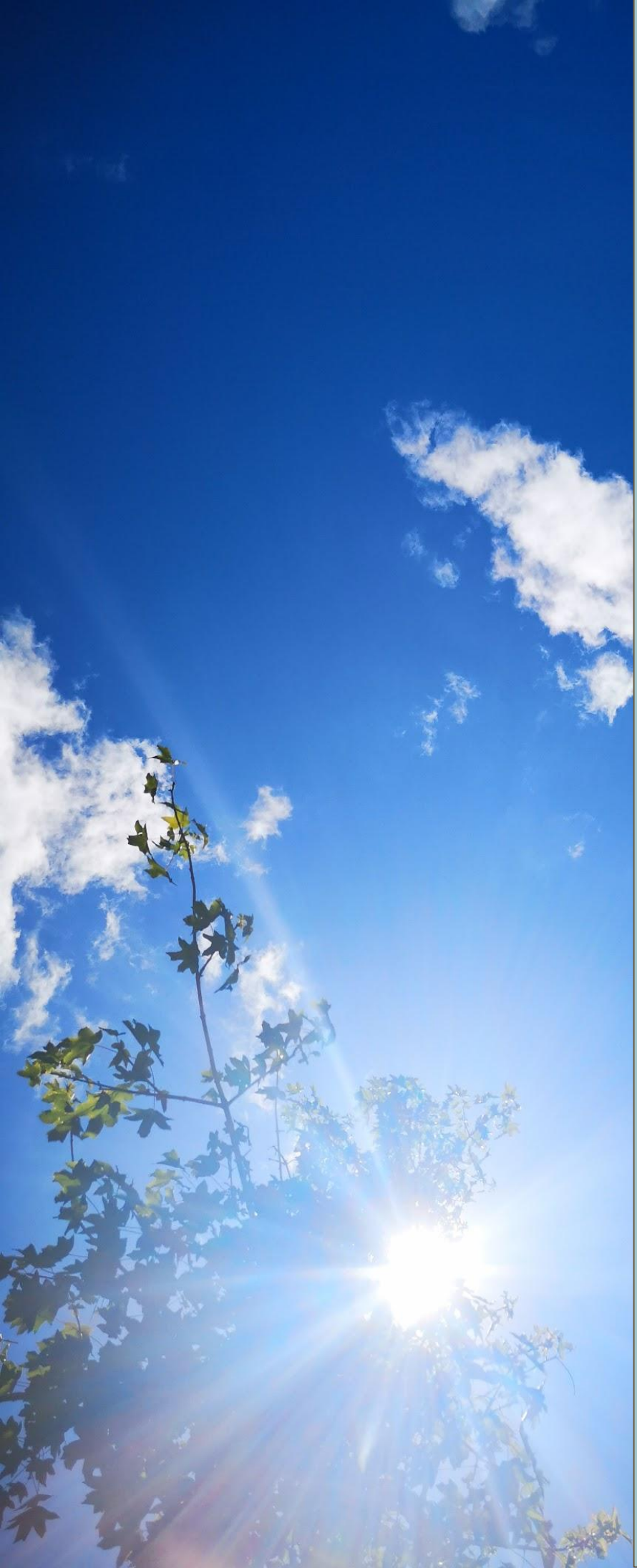


SAISON TOURISTIQUE 2020

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

Châtaigneraie Cantalienne

Détails de l'enquête :

★ Enquête téléphonique réalisée en octobre 2020

★ Opinion des hébergeurs et prestataires d'activités

En cette saison particulière, du fait de la Covid19, certaines questions ont évolué et d'autres sont venues compléter le questionnaire. Ont été demandés :

- leur **niveau de satisfaction** sur les différentes périodes
- leur **activité (fréquentation et chiffres d'affaires)** par rapport à celle de 2019 de Juillet à Septembre
- leur **perte de CA** lors du premier confinement
- leur avis sur une **liste de facteurs** pouvant influencer la saison
- leur avis sur la **consommation et les comportements clientèle**
- leur utilisation et avis sur **les services de l'Office de Tourisme**

★ Détail des prestataires

- Panel des interrogés : 87 prestataires adhérents (sauf propriétaires de meublé, restaurateurs, commerçants, artisans et associations)
- Répondants à l'enquête : 77 prestataires
- **Taux de retour des interrogés : 89 %**

Le panel	Interrogés	Répondants	Exprimé en %
Camping	15	12	80 %
Hébergements collectifs	2	2	100 %
Villages Vac / Chalets	4	4	100 %
Chambres d'hôtes	8	8	100 %
Hôtel	8	8	100 %
Activités / Loisirs	23	20	87 %
Musées	5	5	100 %
Sites de visites	15	14	93 %
Producteurs/artisans	7	4	57 %
TOTAL	**87**	**77**	**89 %**

Partie 1
Les hébergeurs

Campings

Hébergements collectifs

Villages vacances et chalets

Hôtels

Chambres d’hôtes

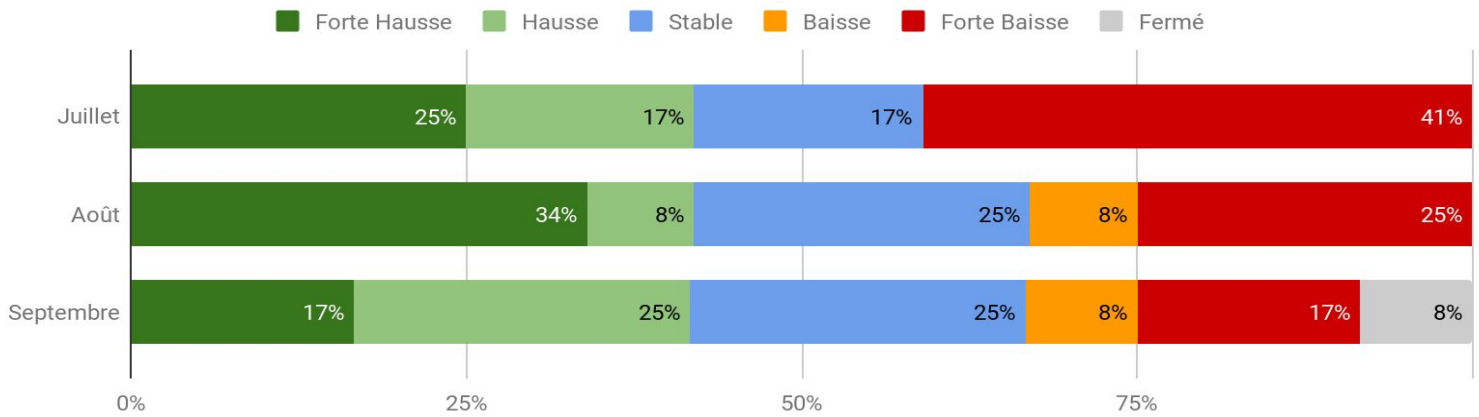
campings

80% de répondants

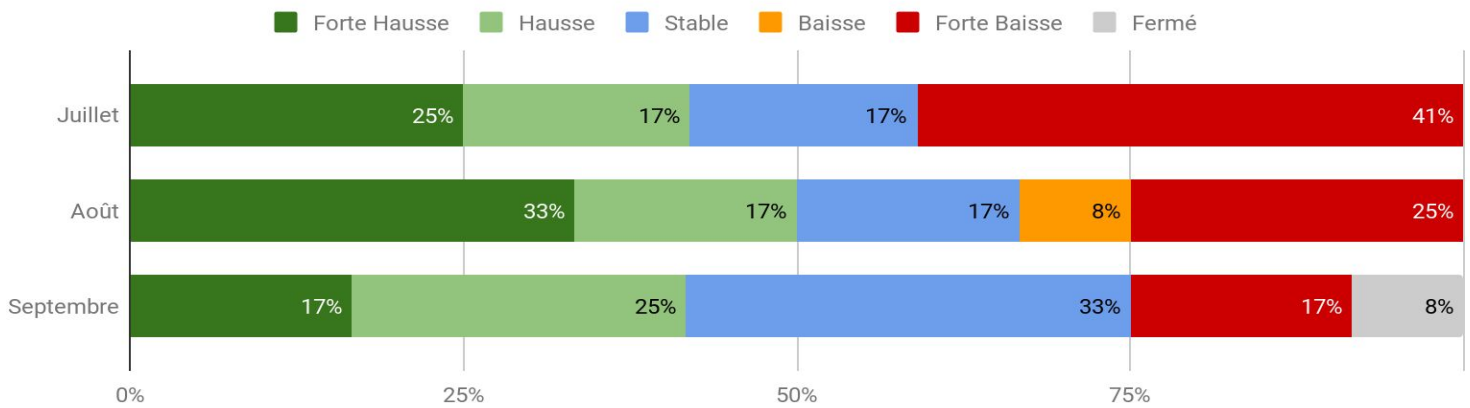
PANEL : Aire naturelle Les Erables - Camping du Viaduc - L'Étang des Hirondelles - Camping La Grangeotte - Le Moulin de Chaules - Camping Le Moulègre - Camping de Coursavy - Camping le Pré des Bains - Camping Le Vert - Ferme de Viescamp - Les Rives du Lac - Camping Les Parrines - Les Tipis de Cantalès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

Non répondant : Les Tipis de Cantalès - Camping La Grangeotte - Camping du Fel

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

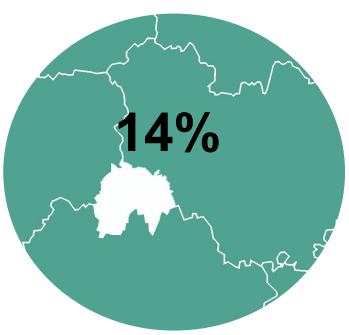


Sur l'ensemble de votre activité, quelle a été l'évolution de votre chiffre d'affaire par rapport à l'année dernière ?



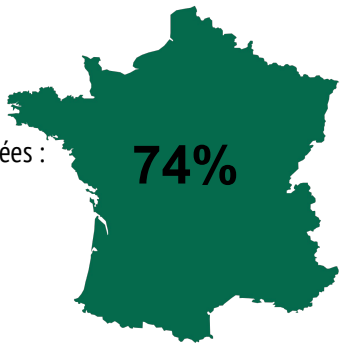
Quelle est la provenance de votre clientèle en % ?

Clientèle de proximité

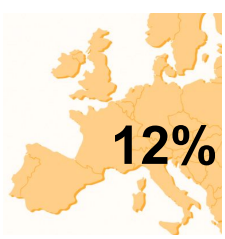


Clientèle française hors proximité

Régions les plus représentées :
- Bretagne
- Hauts-de-France



Clientèle étrangère



Pays les plus représentés :
- Belgique
- Hollande

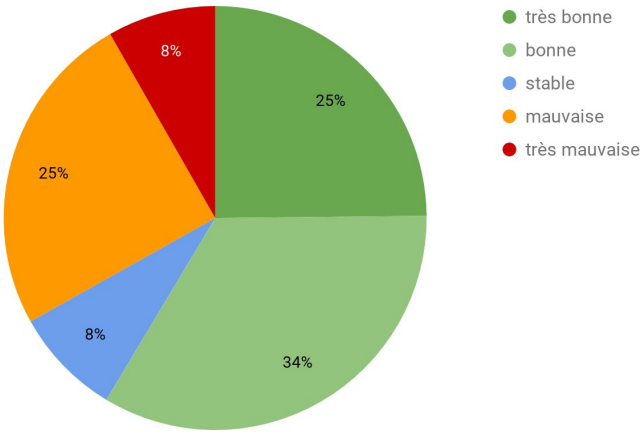
campings

Date d'ouverture de votre structure :

- 8% à partir du 11 mai
- 92% à partir du 2 juin

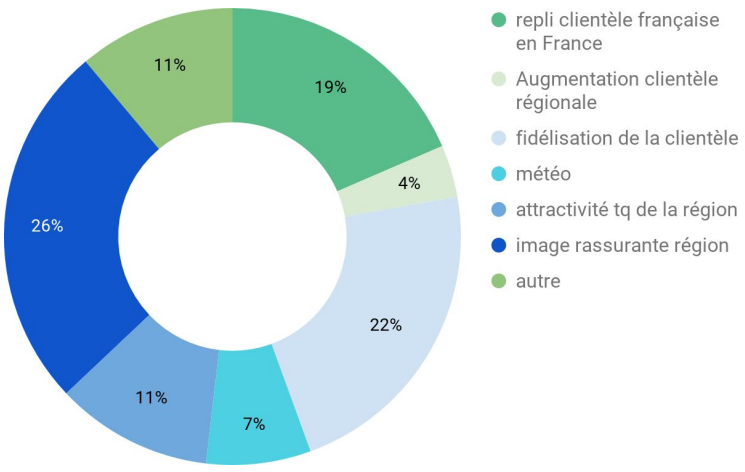
Perte de CA par rapport à 2019 pour le printemps :
estimé à 67,5% en moyenne

Considérez-vous que votre saison a été :

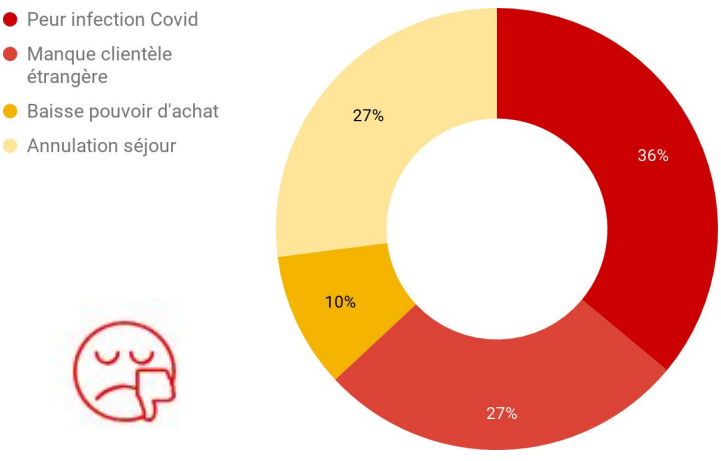


Quelle note de 0 à 10 attribuez-vous à cette saison estivale pour votre établissement ?

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 ?



Détail des résultats selon le statut des campings

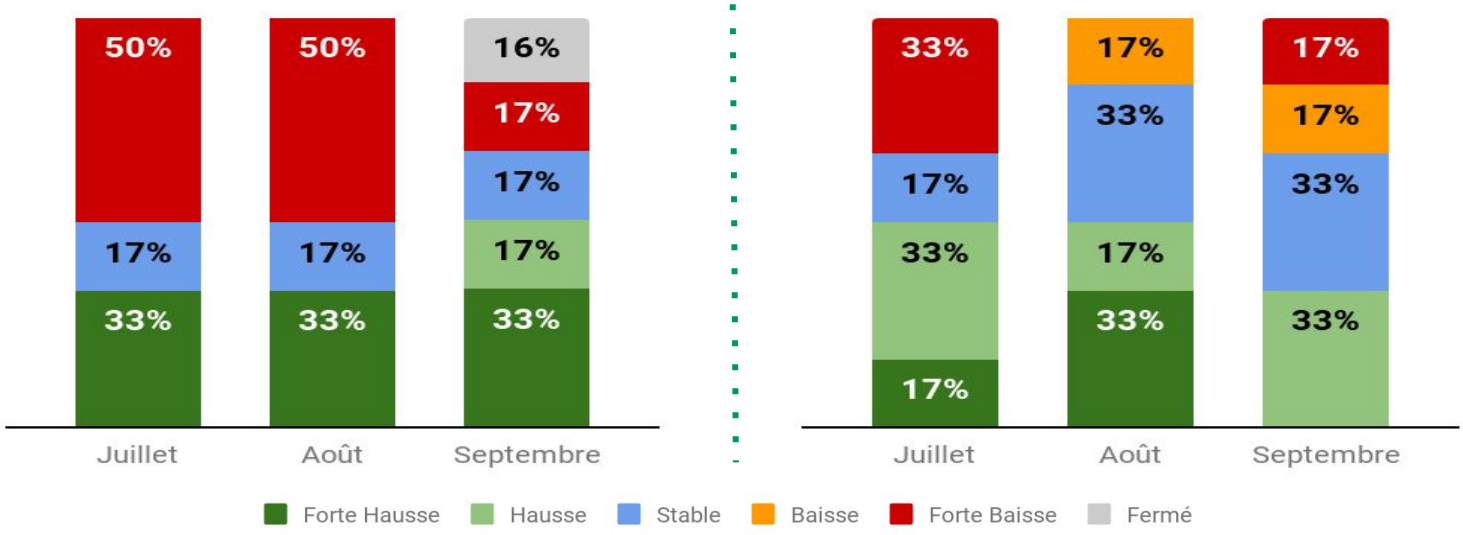
campings publics

Aire naturelle Les Erables - L'Étang des Hirondelles - Camping le Pré des Bains - Camping Le Moulègre - Camping Le Vert - Camping Les Parrines

