

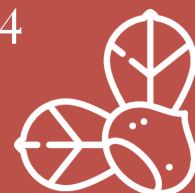
Bilan d'activité 2023

Office de Tourisme de la Châtaigneraie Cantalienne



Assemblée Générale 2023 - 18 Juin 2024

ROUMEGOUX



Sommaire

| L'accueil à l'Office en 2023 // page 3

| La promotion // page 6

- Les éditions
- Les supports et animations numériques
 - Les réseaux sociaux
 - L'instameet
- Les visites commentées et les billetteries
- Les salons de promotion touristique
- La randonnée

| Les autres missions // page 15

- L'observatoire économique
- La taxe de séjour
- Le classement des meublés de tourisme

| Les conventions et prestations de service // page 22

- L'association des *Petites Cités de Caractère*[®]
- Partenariat avec EDF : les visites du barrage - St-Étienne-Cantalès
- Boogie Woogie - Laroquebrou

| Administratif et gestion de la structure // page 25

L'équipe de l'Office

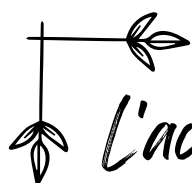


en 2023

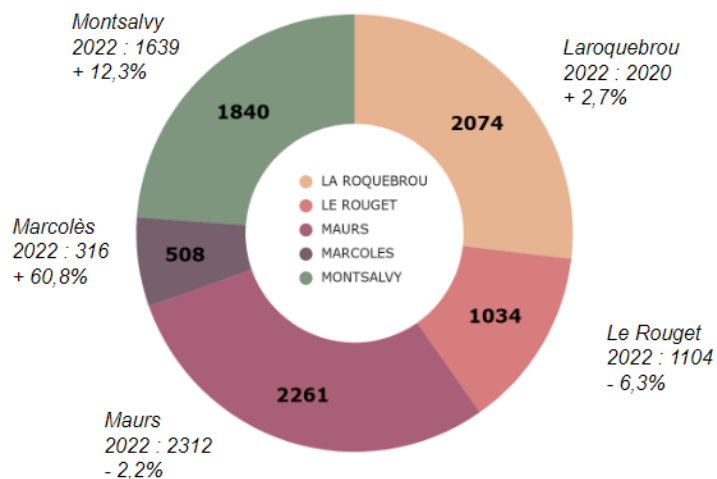
- M. Laurent BALMISSE (Directeur), direction@chataigneraie-cantal.com
- Mme Patricia CAPREDON (Responsable administratif, responsable accueil et promotion, visite barrage), pcapredon@chataigneraie-cantal.com
- Mme Geneviève MARQUET (Administration, gestion de la boutique, taxe de séjour), gmarquet@chataigneraie-cantal.com
- Mme Séverine ANDURAND (Taxe de séjour, Petites Cités de Caractère[®], classement), sandurand@chataigneraie-cantal.com
- M. Romain GABRIECK (Événementiel Boogie-Woogie, randonnée, visites de ville et barrage), rgabrieck@chataigneraie-cantal.com
- Mme Amélie CELIER (Base de données Apidae, éditions), acelier@chataigneraie-cantal.com
- Mme Hélène TEULADE (Réfèrent digital, éditions, visite de ville), hteulade@chataigneraie-cantal.com
- Mr Pascal MOUREAUX (Conseiller en séjour, étude de conjoncture, visite de ville), pmoureaux@chataigneraie-cantal.com
- Mme Muriel COMBRET (Animation Numérique de Territoire, base de données), mcombret@chataigneraie-cantal.com

• Les saisonniers : Margo, Clément et Paul

• Mme Nadine MAGNE (Agent d'entretien au Rouget)



L'accueil à l'Office en 2023



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 demandes effectuées par ce biais

Les chiffres clés

4 Points Informations permanents
1 saisonnier.

Fréquentation physique : **7717** actes d'accueil
(7391 en 2022)

Accueil téléphonique : **2270** actes d'accueil
(2582 en 2022)

Accueil courrier : **535** demandes
(356 en 2022)

Accueil sites web hors 3ème trimestre (rupture stats) : **58 472** visiteurs
(52 766 en 2022)

Réseaux sociaux : **9470** abonnés
(8381 en 2022)