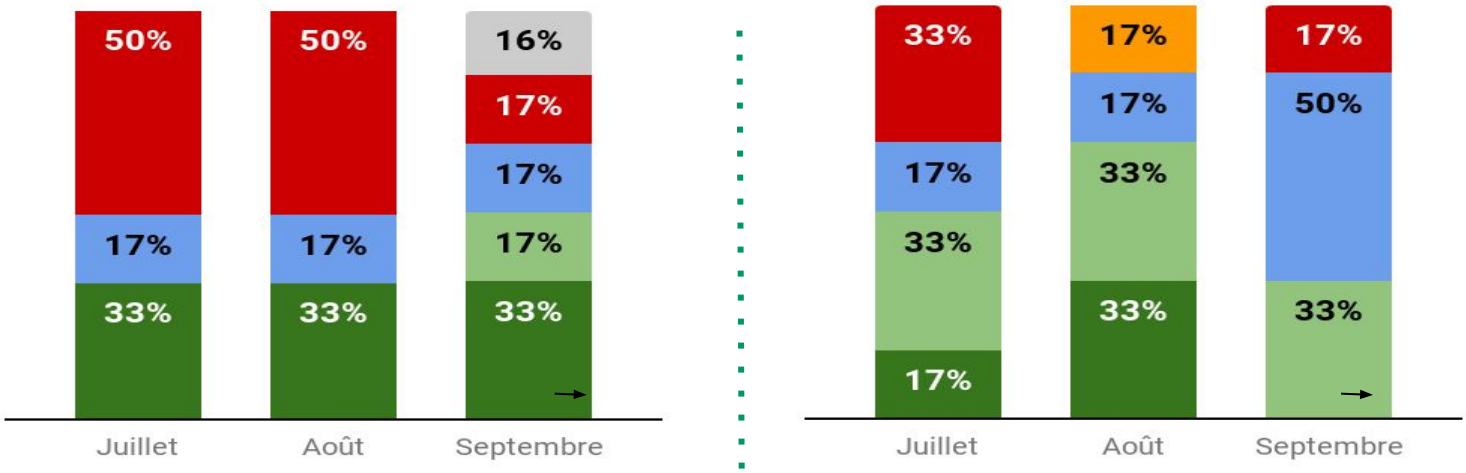
campings privés

Camping du Viaduc - Le Moulin de Chaules - Camping de Coursavy - Ferme de Viescamp - Les Rives du Lac - Domaine La Plage du Garoustel

Fréquentation par rapport à 2019 :



Chiffre d'affaire par rapport à 2019 :



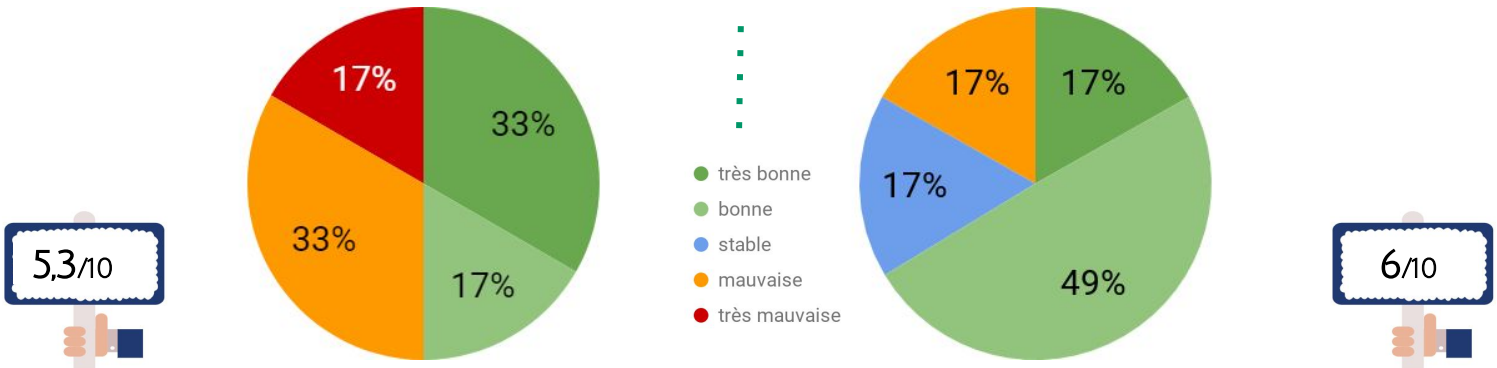
Estimation de perte de CA pour le printemps / 2019 **- 75%**

1% clients étrangers
99% clients français

Estimation de perte de CA pour le printemps / 2019 **- 60%**

26% clients étrangers
74% clients français

Niveau de satisfaction sur la saison

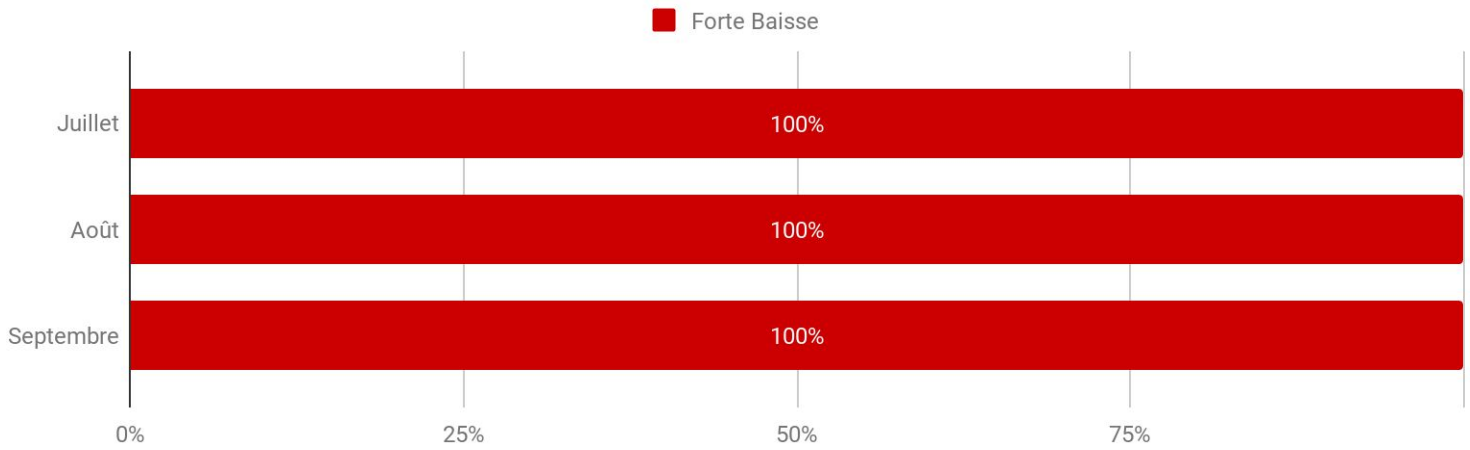


hébergements collectifs

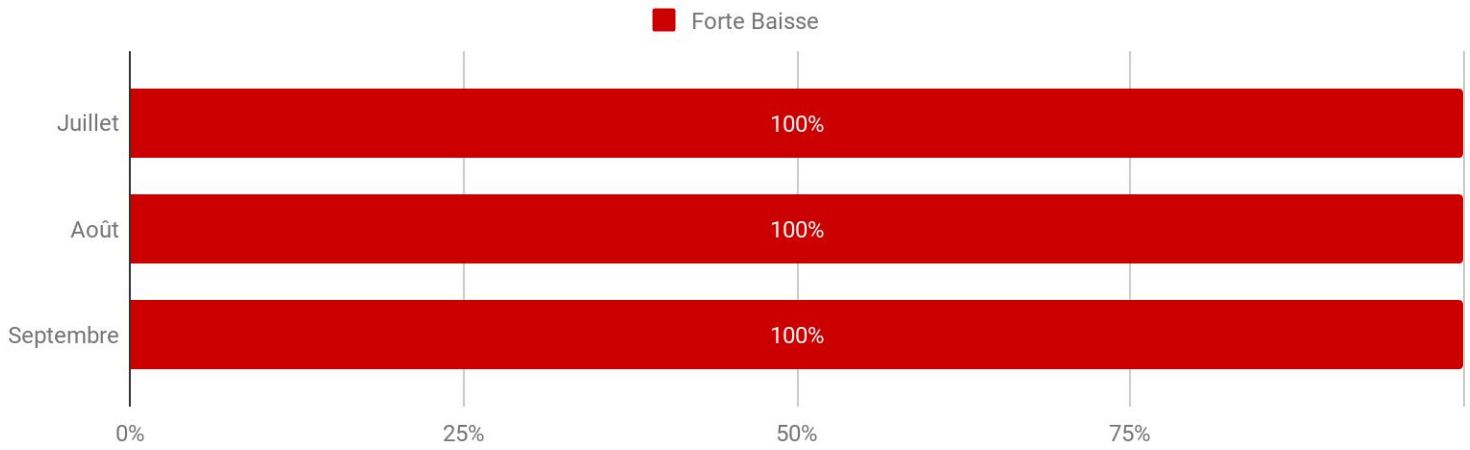
100 % de répondants

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 ?

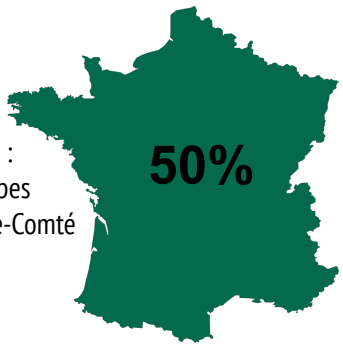


Quelle est la provenance de votre clientèle en % ?

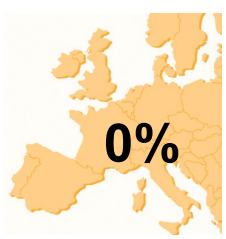
Clientèle de proximité

Clientèle française hors proximité

Régions les plus représentées :
- Auvergne-Rhône-Alpes
- Bourgogne-Franche-Comté



Clientèle étrangère



-

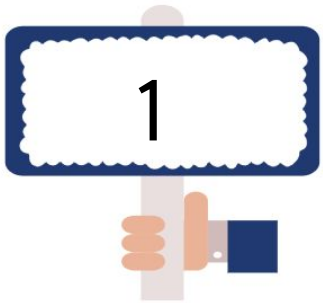
hébergements collectifs

Date d'ouverture de votre structure :

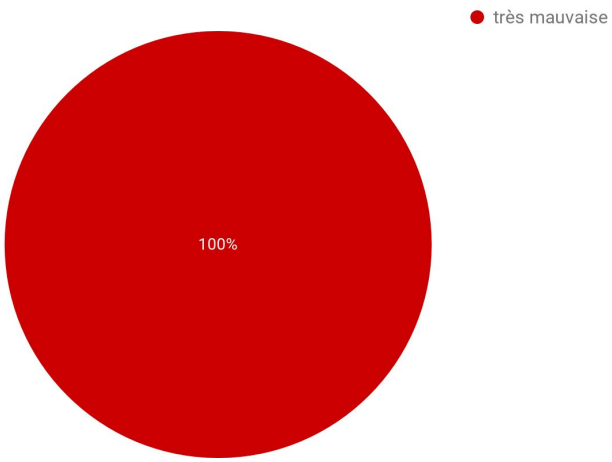
- 50% à partir du 11 mai
- 50% à partir du 2 juin

Perte de CA par rapport à 2019 pour le printemps :
estimé à 95% en moyenne

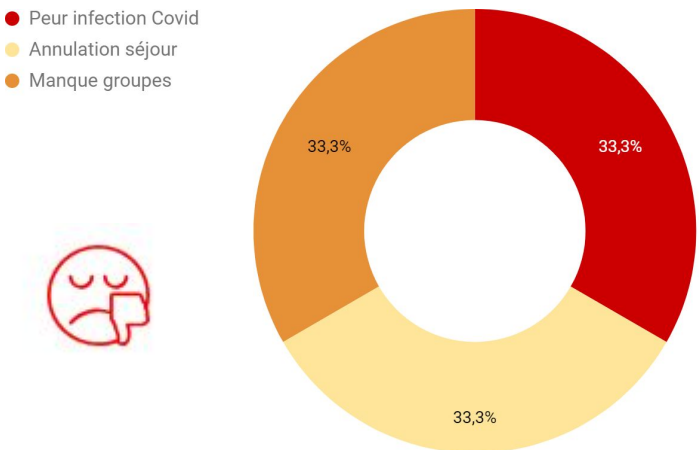
Quelle note de 0 à 10 attribuez-vous à cette saison estivale pour votre établissement ?



Considérez-vous que votre saison a été :



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

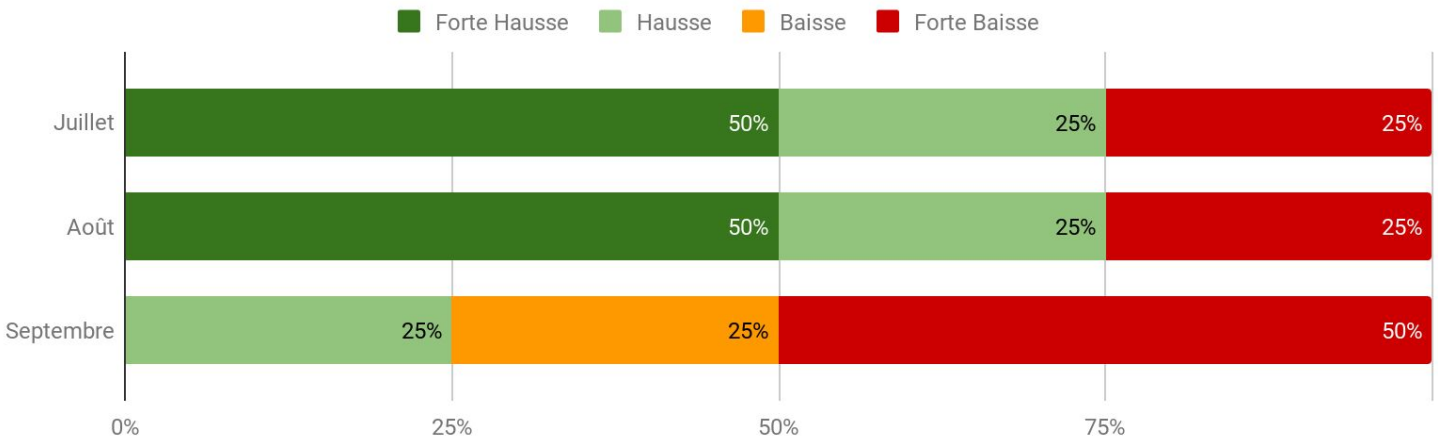


villages vacances et chalets

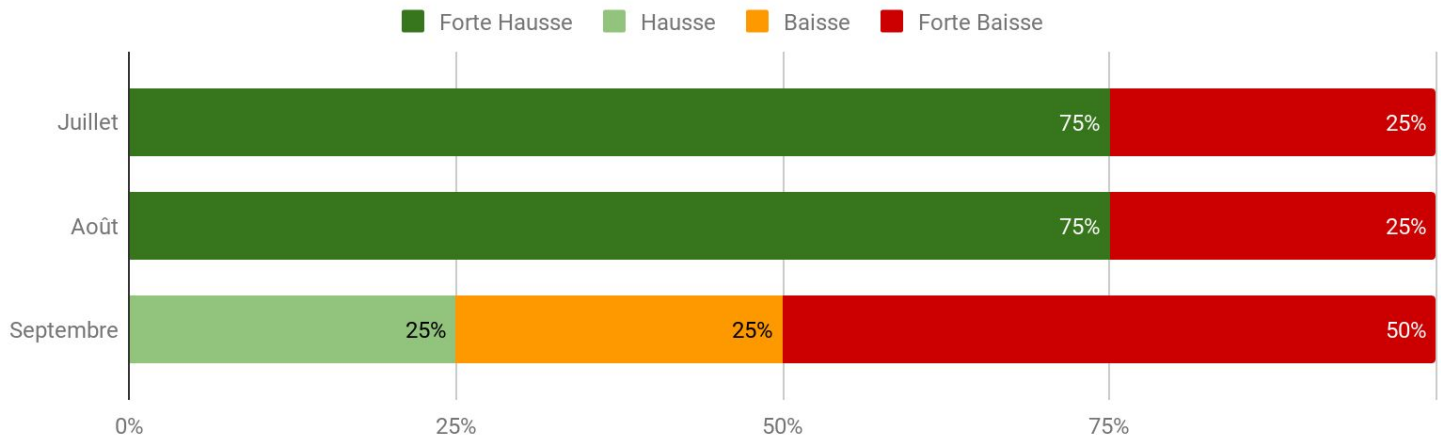
100 % de répondants

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

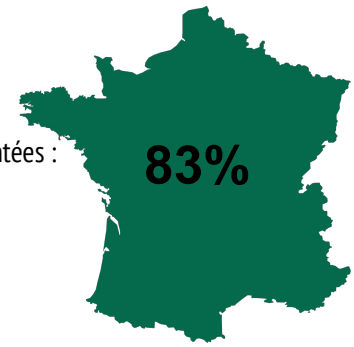


Quelle est la provenance de votre clientèle en % ?

Clientèle de proximité

Clientèle française hors proximité

Régions les plus représentées :
- Ile de France
- Pays de la Loire



Clientèle étrangère

Pays les plus représentés :
- Allemagne
- Belgique

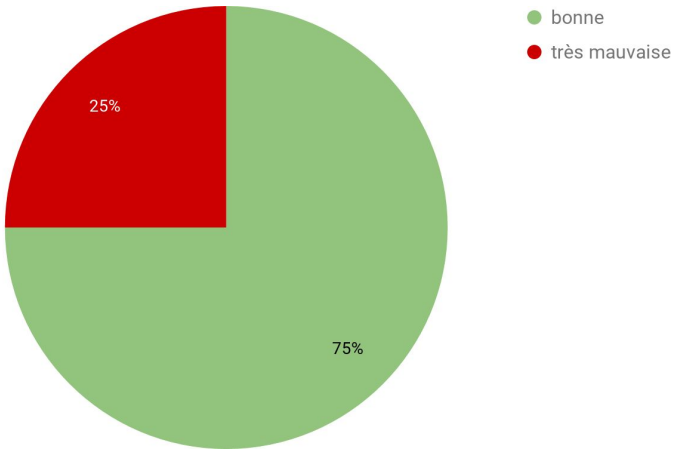
villages vacances et chalets

Date d'ouverture de votre structure :

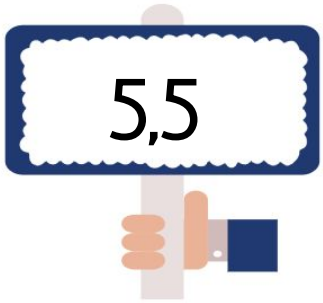
- 100% à partir du 2 juin

Perte de CA par rapport à 2019 pour le printemps :
estimé à 82,5% en moyenne

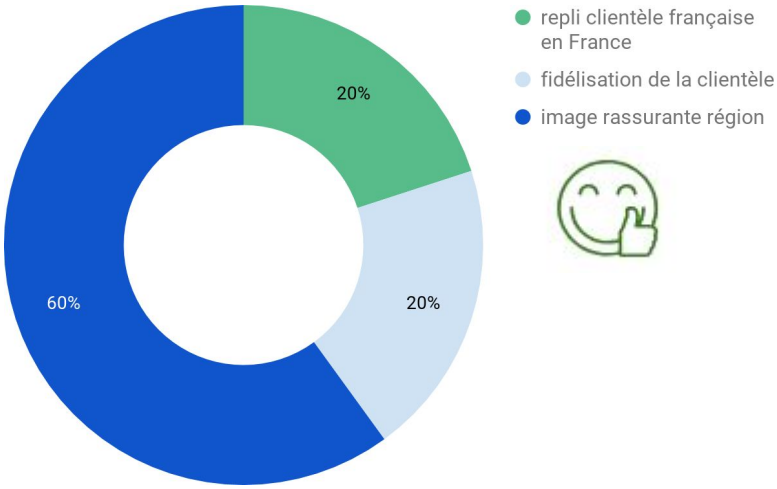
Considérez-vous que votre saison a été :



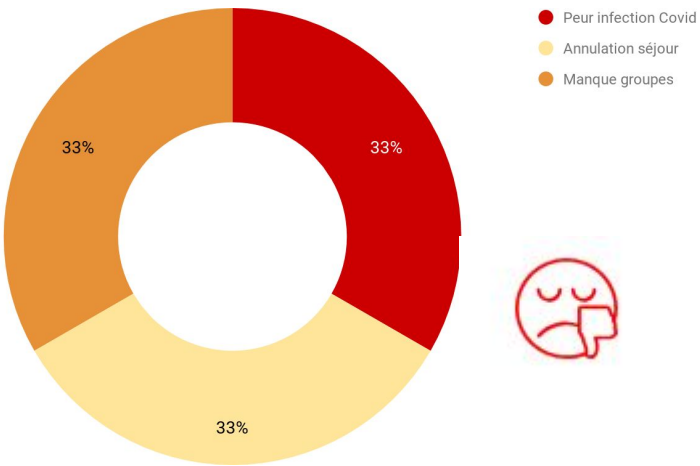
Quelle note de 0 à 10 attribuez-vous à cette saison estivale pour votre établissement ?



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 ?

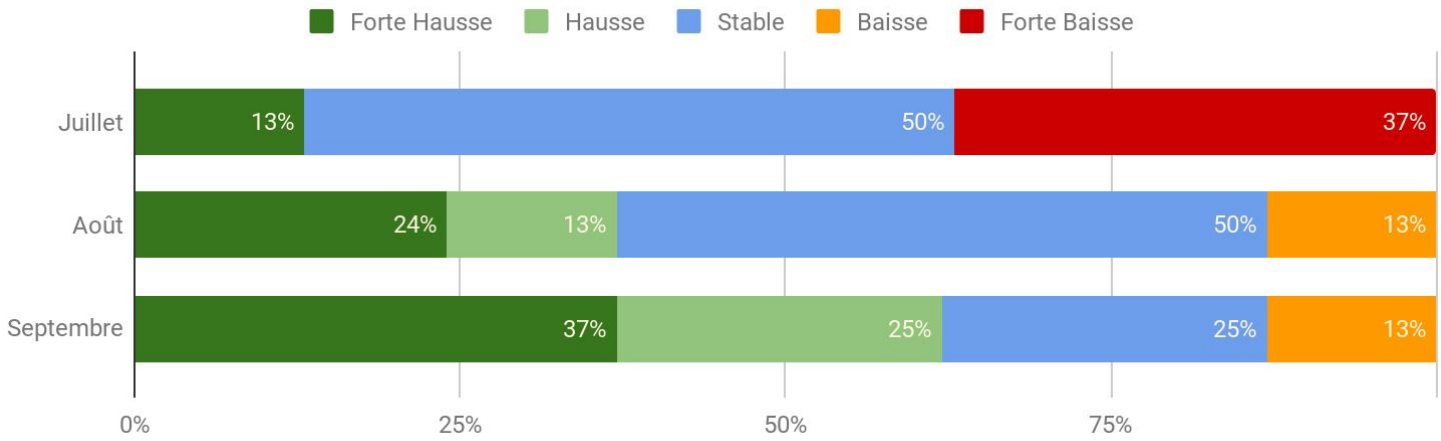


chambres d'hôtes

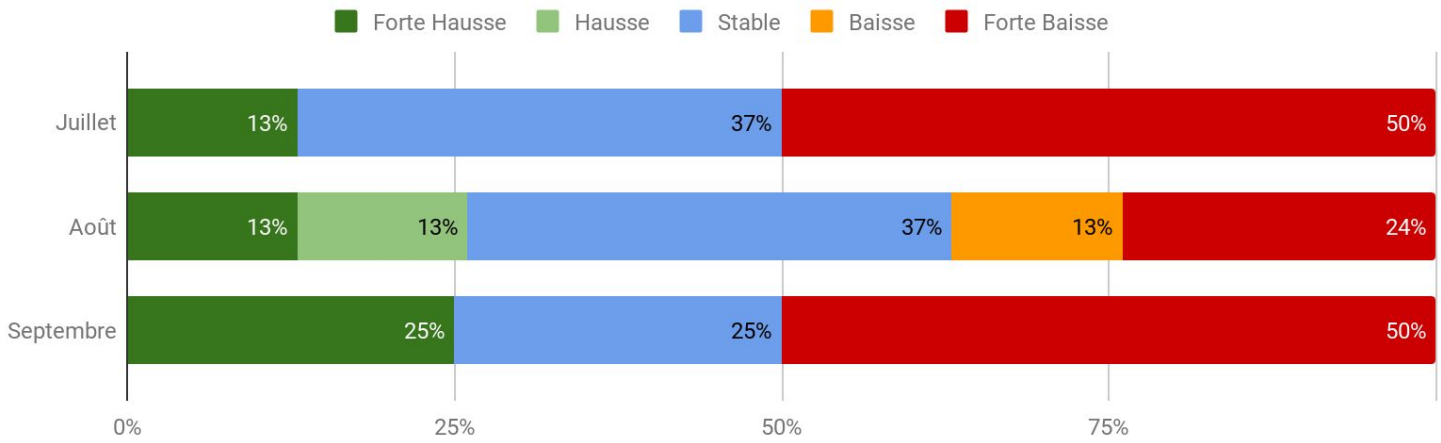
100% de répondants

PANEL : La Belle Epoque - La Normandie - Ferme de Valette - La Ferme de Martory - Chez Paul & Henriette - Atelier Gourmand des Voyageurs - Le Clos du Célé - La Grangeotte

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

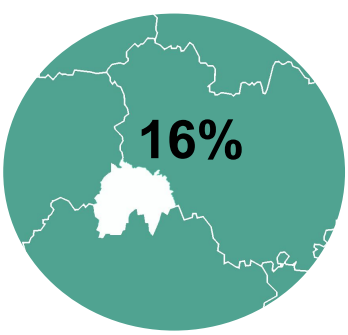


Sur l'ensemble de votre activité, quelle a été l'évolution de votre chiffre d'affaire par rapport à l'année dernière ?



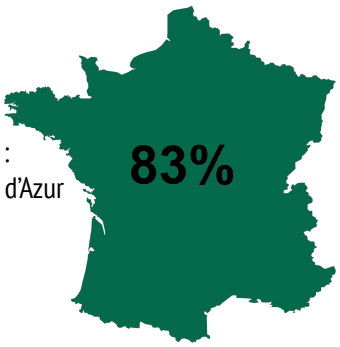
Quelle est la provenance de votre clientèle en % ?

Clientèle de proximité



Clientèle française hors proximité

Régions les plus représentées :
- Provence Alpes Côte d'Azur
- Ile de France



Clientèle étrangère

Pays les plus représentés :
- Belgique
- Hollande / Lux

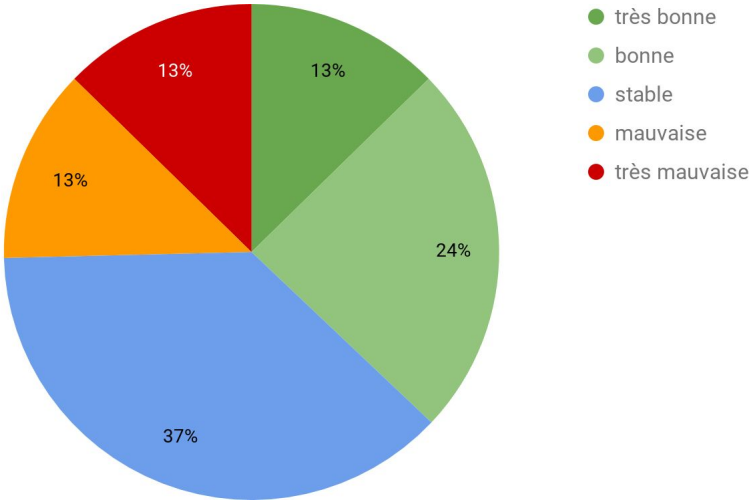
chambres d'hôtes

Date d'ouverture de votre structure :

- 75% à partir du 2 juin
- 25% n'ont pas fermé

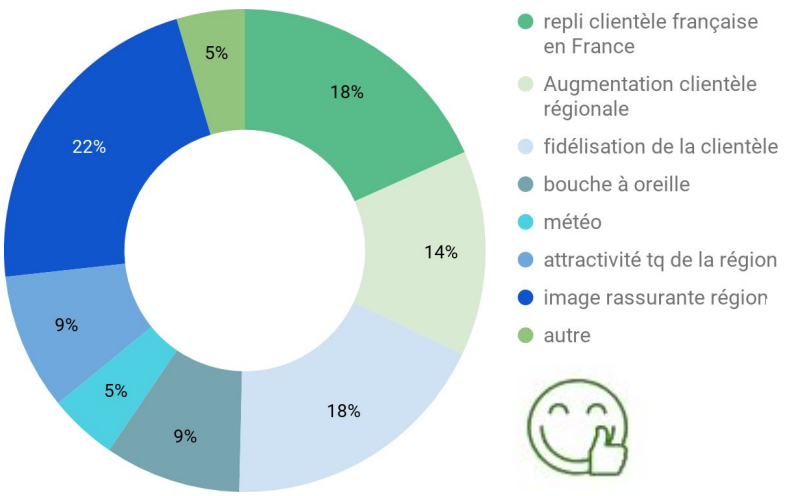
Perte de CA par rapport à 2019 pour le printemps :
estimé à 50% en moyenne

Considérez-vous que votre saison a été :

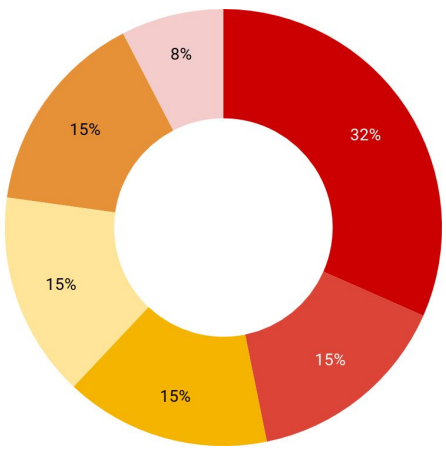


Quelle note de 0 à 10 attribuez-vous à cette saison estivale pour votre établissement ?

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 ?

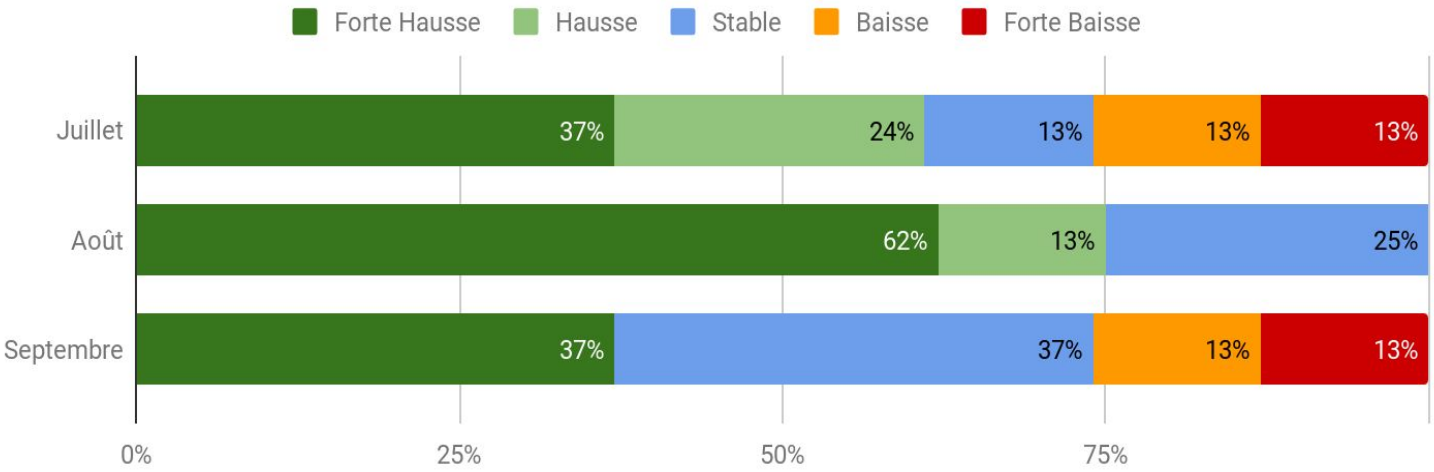


hôtels

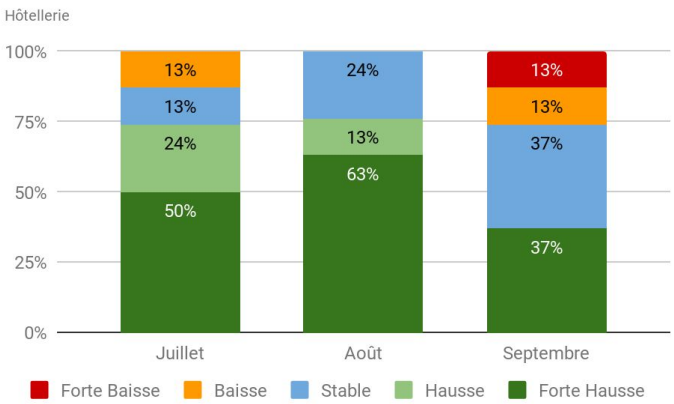
100 % de répondants

PANEL : Le Relais Du Teulet - Hôtel Du Lac - Auberge De La Tour - Hôtel Le Plaisance - L'auberge Fleurie - Auberge de la Tomette - Hôtel Cruzel - Hôtel La Terrasse

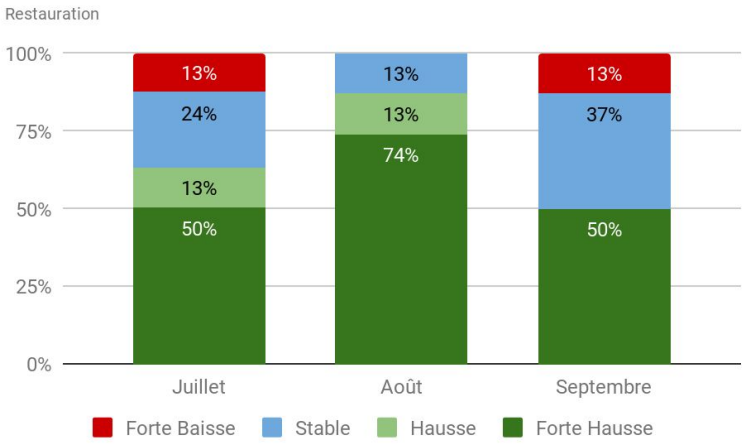
Par rapport à l'année dernière, pour votre activité globale, considérez-vous que la fréquentation a été :



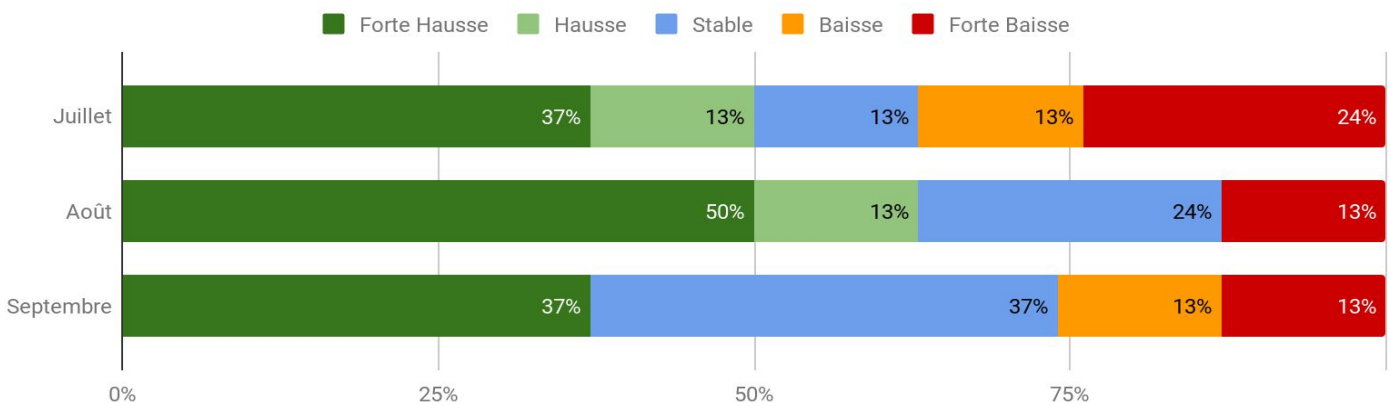
Par rapport à l'année dernière, pour l'Hôtel, considérez-vous que la fréquentation a été :



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 ?