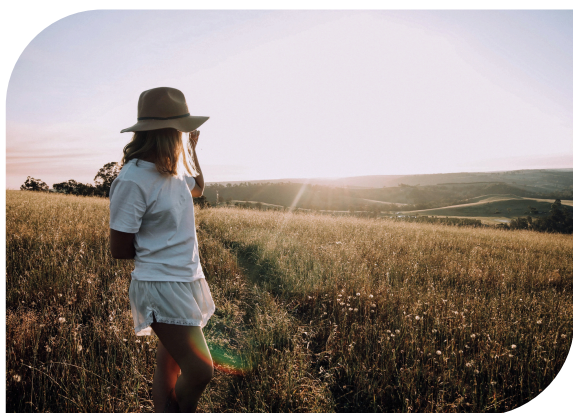
FRÉQUENTATION GLOBALE 2023

(guichet+téléphone+courrier)

10 522 actes d'accueil
soit **26 535** personnes

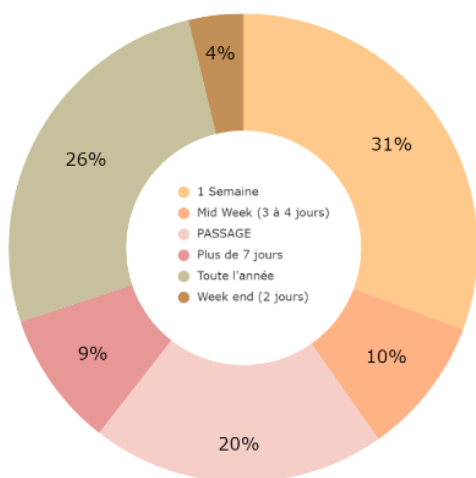
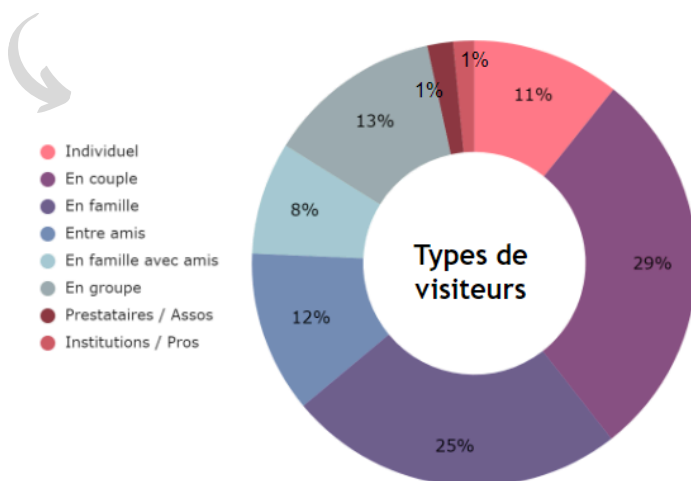
+1,9% d'actes d'accueil entre 2022 et 2023
10329 actes d'accueil réalisés en 2022

Le profil clientèle des visiteurs de l'OT



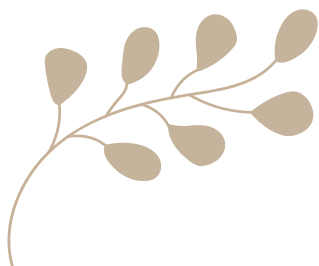
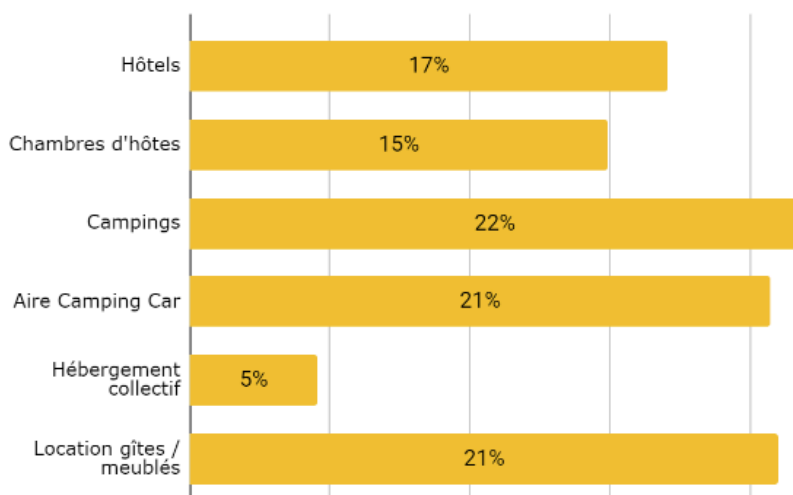
Les visiteurs de l'OT sont qualifiés selon leur typologie, leur demande, leur durée de séjour, leur type d'hébergement sur place et leur origine géographique.

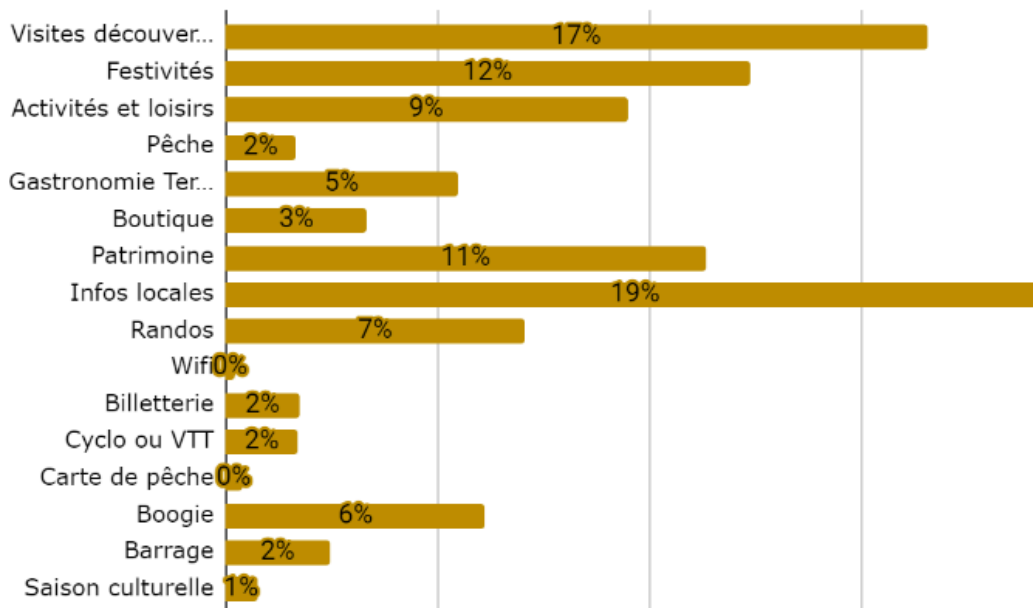
En 2023, les données révèlent que le type de visiteurs le plus renseigné à l'accueil concerne les **“Couple/Duos”** à 29%. En suivant les **familles** à 25%, puis les **“groupes organisés”** à 13% .



Les visiteurs de l'Office de tourisme restent majoritairement **1 semaine** (31%). A noter : 1 visiteur sur 4 est un **résident de la Châtaigneraie** (26%). Les **excursionnistes** sont également bien représentés (20%).

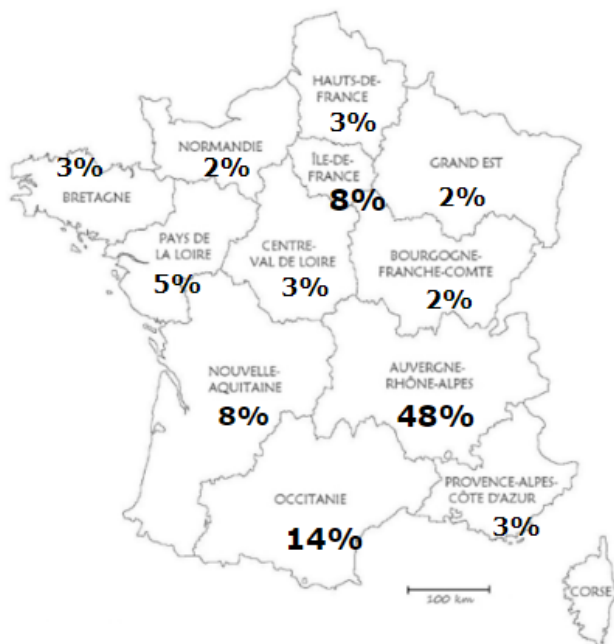
La demande des visiteurs en hébergements est plus importante sur les **campings** (22%), les **locations / gîtes** et les **aires de camping car** à 21% chacun.





photos instameet 2023 - Marjolaine Guibal

Les visiteurs se rendant à l'Office de Tourisme expriment les demandes en informations particulièrement sur les domaines suivants : **informations locales 19%**, **visites découvertes 17%**, **festivités 12%**, patrimoine culturel et naturel 11%, activités et loisirs 9%



Notre situation géographique nous amène souvent des demandes concernant les autres territoires : **le Cantal à 77%**, **l'Aveyron, la Corrèze et le Lot 21%**, le régional et le national à 2%.