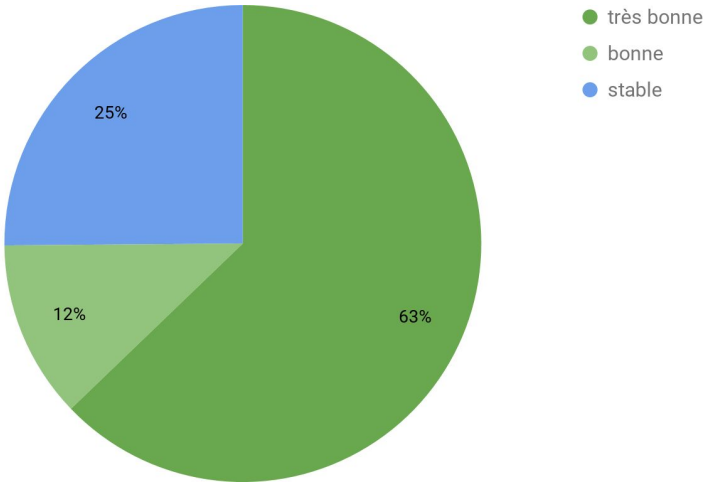
hôtels

Date d'ouverture de votre structure :

- 25% à partir du 11 mai
- 63% à partir du 2 juin
- 12% n'ont pas fermé

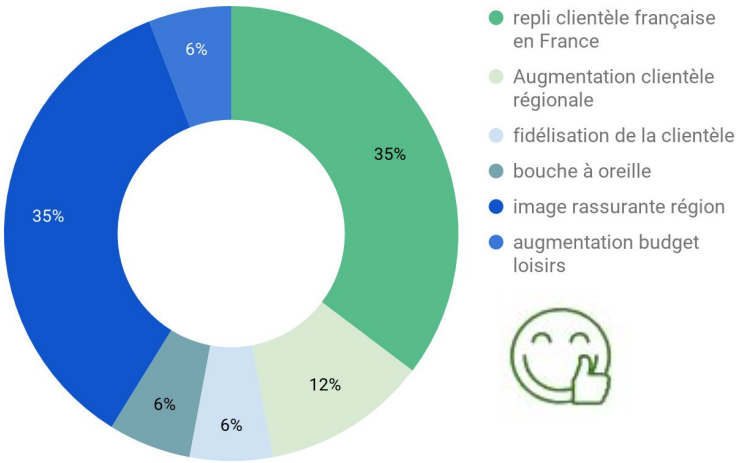
Perte de CA par rapport à 2019 pour le printemps :
estimé à 76,9% en moyenne

Considérez-vous que votre saison a été :

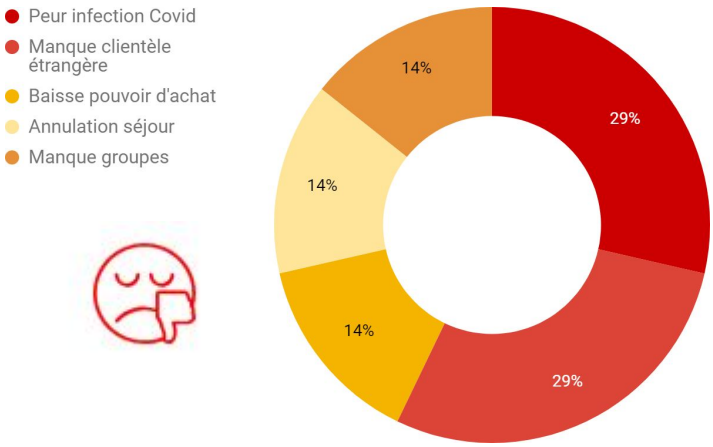


Quelle note de 0 à 10 attribuez-vous à cette saison estivale pour votre établissement ?

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

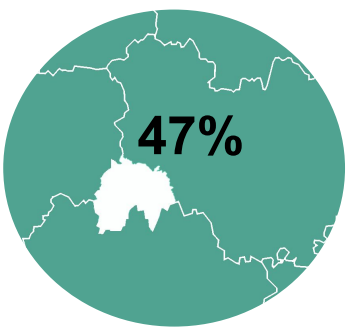


Si peu satisfaisante ou pas satisfaisante : Quels sont les principaux facteurs de votre insatisfaction ?



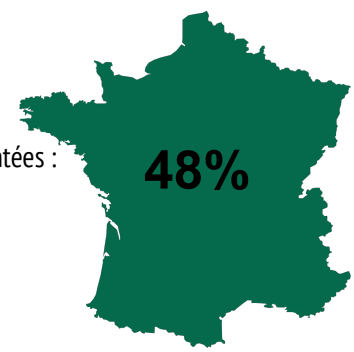
Quelle est la provenance de votre clientèle en % ?

Clientèle de proximité

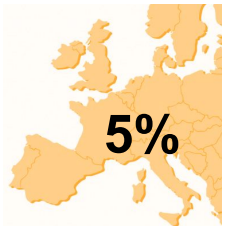


Clientèle française hors proximité

Régions les plus représentées :
- Ile de France
- Occitanie



Clientèle étrangère



Pays les plus représentés :
- Belgique
- Hollande

Tendance générale HEBERGEURS

Comparatif par rapport à 2019

Campings

59% des propriétaires de camping sont satisfaits de la saison 2020, un chiffre inférieur à 2019 où la satisfaction s'élevait à 73%. La perte de CA liée au 1er confinement est estimée à 67,5%. Le mois de juillet est partagé avec une forte baisse pour 41% d'entre eux et une hausse ou forte hausse pour 42%. Août reste un bon mois pour la majorité. Septembre semble meilleur, mais la situation sanitaire de l'Automne n'a pas favorisé une hausse. Parmi les facteurs de satisfaction l'image rassurante de la région arrive en tête ; pour l'insatisfaction c'est la crainte du covid par la clientèle qui ressort, suivi par les annulations de séjour et le manque de groupe. La note donnée par les propriétaires de campings à la saison 2020 est de **5,7/10**, contre 6,4 en 2019. Les campings privés s'en sortent globalement mieux que les campings publics : la baisse du CA est moins marquée, le niveau de satisfaction est de 6/10 contre 5,3/10 pour les structures publiques.

Hébergements Collectifs

Les hébergements collectifs sont les grands perdants de cette saison puisqu'aucun n'est satisfait de cette saison. La fréquentation et le Chiffre d'Affaires sont en forte baisse sur l'intégralité de la saison, avec même une perte estimée de CA de 95% au Printemps. Les facteurs d'insatisfaction sont la peur du covid, le manque de groupe et les nombreuses annulations de séjour. Les hébergeurs ont donné la note de **1/10** à la saison 2020, contre 5 l'an dernier.

Villages Vacances et de Chalets

2020 voit 75% des hébergeurs de cette catégorie satisfaits comme en 2019. La perte estimée du confinement est de 82,5%. La fréquentation est en hausse en Juillet et Août, ainsi que le CA qui est même en forte hausse pour 75% d'entre eux. A contrario, Septembre connait une baisse voire une forte baisse de fréquentation et de CA pour 75% des hébergeurs. Le facteur de satisfaction principal est l'image rassurante de la région. Les facteurs d'insatisfaction sont la peur du covid, le manque de groupe et les nombreuses annulations de séjour. Les hébergeurs ont attribué **5,5/10** à cette saison, au lieu de 7,5 l'an dernier.

Chambres d'Hôtes

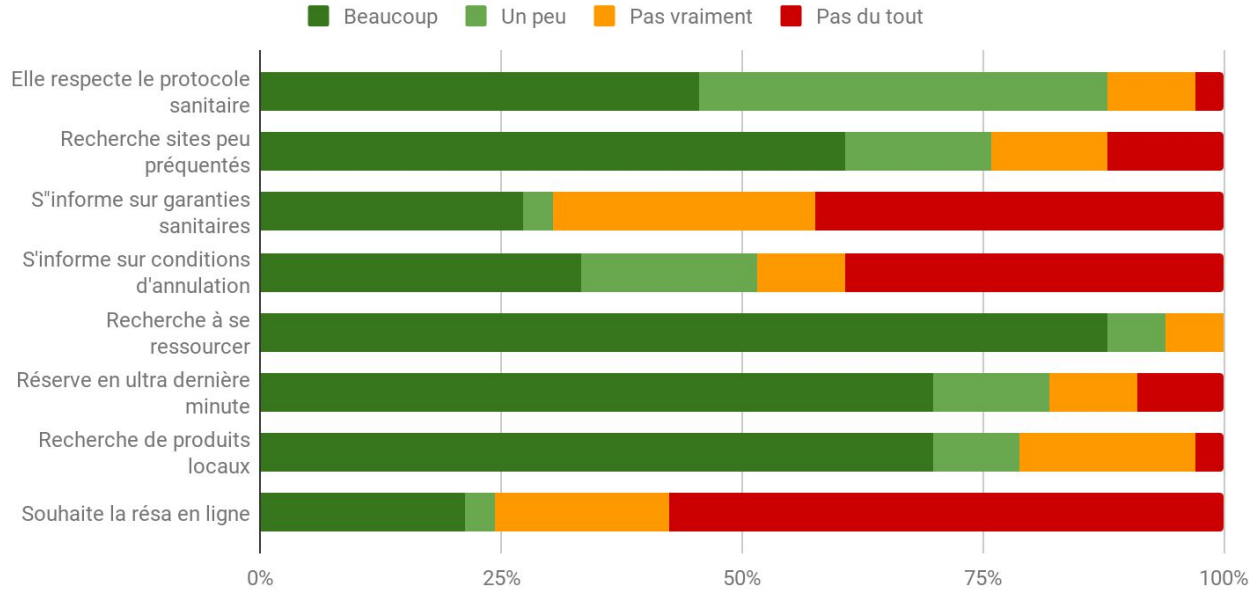
Les propriétaires qualifient leur saison de bonne pour 37% d'entre eux et également 37% la juge stable. Ils étaient 88% à la juger bonne en 2019 qui était une très bonne année pour les chambres d'hôtes. Hormis en Juillet où la fréquentation connaît une baisse, Août reste stable et Septembre connaît même une hausse. Cependant le CA est en forte baisse pour 50% des hébergeurs en Juillet et Septembre ; les pertes du CA au Printemps sont quant à elle estimées à 50%. La fidélité de la clientèle est évoquée, mais le repli de la clientèle française en France et l'image rassurante de la destination sont aussi des facteurs de satisfaction. A l'inverse, la peur du covid a constitué un frein pour les réservations. Les propriétaires de chambre d'hôte ont donné la note de **5,1/10** à leur saison, contre 6,5 en 2019.

Hôtels

75% des hôteliers sont satisfaits de leur saison et 25% l'estiment stable par rapport à 2019 (78% de satisfaction en 2019). La fréquentation est en hausse pour 62% d'entre eux en Juillet, 75% en Août et on constate une tendance similaire mais plus mesurée en Septembre. La hausse de fréquentation est plus marquée au niveau du restaurant avec l'augmentation de la clientèle locale. Le CA est plus nuancé avec de fortes hausses mais aussi la prise en considération de la limitation de la capacité d'accueil. Le repli de la clientèle française et l'image rassurante de la région sont des facteurs de satisfaction. Parmi les freins, on retrouve la peur du covid et le manque de clientèle étrangère. Au final, les hôteliers ont attribué la note de **7,1/10** à leur saison, contre 6,8 en 2019.

Evolution du comportement et de la consommation de la clientèle suite à la crise sanitaire

Tendances observées par les hébergeurs auprès de leur clientèle :

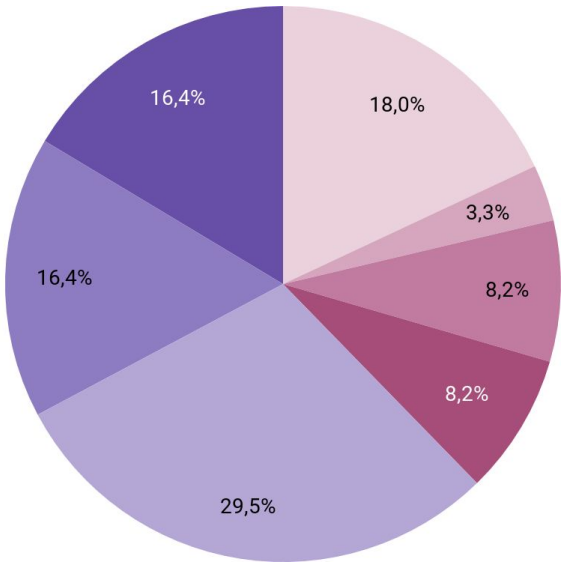


On constate que la 1ère préoccupation de la clientèle a été la recherche de ressourcement auprès de la nature, des sites peu fréquentés et des produits locaux.

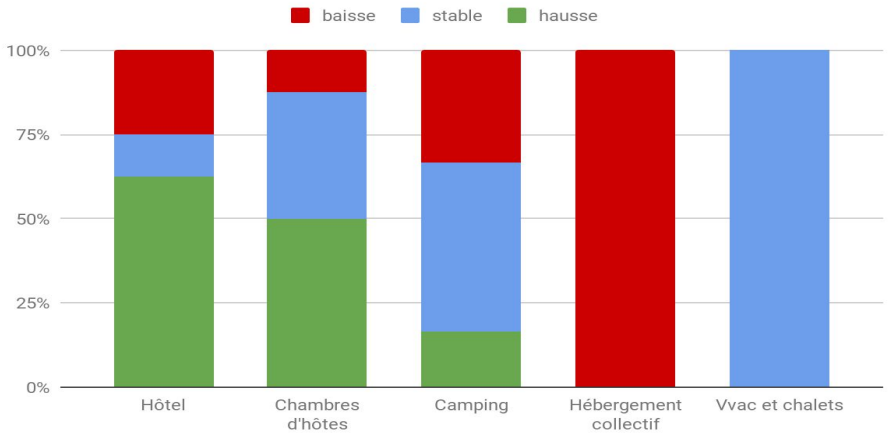
La flexibilité a également joué un rôle avec la réservation en ultra dernière minute.

Le protocole sanitaire a été globalement bien respecté, bien que la clientèle ne se soit pas toujours informé au préalable sur ce sujet.

Actions de réassurance proposées par les hébergeurs à leur clientèle :



Evolution de la durée du séjour :



Partie 2
Les prestataires d'activité

Activités - Loisirs

Musées

Sites de visites

Producteurs - Artisans

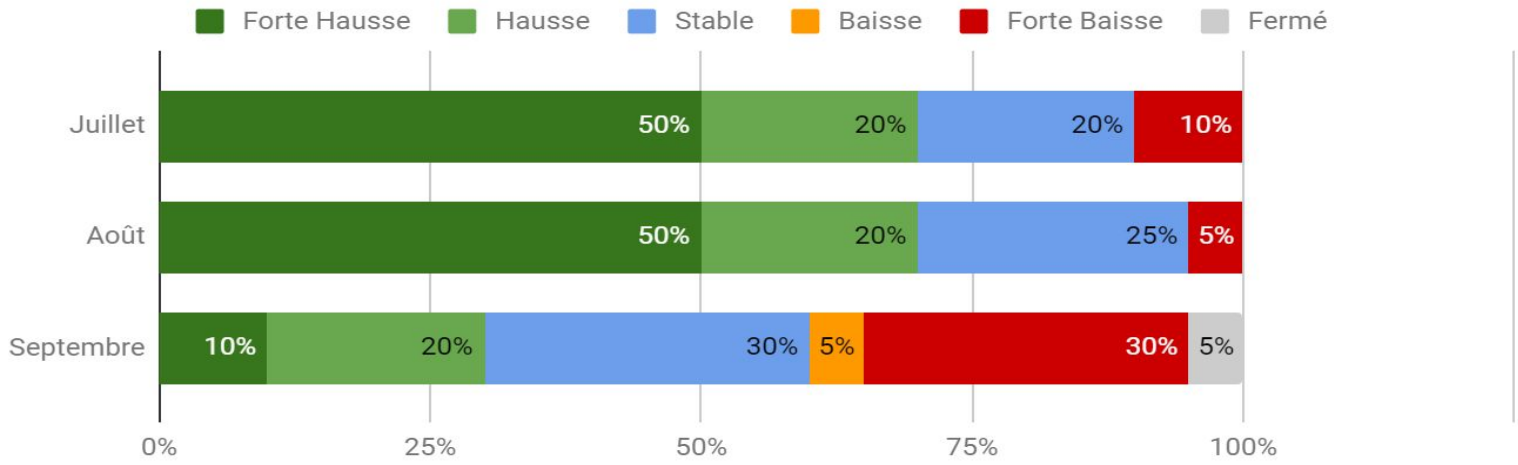
activités-loisirs

87% de répondants

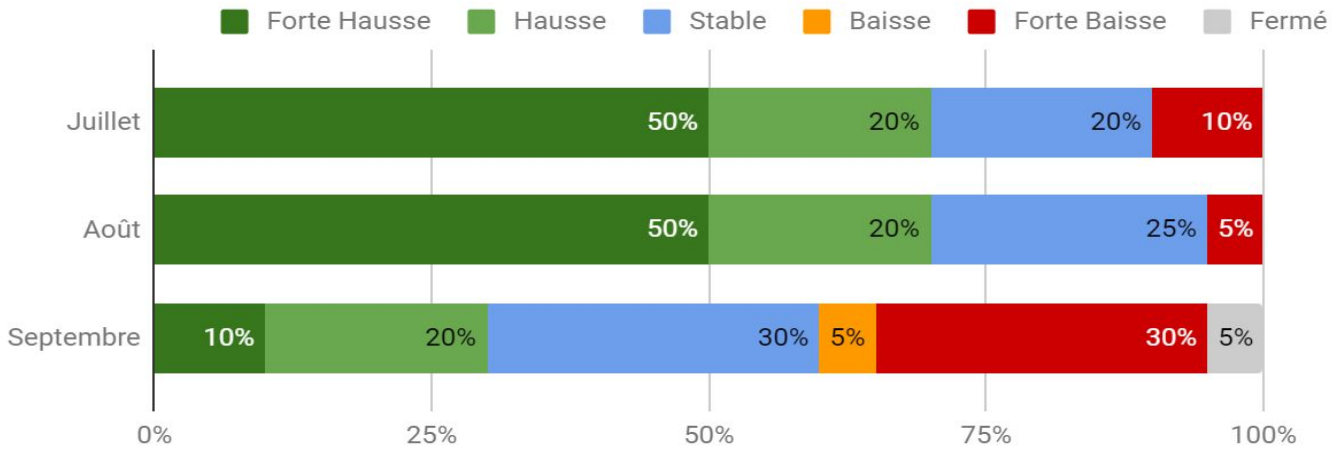
PANEL : Ferme Equestre de Cantalès - Location de vélo La Grangeotte - Centre Equestre du Pays de Maurs & Trottinettes Electriques - Karting de Pers - Paintball Trackers - Rénacland Location & Aquaparc - Rénac Aventure - Batifol'Anes - Canoë Safaraid Dordogne - Asv'Olt - La Vallée des Daims - La ferme des autruches - Les Bains du Rouget - Pédalorail - Rénac Nautic Club - Espace multiactivités/Bowling - Côté Jardin - Bateau l'Olt - Escapade Nature Argentat - Passion Aventure - Ateliers pêche

Non répondant : Paintball Trackers - Canoë Safaraid Dordogne - Batifol'Anes

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

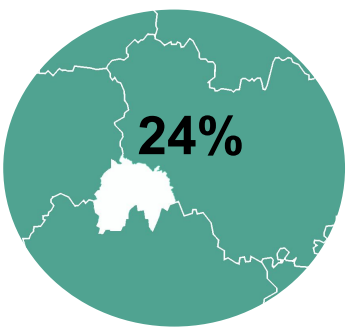


Sur l'ensemble de votre activité, quelle a été l'évolution de votre chiffre d'affaire par rapport à l'année dernière ?