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

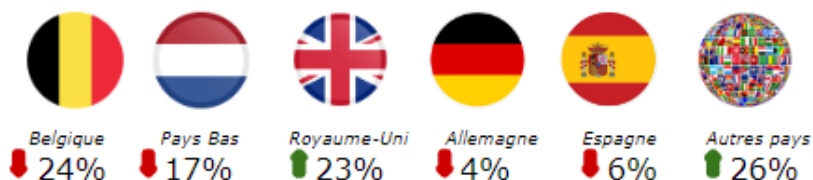
Top 3 - Régions françaises

- AURA 48%
- Occitanie 14%

Ile de France et Nouvelle Aquitaine avec 8% chacun

Top 3 - Pays étrangers (3.2% du total)

- Belgique 24%
- Royaume Uni 23%
- Pays Bas 17%



La promotion

Les éditions



LE GUIDE DES HÉBERGEMENTS

Travail en croisé avec le suivi de la taxe de séjour : mise à jour de la liste exhaustive des hébergements de la Châtaigneraie. Il est édité à 1000 exemplaires.

LE GUIDE ACCUEIL (Guide touristique Châtaigneraie Cantalienne)

Présentation des activités touristiques de la Châtaigneraie : activités, visites, circuits de découverte, producteurs locaux, artisanat d'art et restaurants. Il est édité à 10 000 exemplaires édités en version française incluant une traduction en anglais et néerlandais.

LA CARTE TOURISTIQUE CHÂTAIGNERAIE CANTALIENNE

Elle est éditée à 10 000 exemplaires et présente l'ensemble des informations touristiques et les 4 cités médiévales du territoire.

LE GUIDE PRATIQUE ET DES ANIMATIONS

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. Présentation d'une liste non exhaustive des manifestations du territoire, des activités touristiques, des commerces et services, service public et service à la personne. Envoi dans les boîtes aux lettres. Édition à 13 000 exemplaires.

LE SEMAINIER / GUIDE ENFANTS

Présentation d'un programme d'activités à la semaine en juillet et août. Au verso la promotion des activités destinées aux enfants. Édition à 3 000 exemplaires.

LA CARTE DES MARCHÉS ET PRODUCTEURS

Carte de la Châtaigneraie présentant les producteurs locaux, commerces de bouche et marchés du territoire. Édition à 2 500 exemplaires.



NOUVEAUTÉ 2023 !

LA CARTE TOURISTIQUE ET NAUTIQUE DU LAC DE ST-ÉTIENNE- CANTALÈS

Carte du lac de St-Étienne-Cantalès présentant les prestataires aux alentours du lac, les sentiers de randonnée (pédestres et VTT) du secteur, la réglementation de la pêche et de l'activité nautique ainsi que la visite de la centrale. Édition à 10 000 exemplaires.

Supports et animations numériques

NOTRE BASE DE DONNEES APIDAE

Apidae est une **plateforme collaborative** commune à tous les Offices de Tourisme du Cantal. Elle permet à chaque territoire de saisir, enrichir et diffuser ses données touristiques. Les informations saisies remontent sur les sites institutionnels du Département et de la Région mais aussi des Offices de Tourisme qui le souhaitent. C'est un outil de travail utilisé quotidiennement par toute l'équipe selon nos missions :

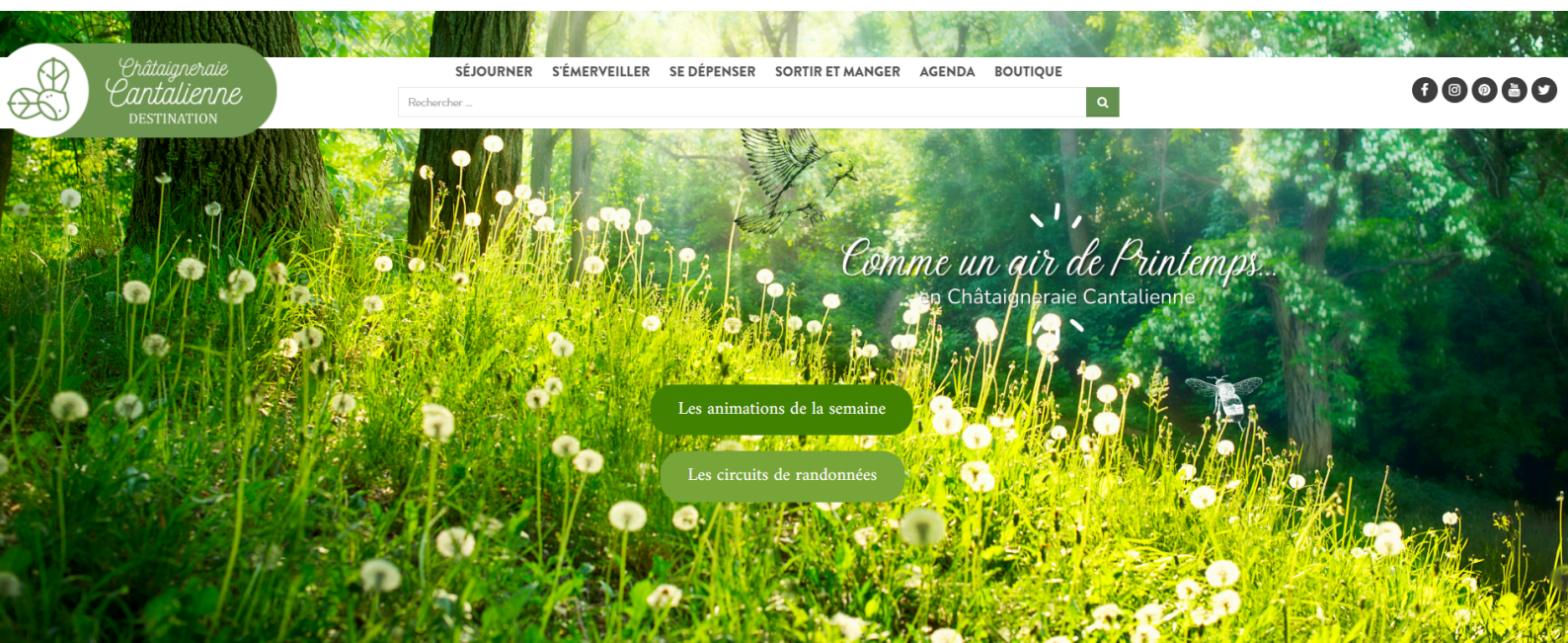
- **insertion et mise à jour quotidienne des animations** et festivités organisées sur le territoire
- **mise à jour annuelle des informations des partenaires** (professionnels du tourisme, commerçants et artisans, collectivités...) suite à la conception des nouvelles brochures et **misés à jour ponctuelles selon les besoins** (demandes ou veille effectuée)
- **élaboration de documents de travail divers** : liste des animations hebdomadaires, programme des vacances scolaires, liste des expositions, liste des vide-greniers et brocantes, liste des feux d'artifice... envois à la presse, impression à la demande
- **gestion de projets numériques alimentant notre site web** mais également des **projets numériques collaboratifs** tels que l'application Rando et Découverte du département ou encore le site Internet de France Vélo Tourisme.

NOTRE SITE WEB, LA VITRINE DE NOTRE TERRITOIRE

www.chataigneraie-cantal.com

Alimenté principalement par la base de données régionale Apidae, il présente l'ensemble de l'offre touristique du territoire. La page d'accueil et ses visuels sont régulièrement mis à jour en fonction des événements, des saisons et des actualités du moment. Tout au long de l'année, nous effectuons également un travail de contenu rédactionnel régulier (création d'articles) que nous relayons sur nos réseaux sociaux.

La fréquentation de notre site Internet est en hausse de 11% sur 3 trimestres par rapport à l'année 2022.



NOTRE SITE D'INFORMATION POUR LES PRO

www.pro.chataigneraie-cantal.com

Alimenté à la manière d'un blog, il est dédié aux professionnels et collectivités de la Châtaigneraie. Il présente les comptes rendus de réunion du conseil d'administration et des assemblées générales, nos actualités... Chaque trimestre, une lettre d'info permet de relayer les derniers articles publiés sur le site, celui-ci nous servant de lien privilégié avec nos partenaires.