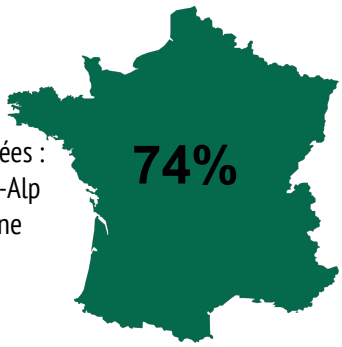
Quelle est la provenance de votre clientèle en % ?

Clientèle de proximité

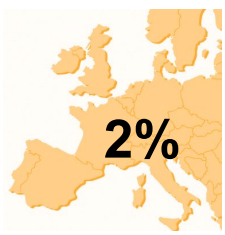


Clientèle française hors proximité

Régions les plus représentées :
- Auvergne-Rhône-Alp
- Nouvelle Aquitaine
- PACA
- Occitanie



Clientèle étrangère

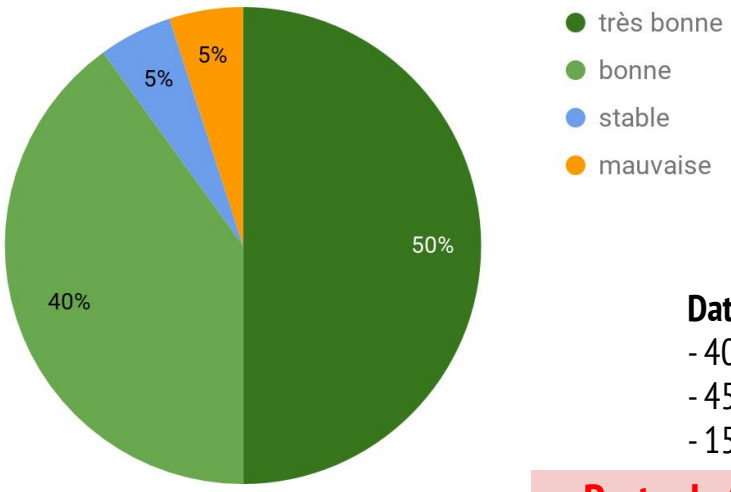


Pays les plus représentés :
- Hollande
- Belgique

activités-loisirs

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

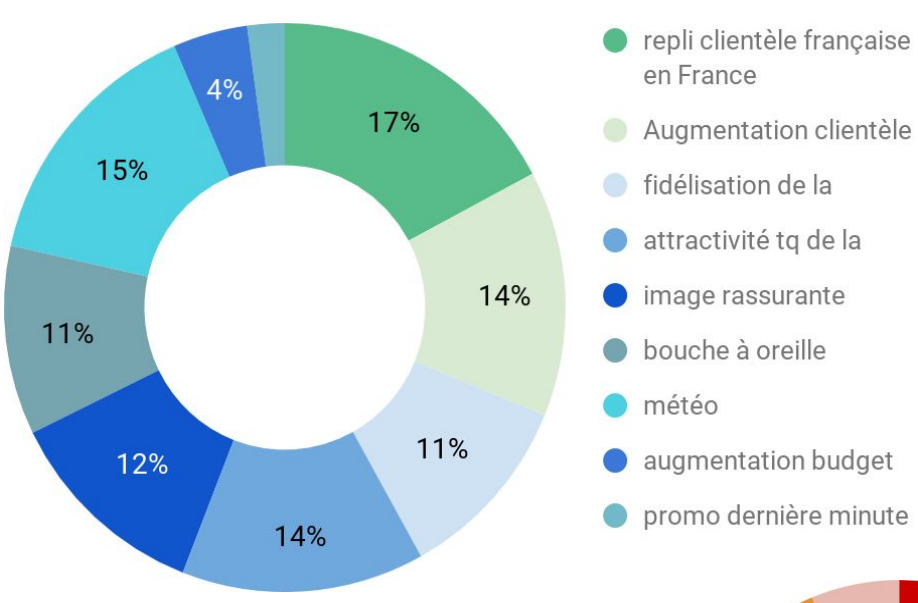
Considérez-vous que votre saison a été :



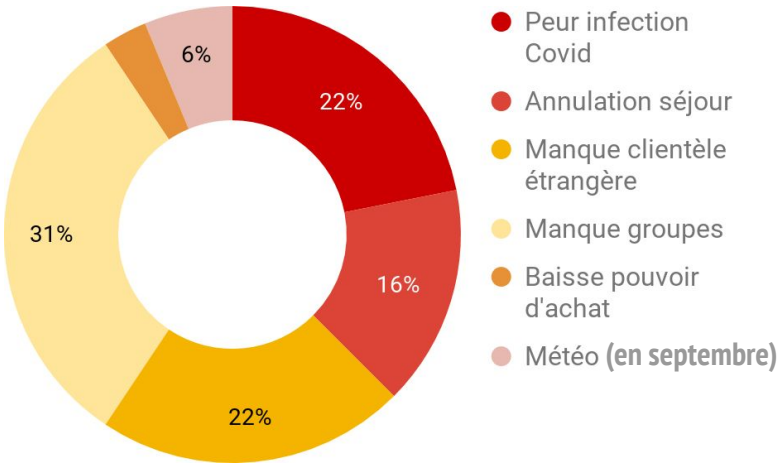
Date de réouverture de votre structure :
- 40% début mai (entre le 11 et le 15 mai)
- 45% en juin
- 15% début juillet

Perte de CA au printemps, par rapport à 2019 : estimé à 55% en moyenne.
Pour 3 prestataires, le CA a augmenté par rapport à 2019.

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



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

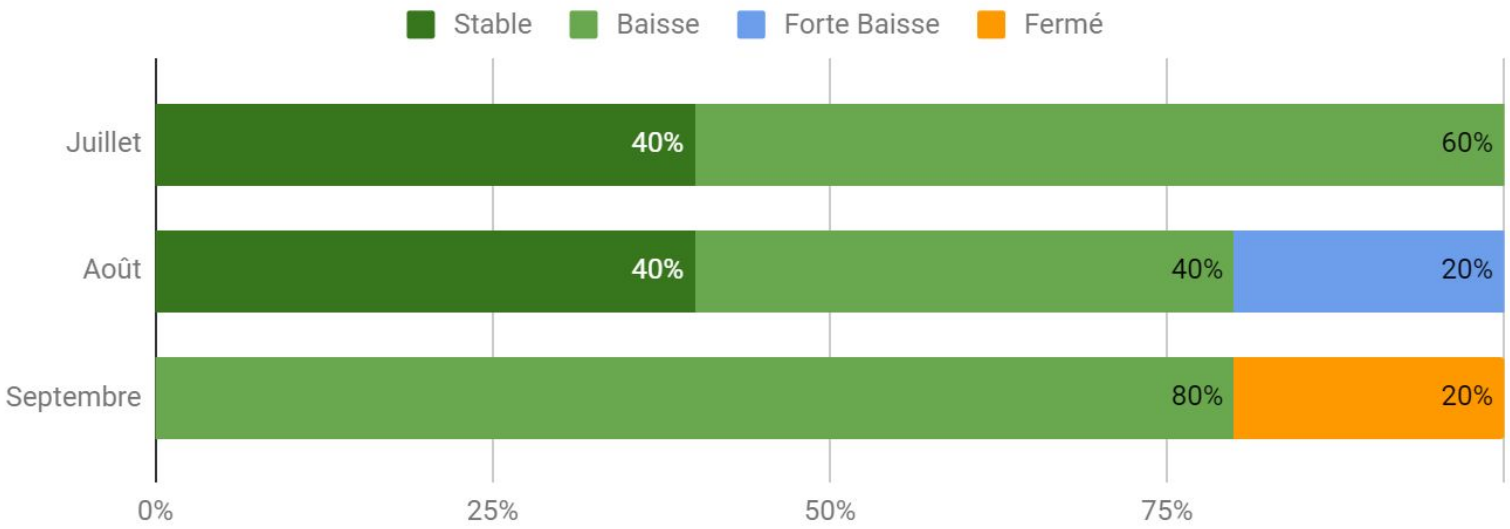


musées

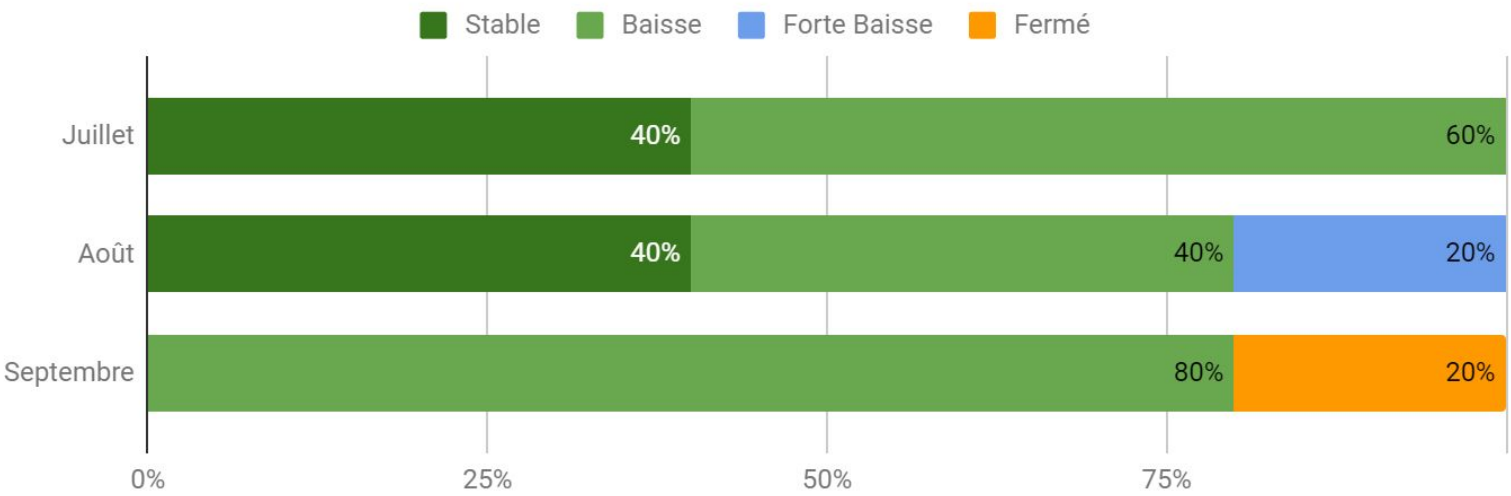
100% de répondants

PANEL : Musée du Veinazès - Maison des Mineurs - La Maison de la Châtaigne - Espaces muséographiques de St Santin de Maurs - Musée de l'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 ?



Date de réouverture de votre structure :
- 60% début mai
- 40% en juillet

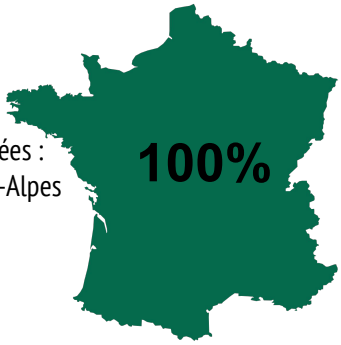
Perte de CA par rapport à 2019 au printemps : estimé à 50%
(Certains prestataires n'avaient pas encore les chiffres au moment de l'enquête)

musées

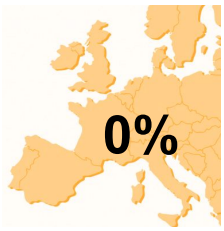
Quelle est la provenance de votre clientèle en % ?

Clientèle française

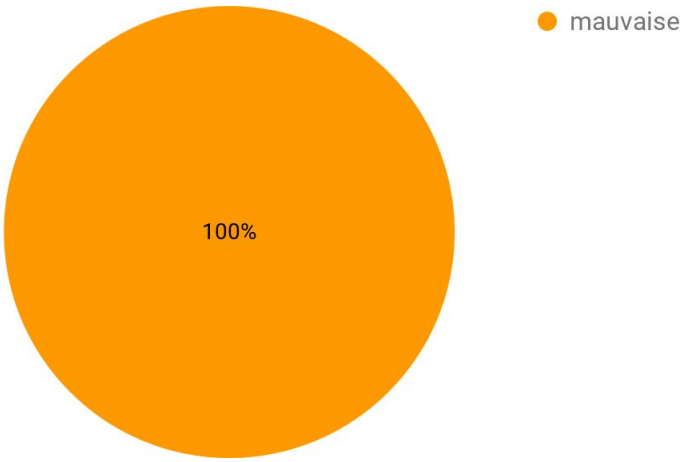
Régions les plus représentées :
- Auvergne-Rhône-Alpes
- Hauts de France
- Bretagne
- Occitanie



Clientèle étrangère

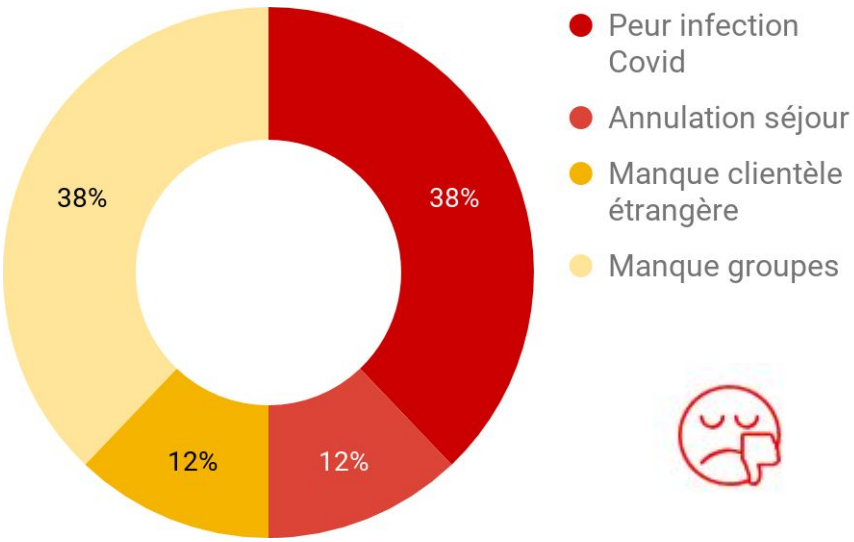


Vous considérez que votre saison a été :



Note moyenne attribuée à cette saison estivale :