Nous utilisons l'outil **Google Analytics** pour nos statistiques de fréquentation sur ces 2 sites Internet. Notre outil de mesure des statistiques, Google Analytics, a changé de version début juillet 2023. Notre prestataire Internet en charge du bon fonctionnement de notre site Internet grand public a rencontré plusieurs soucis techniques quant à son installation. L'activité de notre site Internet n'a donc pas été mesurée entre le 2 juillet et le 17 août 2023, période de haute saison sur notre territoire. **Nous ne sommes donc pas en mesure de vous donner les statistiques de fréquentation globale de nos sites Internet sur cette année 2023.**



Quelques chiffres pour 2023
hors 3e trimestre

Fréquentation Sites OT en 2023 (hors 3e trimestre) :

58 472 visiteurs uniques (52 766 en 2022)

102 936 sessions

194 035 pages vues



Fréquentation par trimestre des sites OT en 2023 :

- 1er trimestre : 14 400 visiteurs (13 224 en 2022)
- 2ème trimestre : 24 683 visiteurs (21 947 en 2022)
- 4ème trimestre : 19 389 visiteurs (17 595 en 2022)

Rappel des chiffres 2022

Fréquentation Globale Sites OT en 2022 :

98 888 visiteurs

128 868 sessions

254 541 pages vues



FRÉQUENTATION DES RÉSEAUX SOCIAUX

Nous avons uniformisé l'adresse sur tous nos supports pour une meilleure cohérence en terme de communication à savoir [@otchataigneraie.cantal](https://www.facebook.com/otchataigneraie.cantal)

+12.9% d'abonnés
par rapport à 2022

Des formats variés, un rythme de publication soutenu et une réactivité à toute épreuve étaient les maîtres mots de notre stratégie digitale 2023.



NOTRE PAGE FACEBOOK

Comme chaque année, nous avons travaillé sur un calendrier éditorial nous permettant ainsi de planifier nos publications au fil des mois sur des thématiques hebdomadaires et saisonnières.

L'augmentation du nombre de publications et du nombre de stories (animations de nos adhérents pour le week-end) sur notre page Facebook nous a permis de toucher une plus large audience et ainsi de la fidéliser tout au long de l'année. Une attention particulière a été apportée durant l'été sur la **réalisation de réels** (+34%). Ces vidéos courtes ont permis de mettre en avant les atouts de notre destination de façon plus dynamique et ainsi toucher un public plus jeune. Nos followers sont avant tout des habitants de la Châtaigneraie Cantalienne surtout en hors saison suivi des Parisiens et des Clermontois.



Quelques chiffres de notre activité en 2023 :

- 319 publications - + de 500 stories - 12 réels - 3 directs
- 801 followers gagnés en 2023 (+58%)
- Couverture de la page Facebook : 374 200 (nombre de personnes uniques ayant vu l'un des contenus de notre Page ou à propos de notre Page, y compris les publications, les stories, les réels...)
- + 361% par rapport à 2022

Afin d'optimiser notre présence digitale, plusieurs **rendez-vous hebdomadaires** ont rythmé nos publications tout au long de l'année sur notre Page FB :

- **Publication du weekend** le lundi
- Publication le **riche patrimoine souvent méconnu de nos communes** tous les vendredis matins de Janvier à Décembre
- **Agenda de la semaine** le vendredi après-midi
- **Stories les vendredis et samedis** pour annoncer les événements du we (uniquement les événements organisés par nos adhérents)
- **Publication séduction** le dimanche matin sous forme de réels pendant l'été



En 2023, l'accent a été mis sur des contenus expérientiels en Châtaigneraie Cantalienne, faire vivre notre territoire sur les réseaux sociaux en allant au coeur des événements : Les Nuits de Marcolès, le critérium, la foire de la Châtaigne, les Journées du Patrimoine, Marché de Maurs.... L'objectif étant de dynamiser notre communication et la rendre plus attractive !

Sur Facebook, notre audience est composée de femmes et d'hommes entre 35 et 55 ans venant d'Aurillac, Paris et Clermont Ferrand.



Liée à notre page Facebook, **la messagerie instantanée Messenger** se veut être un outil d'accueil à part entière !

De plus en plus de demandes nous arrivent via ce canal, véritable accueil de proximité notamment lors des périodes de fermeture de nos bureaux. Les demandes portent essentiellement sur les événements ou les activités à faire, nécessitant une réponse rapide pour satisfaire au mieux les internautes, peu importe le moment du message posté (journée, soirée ou weekend).