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



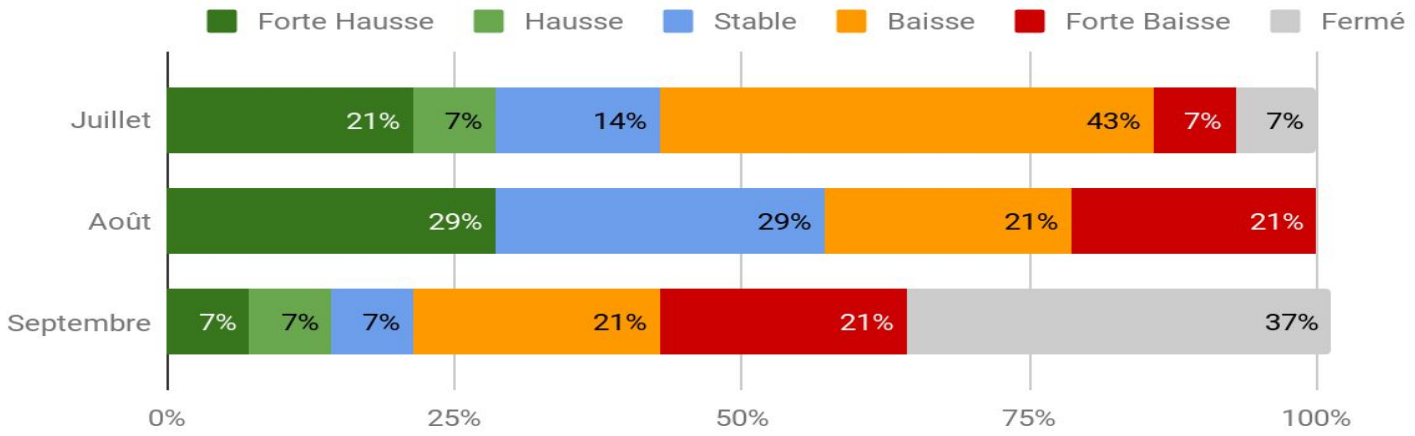
sites de visites

93% de répondants

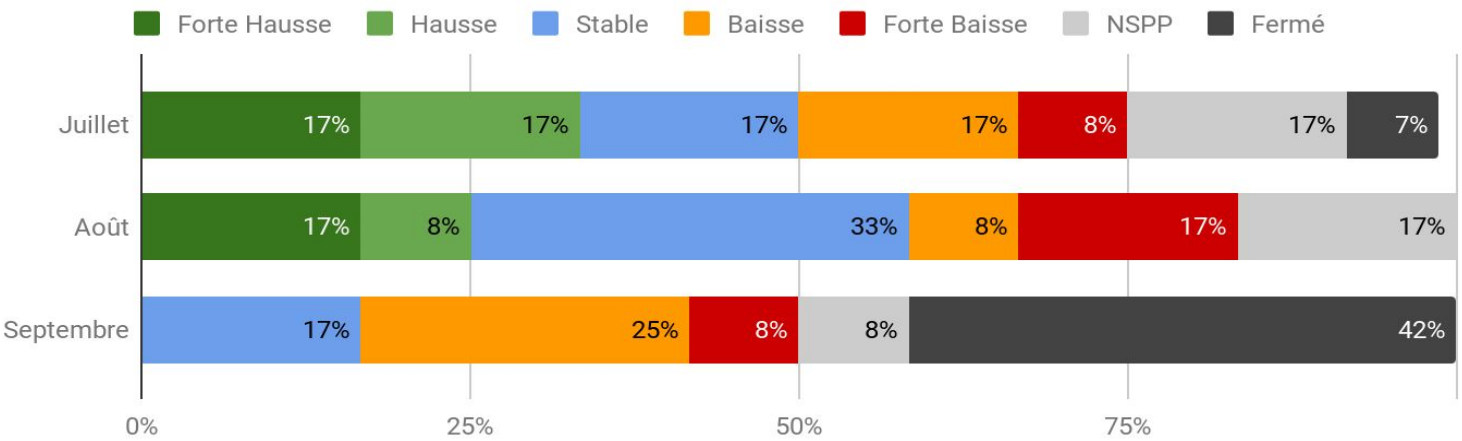
PANEL : Château d'Entraygues - Château de Laroquebrou - Chapelle du Pont - Les Esclops Marcolès - Cité de Montsalvy - Château de la Plaze - Château de Vieillevie - Les Tours de Merle - Cité de Maurs - Le Barrage de St Etienne Cantalès - Cité de Laroquebrou - Les Jardins de Sothys - Il était une fois un jardin conté - Le Gouffre de Padirac - Les Ferme du Moyen-Âge

Non répondant : Le Gouffre de Padirac

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

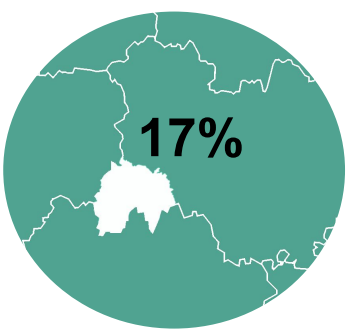


Sur l'ensemble de votre activité, quelle a été l'évolution de votre chiffre d'affaire par rapport à l'année dernière ?



Quelle est la provenance de votre clientèle en % ?

Clientèle de proximité

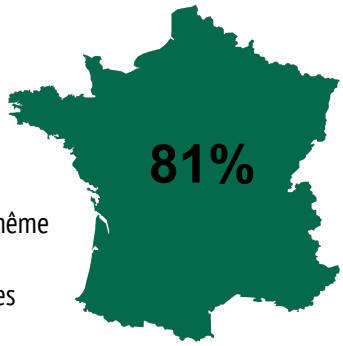


Clientèle française hors proximité

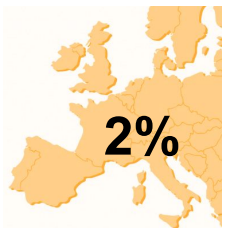
De manière générale, la France était bien représentée dans son ensemble.

Certaines régions ont tout de même été plus nommées :

- Auvergne-Rhône-Alpes
- Occitanie



Clientèle étrangère

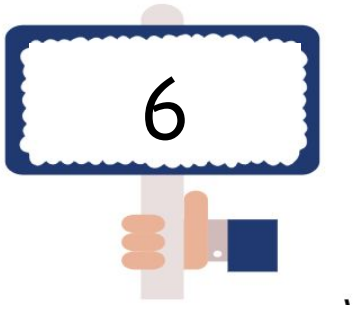


Pays les plus représentés :

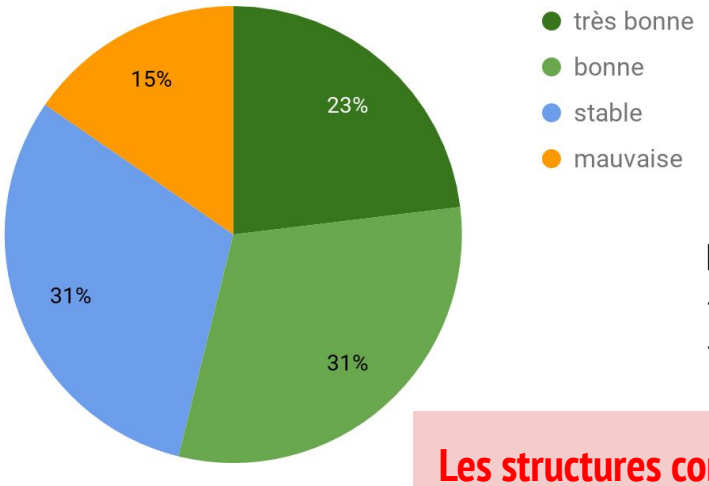
- Hollande
- Belgique
- Allemagne

sites de visites

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



Considérez-vous que votre saison a été :

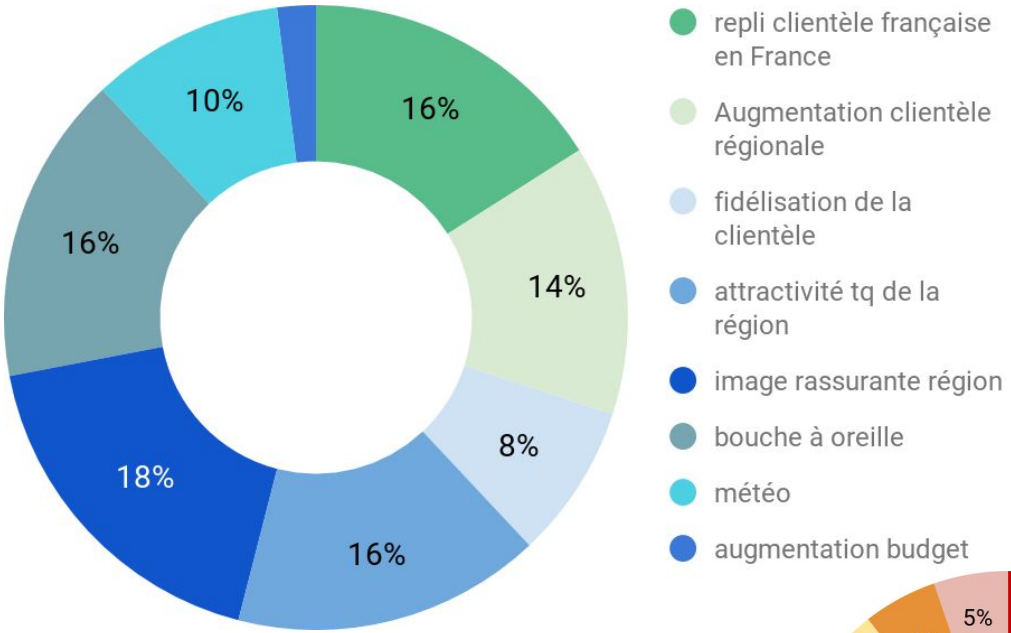


Date de réouverture de votre structure :

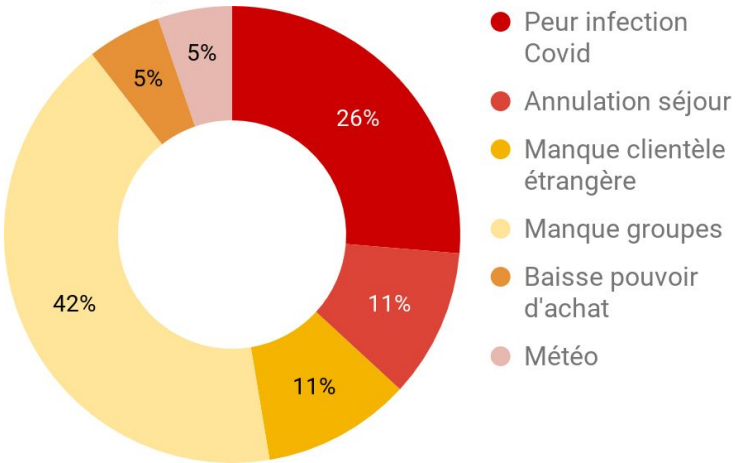
- 14% en mai
- 14% en juin
- 64% en juillet
- 7% en août

Les structures concernées par une ouverture retardée, ont perdu en moyenne 30% de leur CA du printemps par rapport à 2019.
(Certains prestataires n'avaient pas encore les chiffres au moment de l'enquête)

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 ?



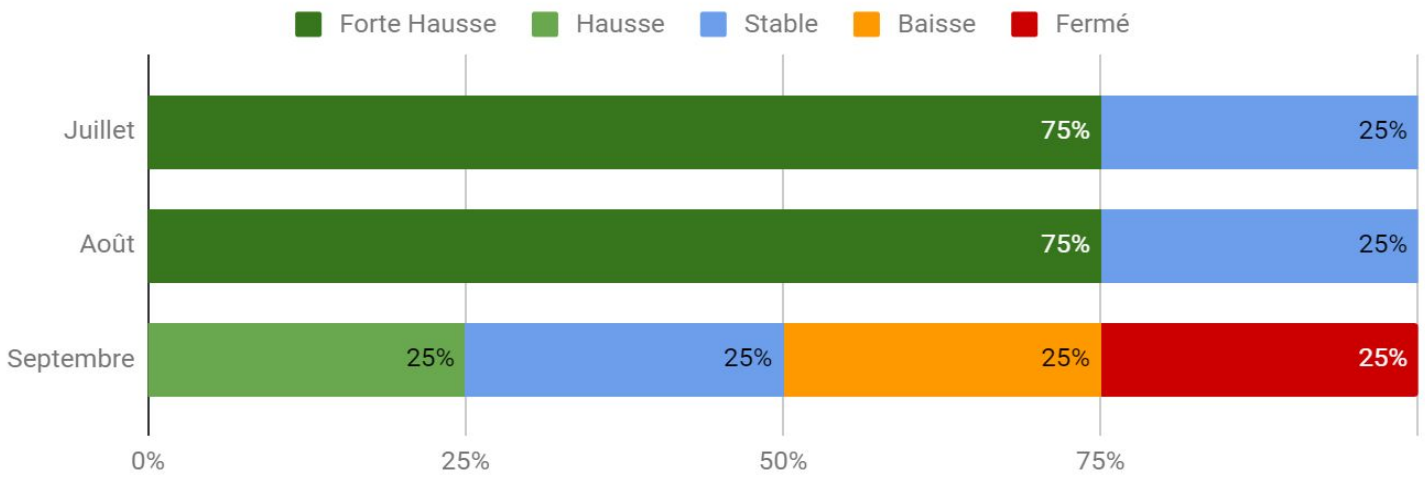
producteurs artisans

57% de répondants

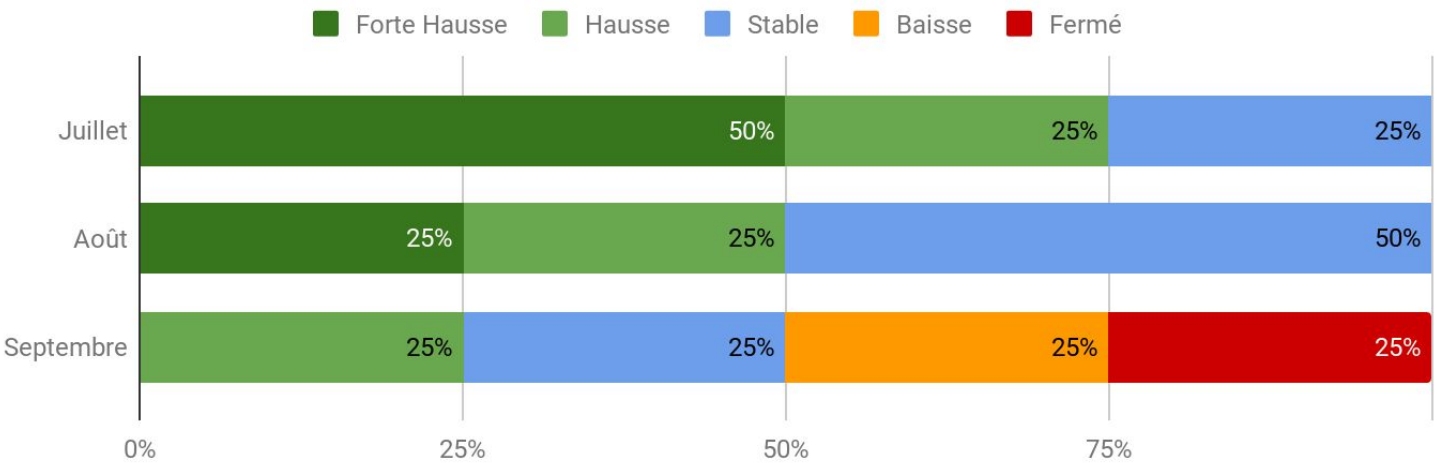
PANEL : Poterie Don du Fel - Poterie du Tilleul - Moulin du Fau - Ferme de la Châtaigneraie - Ferme Cambon - Rucher pédagogique - Hydromel Apis Terrae

Non répondant : Poterie du Tilleul - Rucher pédagogique - Gaec de la Châtaigneraie

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

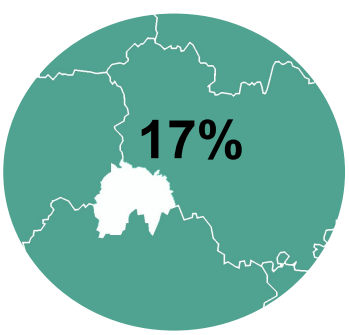


Sur l'ensemble de votre activité, quelle a été l'évolution de votre chiffre d'affaire par rapport à l'année dernière ?

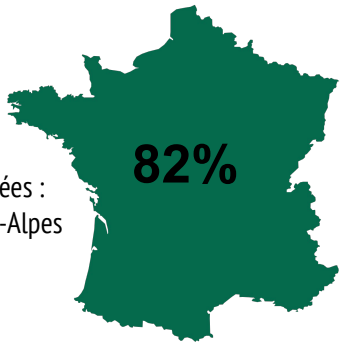


Quelle est la provenance de votre clientèle en % ?

Clientèle de proximité



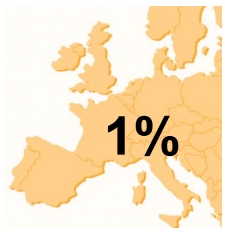
Clientèle française hors proximité



Régions les plus représentées :

- Auvergne-Rhône-Alpes
- Bretagne
- Pays de la Loire
- Ile de France

Clientèle étrangère

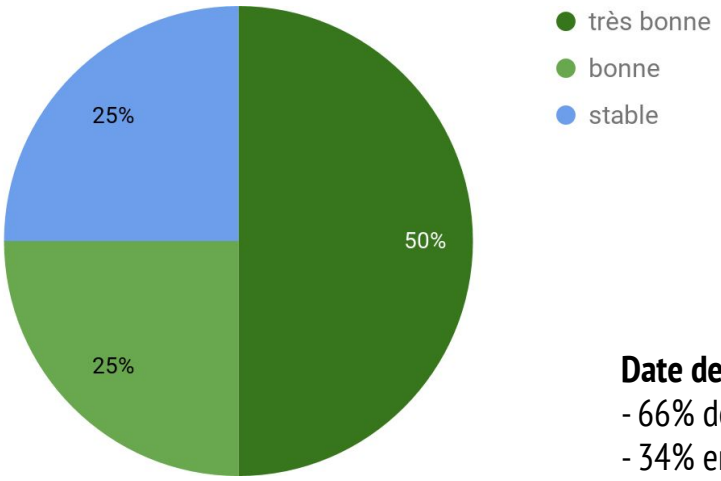


Pays les plus représentés :

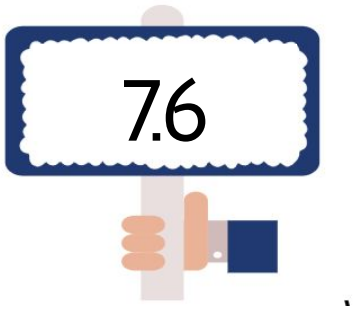
- Belgique
- Suisse
- Grande Bretagne

producteurs artisans

Considérez-vous que votre saison a été :



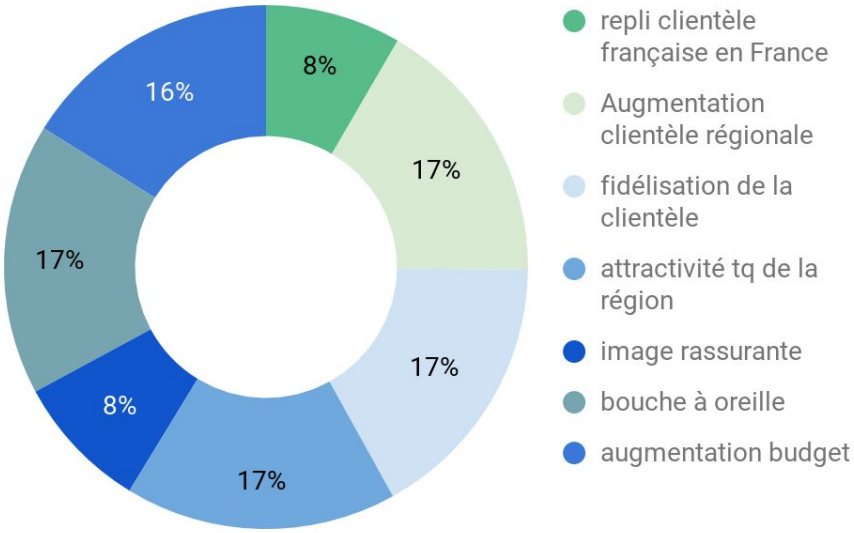
Quelle note de 0 à 10 attribuez-vous à cette saison estivale pour votre établissement ?