NOTRE COMPTE INSTAGRAM

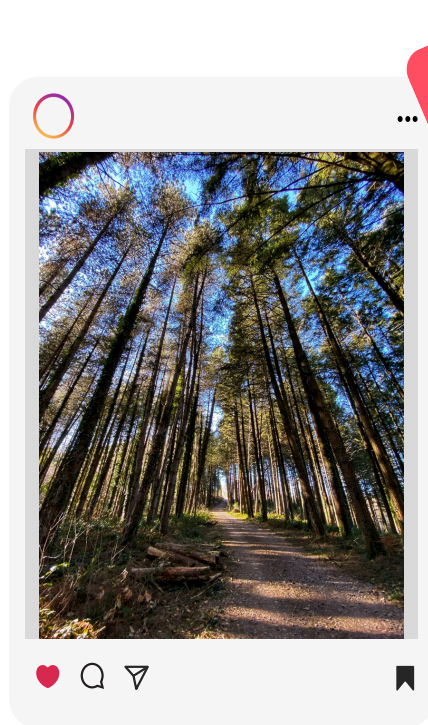
La communication sur notre compte instagram se différencie de celle de Facebook.

Place à l'image et à la séduction. L'objectif est de mettre en valeur les richesses de notre territoire avec de belles photos et/ou vidéos.

Notre audience sur le compte Instagram se veut plus jeune et majoritairement composée de femmes entre 25 et 44 ans.

Les 3 premières origines géographiques sont Aurillac, Clermont-Ferrand et Paris.

Durant l'été, le nombre de publications augmente afin de toucher une plus large audience : 2 publications par semaine contre 1 publication le reste de l'année.



Quelques chiffres de notre activité en 2023 :

- Nombre de **51** publications - **525** stories - **12** réels
- **152** followers gagnés en 2022
- Couverture de notre compte Instagram : **8 900** (nombre de personnes uniques ayant vu l'un des contenus de notre Page ou à propos de notre Page, y compris les publications, les stories, les réels...)



Tout comme notre page Facebook, la messagerie d'Instagram se veut être un outil d'accueil à part entière !

De plus en plus de demandes nous arrivent via ce canal !



1er Instameet Les 24 et 25 juin : Nouveauté 2023

Un instameet est un rendez-vous d'utilisateurs, d'influenceurs Instagram. 2 jours de découverte du territoire ont été proposés à 8 influenceuses soigneusement sélectionnées selon leur audience. Dans quel but ? Développer la notoriété de notre Destination sur Instagram.

Les objectifs

- Faire connaître la Châtaigneraie Cantalienne sur Instagram
- Créer des contenus sur la destination #chataigneraiecantalienne sur Instagram de différents formats et pouvoir bénéficier de visuels libres de droits en retour
- Toucher une plus large audience en particulier des personnes habitant à moins de 1h30 de chez nous et ainsi privilégier le tourisme de proximité. Idée de développer des micro-aventures en Châtaigneraie Cantalienne !
- Bouche à oreille positif sur notre destination et sur leurs activités



Les frais sont pris en charge par l'Office de Tourisme et les prestataires participants. Chaque story postée a été republiée sur notre compte et sur celui d'igerscantal qui compte plus de 5000 abonnés ! Une belle mise en lumière de la Châtaigneraie Cantalienne ! Pour cette première édition, les instagramers ont pu découvrir **Montsalvy, la Vallée du Lot, Maurs, la Vallée de la Rance et Marcolès.**

Bilan de ce 1er Instameet



632 photos



65 séquences vidéos



310 stories postées dans le WE



19 publications - 4 réels

Une expérience réussie

- Programme respecté à la lettre
- Très bon retour de la part des participantes
- Très bon retour de la part de nos prestataires participants
- Budget respecté
- De nombreuses photos et vidéos récupérées

2024

Instameet en préparation...

Les visites commentées



VISITES DE LA CITÉ MÉDIÉVALE DE MAURS

- Visites individuelles : **7 visites individuelles** en Juillet et Août
67 inscrits - **NOUVEAUTE en 2023 : une dégustation de produits du terroir** à l'issue de la visite au musée du Truel : Hydromel de Marcolès, jus de pomme de Leynhac et croquant à la châtaigne de Maurs
- Visites de groupes : **8 groupes organisés : 175 personnes**



VISITES DE LA PETITE CITÉ DE CARACTÈRE DE LAROCHEBROU

- Visites individuelles : **8 visites** en Juillet et Août
184 inscrits
- Visites de groupes : **4 groupes organisés**
149 personnes

Les groupes pour les visites individuelles des cités médiévales organisées par l'Office de Tourisme sont limités à 25 personnes.



Les visites **audioguidées** sont également disponibles et accessibles sur notre site internet.
Les commentaires et enregistrements sont conçus exclusivement par l'Office de Tourisme.