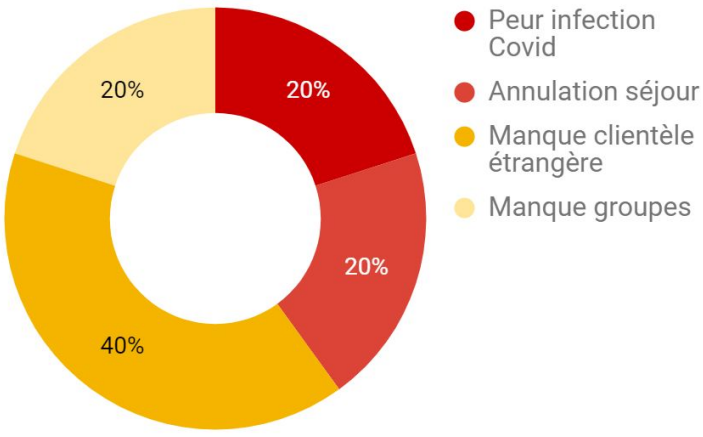
Date de réouverture de votre structure :
- 66% début mai
- 34% en juillet

Perte de CA au printemps mais sans données précises au moment de l'enquête.

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 ?



Tendance générale ACTIVITÉS

Comparatif par rapport à 2019

Activités et Loisirs

Cette saison, 90% des prestataires sont satisfaits (dont 50% très satisfaits) de leur saison, taux de satisfaction supérieur à l'année 2019 (84%). Concernant la fréquentation, on note une très forte augmentation pour les mois de juillet et août, le mois de septembre a été plus mitigé. Cette année, suite au confinement, la clientèle régionale, et française de manière générale, a été très présente. Le territoire a su profiter de son image rassurante et ainsi augmenter son attractivité. La météo, le bouche à oreille, ainsi que la fidélisation restent des critères importants. Malgré la peur de la Covid19, le manque de groupe et de clientèle étrangère, les prestataires d'activités ont fait une excellente saison. En terme de note, ils ont donné **7.4/10** (7 en 2019).

Musées

Les musées considèrent tous leur saison comme ayant été mauvaise (contre 71% de satisfaction l'an dernier). En juillet et août, la fréquentation a été stable pour 40%, en baisse ou forte baisse pour les 60% restants. Septembre est en baisse. Les musées ont fortement subi le manque de groupes, et n'ont pas pu bénéficier comme d'autres de la hausse de fréquentation générale notée sur le territoire.
La note donnée par les prestataires à cette saison est de **3.8/10** (6,4 l'an dernier).

Sites de visites

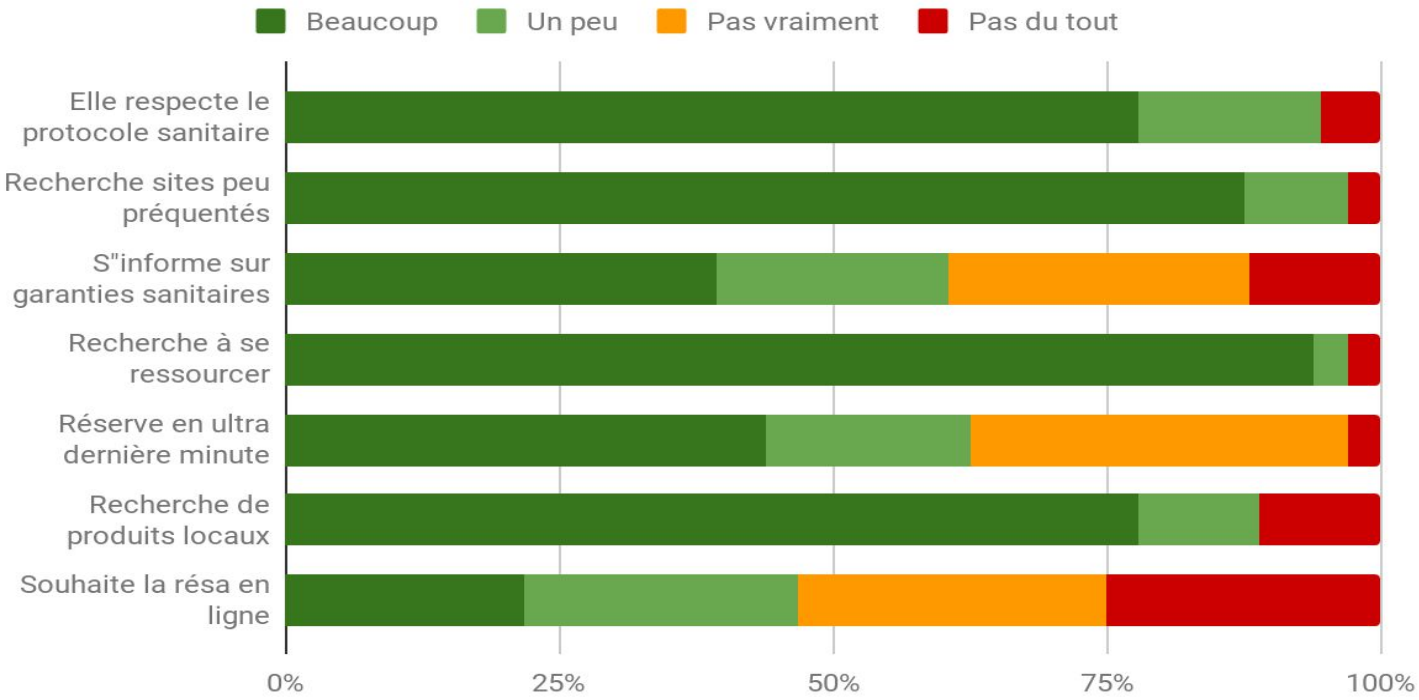
Le niveau de satisfaction est juste dans la moyenne puisque 54% des sites de visites sont satisfaits (73% en 2019), 31% stable et 16% insatisfaits. Juillet et août sont mitigés (autant en hausse qu'en baisse), en fonction du site. Sur le mois de septembre, la baisse de fréquentation s'est encore accentuée. Certains sites ont pu bénéficier du repli de la clientèle française et de l'attractivité de la région. D'autres ont fortement subi le manque de clientèle groupe. Les sites de visite ont attribué la note de **6/10**, au lieu de 6.9 en 2019.

Producteurs et Artisans

Les producteurs et artisans jugent leur saison bonne à 75% (contre 100% en 2019), dont 50% très satisfaisante. La fréquentation a été au rendez-vous en juillet-août, mais en baisse en septembre. Le chiffre d'affaire se maintient (voire en hausse) l'été, mais en nette baisse à l'automne. Le repli de la clientèle française a fortement joué dans cette hausse, mais la fidélisation et le bouche à oreille restent importants. Au final, malgré le manque de groupes et de la clientèle étrangère, les producteurs et artisans donnent la note de **7.6/10** à cette saison 2020, au lieu de 6.9.

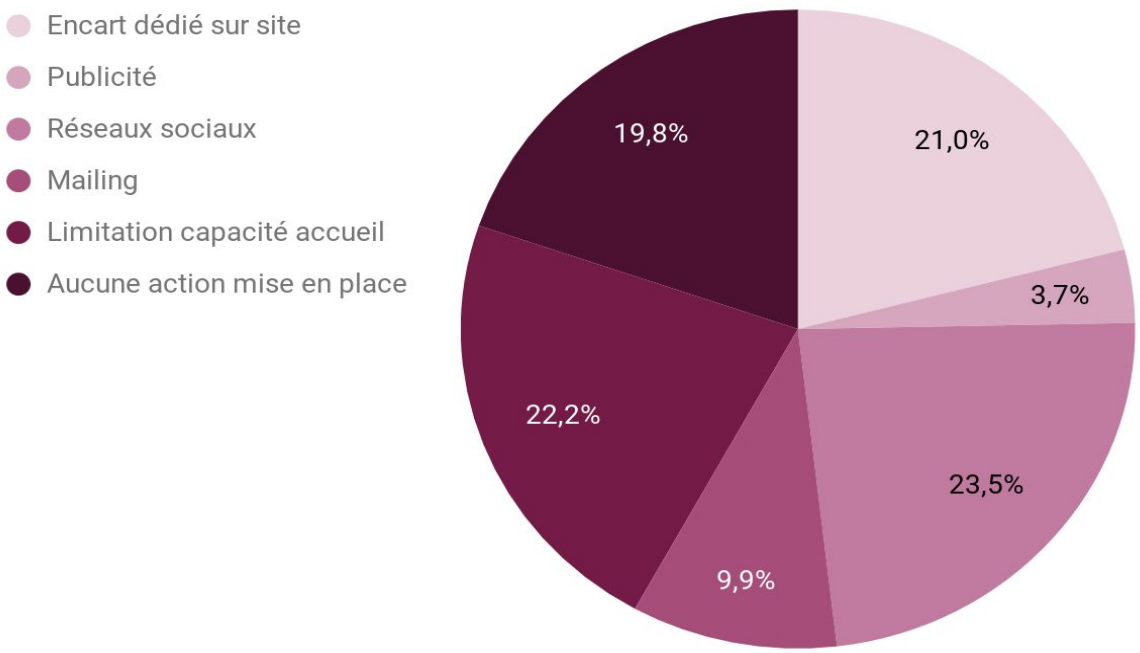
Evolution du comportement et de la consommation de la clientèle suite à la crise sanitaire

Tendances observées par les prestataires auprès de leur clientèle :

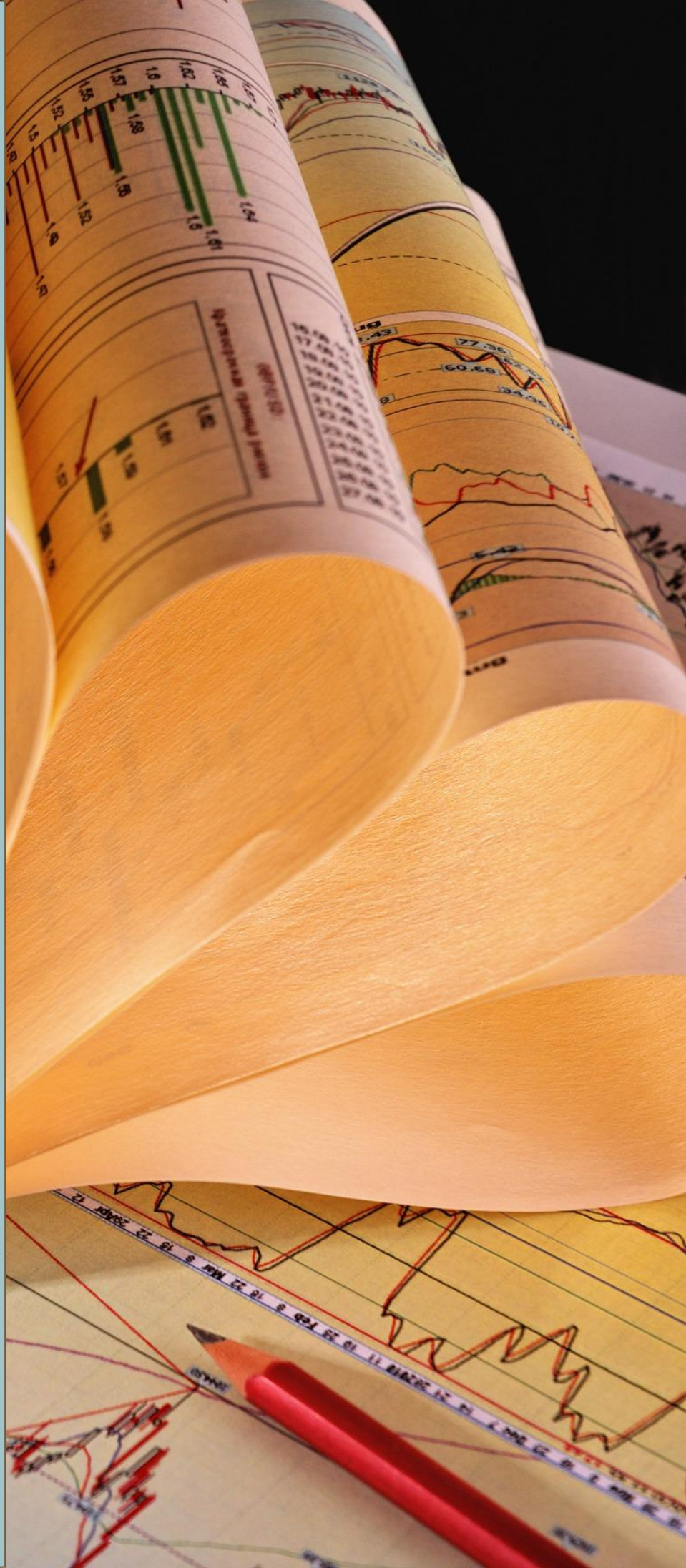


La clientèle, suite au confinement, était principalement à la recherche de nature, ressourcement, sites peu fréquentés et produits locaux. C'est ce qu'elle a pu trouver sur notre territoire.
Elle respectait dans l'ensemble très bien les protocoles sanitaires mis en place, sans pour autant se renseigner au préalable sur ceux-ci.

Actions de réassurance proposées par les prestataires à leur clientèle :

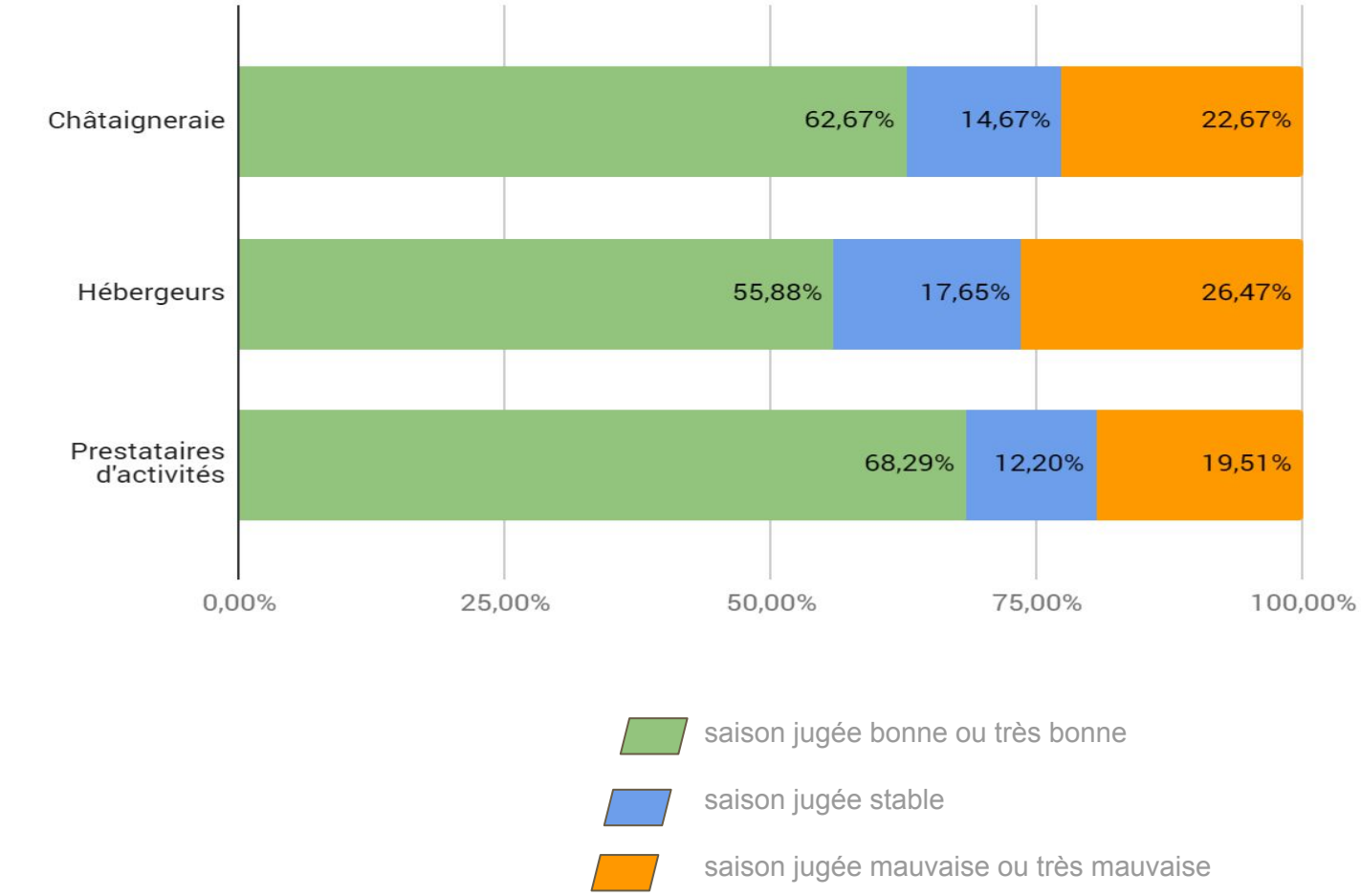


Partie 3
Conclusion

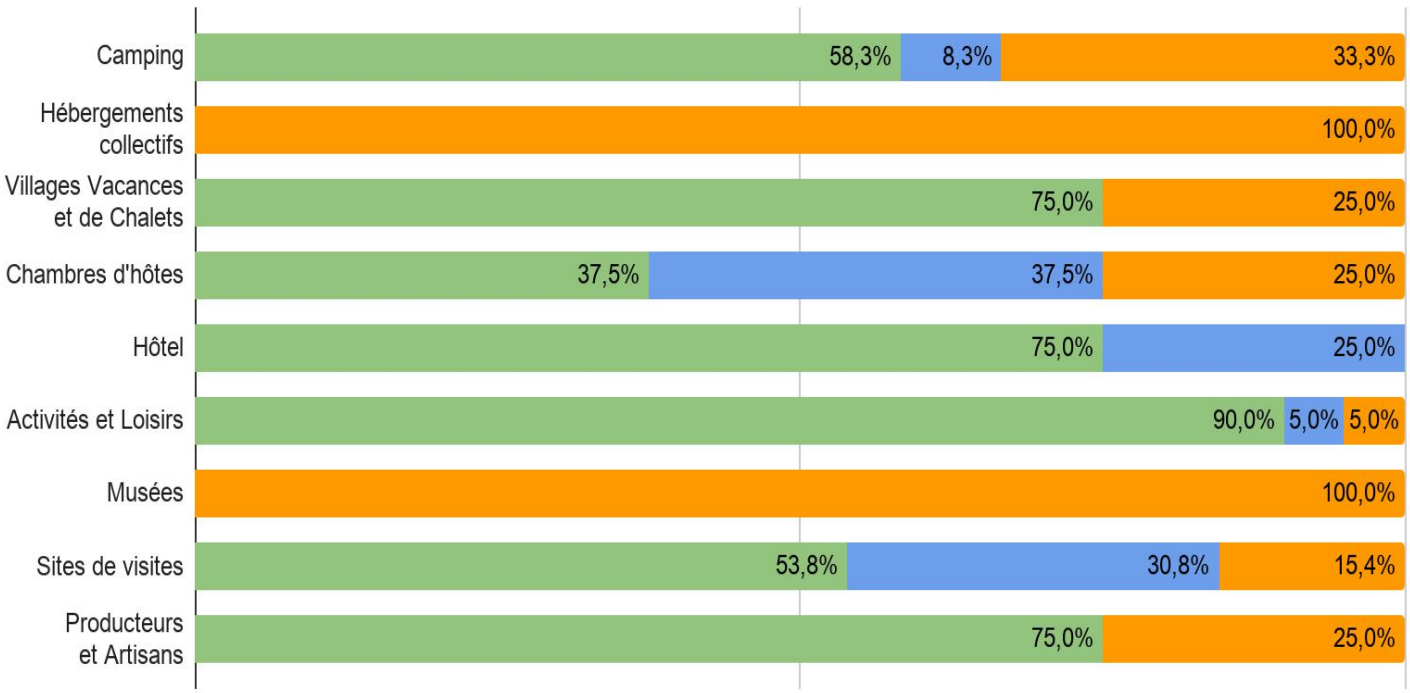


Indice de Satisfaction 2020

Niveau de satisfaction en Châtaigneraie



Satisfaction par type d'activités



Indice de Satisfaction 2020

Sans surprise en cette année de Covid19 et après 2 bonnes années (selon les enquêtes réalisées en 2018 et 2019), l'enquête d'opinion réalisée par l'Office de Tourisme de la Châtaigneraie Cantalienne indique que les acteurs touristiques du territoire sont mitigés quant à la **satisfaction de leur saison, puisqu'ils perdent 17.3 points de satisfaction par rapport à 2019 !**

Les grands perdants sont les prestataires dépendants des groupes. A contrario, les prestataires recevant principalement une clientèle individuelle a vu sa fréquentation augmenter en Juillet et Août.

Néanmoins, cette fréquentation estivale jamais égalée n'a pas pu compenser les pertes du Printemps (estimées à 70% pour les hébergeurs, et à 55% pour les prestataires d'activité), ni les pertes à venir du 2ème confinement ...

62.7%

de prestataires satisfaits de la saison 2020

contre 80% en 2019

6/10

est la note donnée à cette saison par les acteurs du tourisme en Châtaigneraie

(6,8 en 2019)

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

Indice de Satisfaction 2020

niveau départemental et régional

Enquête Novamétrie pour Auvergne Rhône-Alpes tourisme auprès de 890 professionnels du tourisme de la Région par téléphone, selon la méthode des quotas (département, type d'activité).

Tendances observées auprès des clientèles :
- Respecte le protocole sanitaire mis en place 82%
- Recherche de sites touristiques à fréquentation modérée 83%
- Recherche à se ressourcer au contact de la nature 88%
- Consomme prioritairement en circuit court 62%
- Réserve plus en ligne 56%

84%

de professionnels satisfaits de la fréquentation de la saison 2020

niveau Cantal

(sélectionner Cantal dans la barre de recherche Département)

63%

de professionnels satisfaits de la fréquentation de la saison 2020

niveau Auvergne Rhône Alpes

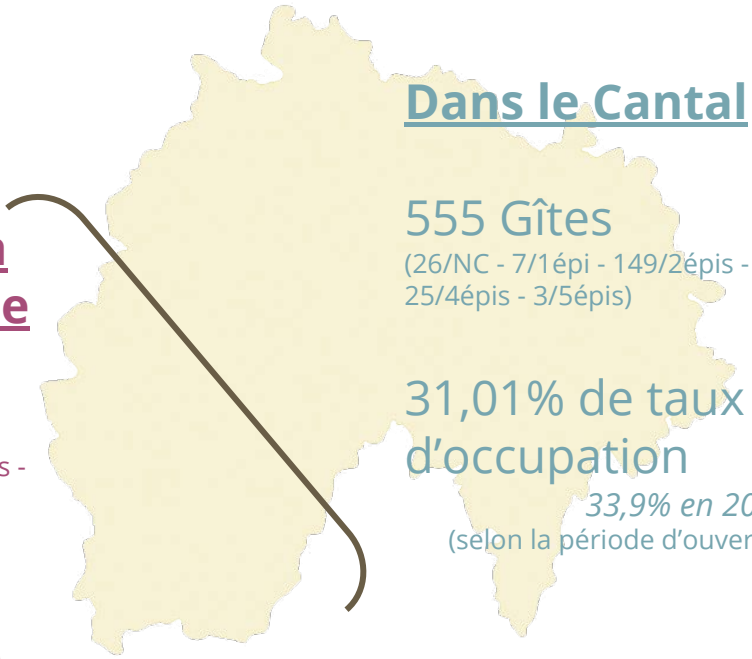
Tendances observées auprès des clientèles :
- Respecte le protocole sanitaire mis en place 91%
- Recherche de sites touristiques à fréquentation modérée 71%
- Recherche à se ressourcer au contact de la nature 79%
- Consomme prioritairement en circuit court 60%
- Réserve plus en ligne 54%

Plus de détails sur le site pro auvergne rhône alpes tourisme

Partie 4
Statistiques Gîtes de France Cantal

Gîtes de France Cantal

Statistiques fournies par la Centrale de Réservation - Saison 2020 (du 02/11/19 au 30/10/20, soit 52 semaines)



Dans le Cantal

555 Gîtes
(26/NC - 7/1épi - 149/2épis - 340/3épis - 25/4épis - 3/5épis)

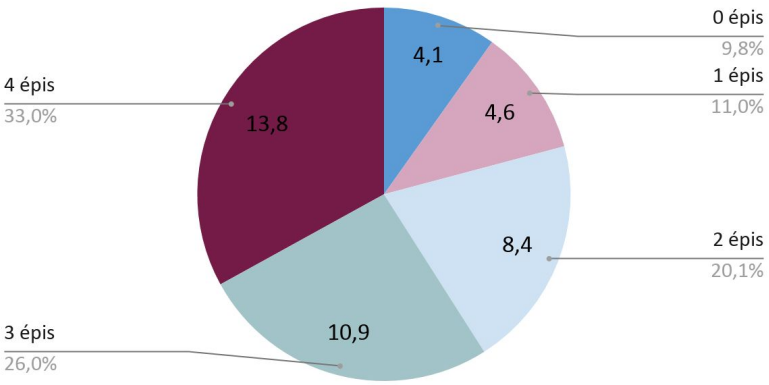
31,01% de taux d'occupation
33,9% en 2019
(selon la période d'ouverture des gîtes)

Zoom sur la Châtaigneraie

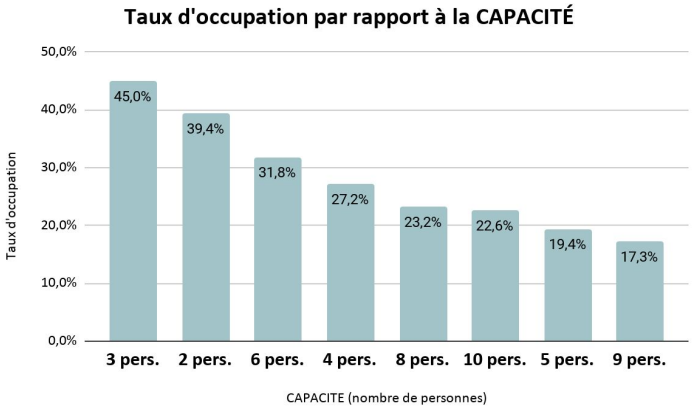
120 Gîtes
(13/NC - 4/1épi - 29/2épis - 67/3épis - 7/4épis)

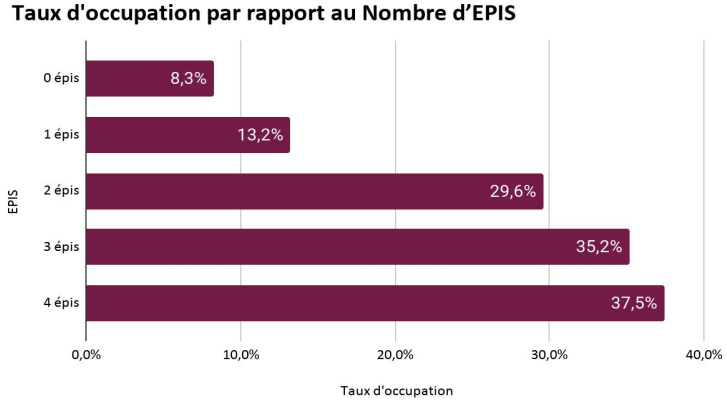
29% de taux d'occupation
32,9% en 2019
(selon la période d'ouverture des gîtes)

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) :

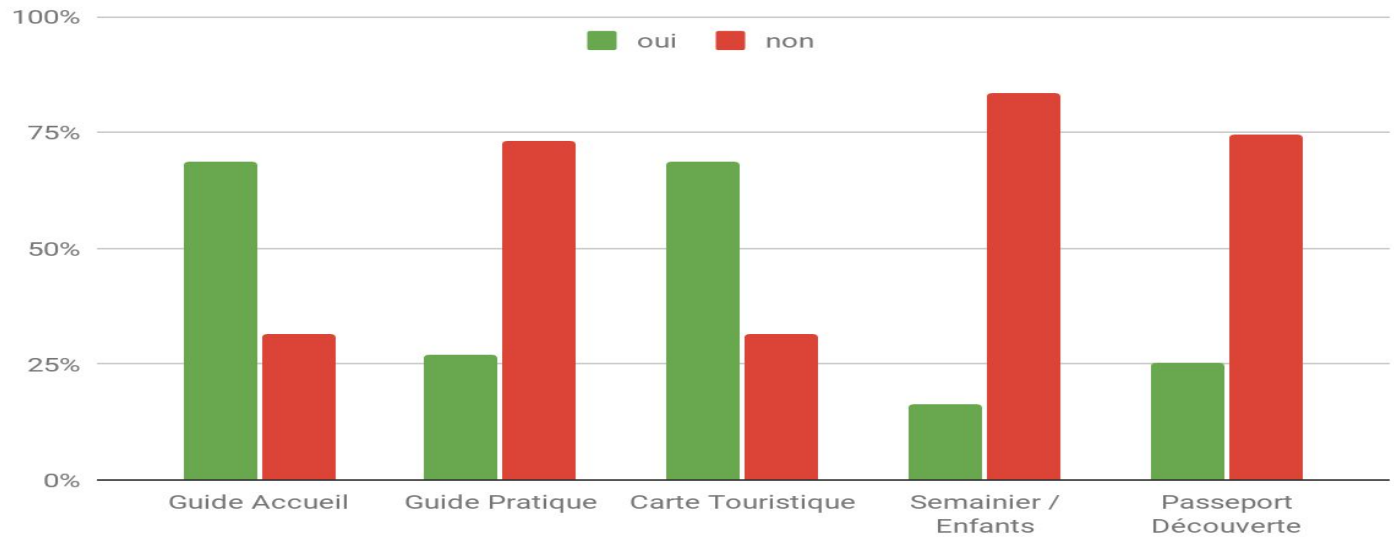




Partie 5 Services de l'Office de Tourisme

Services de l'Office de Tourisme

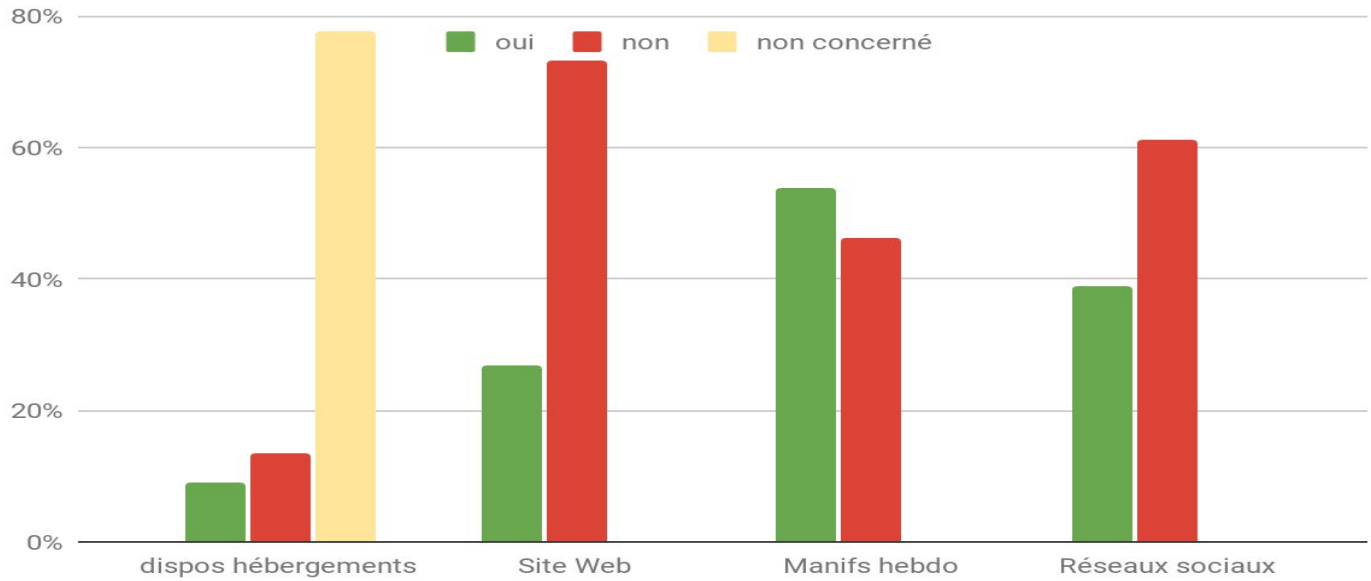
Utilisation des Publications de l'Office de tourisme :



Il est à noter que l'intégralité de la documentation n'a pas pu être distribuée dans les conditions normales : confinement, annulation de la bourse aux documents. De plus, certains prestataires n'ont pas souhaité mettre à disposition la documentation, dans le cadre de leur protocole sanitaire.

Le Guide Accueil et la Carte Touristiques sont les guides les plus utilisés. Si la carte touristique fait l'unanimité, le guide accueil est très utilisé mais, selon certains prestataires, le format est jugé trop grand. Le Guide Pratique n'a pas eu une "vie normale" cette année avec l'annulation de la plupart des évènements. Le Semainier/Activités enfants a majoritairement été distribué à l'Office et pas chez les prestataires ce qui explique le résultat de l'enquête quant à son utilisation.
Le passeport n'a pas été plébiscité malgré les bons retours des prestataires qui l'ont distribué. Un manque de communication de ce support a été noté par certains prestataires.

Utilisation du numérique :



Le service le plus utilisé est celui des "manifestations hebdo". Les prestataires peuvent consulter ou afficher les animations de la semaine pour leurs clients. Concernant les disponibilités, impossible de quantifier l'efficacité de ce service. Pour les sites et les réseaux sociaux, on constate que peu de prestataires utilisent ces outils, par manque de disponibilité en saison.

SAISON TOURISTIQUE 2020

Châtaigneraie Cantalienne

Office de Tourisme de la Châtaigneraie Cantalienne
28 avenue du 15 Septembre 1945
15290 Le Rouget-Pers
04 71 46 94 82
chataigneraie-cantal.com
pro.chataigneraie-cantal.com