Les billetteries

Pour le compte de 4 associations avec un total de **139 inscriptions et/ou billets** :

- Les Ateliers Pêche Nature organisés par la Fédération de Pêche du Cantal : **6 ateliers pour 91 inscrits**
- Le vide grenier de Saint-Mamet le 11 Septembre organisé par l'Association Famille Rurale de Saint-Mamet : **14 inscrits**
- Les visites de la Manufacture Piganiol à Aurillac : **6 billets vendus** (5 adultes et 1 tarif réduit)
- Les visites de ferme du Pays de Maurs organisées par la Chambre d'agriculture : **28 inscrits**



Les salons de promotion touristique

En 2023, l'Office de Tourisme a participé à 2 salons en collaboration avec Cantal Destination et le collectif Auvergne Destination :

LE SALON DU RANDONNEUR

> 24,25 et 26 Mars 2023 à Lyon



LE ROC D'AZUR

> du 04 au 08 Octobre 2023 à Fréjus

Le 1er événement VTT au monde qui célèbre l'ensemble des acteurs du cycle et du VTT!



La Promotion en Châtaigneraie cantalienne :

LE FESTIVAL SELLE EN SCENE

> Le 03 juin 2023 à Marcolès



LE 1er SALON DES SITES REMARQUABLES DU GOÛT

> du 09 au 11 juin 2023 à Mourjou (Puycapel)



La randonnée

OFFRE VTT : 10 circuits pour 219,6 kms



Pour rappel, en 2022, 4 circuits sont venus rejoindre l'offre de base de pratique du VTT :

- Du Gour aux Carriérous (Marcolès, Vitrac) 23,5 kms
- Le Roannes (Roannes Saint-Mary) 26,5 kms
- Granges et Moulins (Siran) 16 kms
- Des quais aux rives du lac (Laroquebrou, Saint-Gérons, Saint-Etienne Cantalès) 22,5 kms

Ces 4 derniers circuits ont fait l'objet d'un balisage intégral avant l'été 2022 par les guides VTT de l'école MCF Volcan du Cantal, et ont permis de finaliser l'offre de 10 circuits VTT maillant l'ensemble du territoire.

L'entretien et la mise à jour du balisage de ces boucles a été confié à ces mêmes guides de l'école MCF Volcan du Cantal en 2023.

OFFRE PÉDESTRE : 55 circuits pour 488 kms



L'office de tourisme transmet chaque année l'ensemble des remarques faites par les usagers aux services de la communauté de communes. Ces remarques concernent essentiellement l'entretien et le balisage des circuits mais sont de moins en moins nombreuses au fil des années. L'entretien des circuits est effectué tous les ans et **l'ensemble du balisage a été revu en 2021, et va être revu l'année prochaine par la fédération départementale de randonnée pédestre.**



Promotion de la nouvelle offre randonnée en Châtaigneraie :

Après une **refonte graphique et la mise à jour des tracés** de toutes nos fiches de randonnée pédestre, et la création de fiches VTT et d'une fiche RBX durant l'année 2023, nous avons réfléchi et procédé à une **refonte totale de nos packages de commercialisation de l'offre globale de randonnée en Châtaigneraie.**

Ainsi, nous sommes passé du classeur classique, mis en place à la fin des années 2000, à un **coffret en carton** qui contiendra l'ensemble des fiche dédiées aux circuits pédestres, les nouvelles fiches concernant les boucles VTT, une fiche sur la RBX, ainsi qu'une nouvelle carte globale de la randonnée en Châtaigneraie, qui n'existait pas à ce jour, et qui a aussi été créée en 2023.

L'ensemble de cette réflexion s'est achevé début 2024 avec une livraison durant le début du printemps.



Les autres missions

L'observatoire



Enquête téléphonique réalisée à l'automne 2023

Opinion des hébergeurs et prestataires d'activités

Les partenaires ont été sollicités au sujet :

- de leur activité (fréquentation et chiffre d'affaires) par rapport à celle de 2022
- de leur niveau de satisfaction sur les différentes périodes (printemps, juillet, août et septembre)
- de leur avis sur une liste de facteurs ayant influencé leur saison positivement ou négativement
- de leur situation quant à la disponibilité du personnel saisonnier
- de leur avis sur la typologie et les comportements clientèle
- de leur avis sur les services de l'Office de tourisme et le territoire
- de leur perception de la pratique de la randonnée et du vélo en Châtaigneraie
- des comportements de leur clientèle relatifs au tourisme dit durable

Panel des interrogés

Le panel	Interrogés	Répondants	Exprimé en %
Hôtels	10	9	90 %
Village vacances et villages de chalets	4	4	100 %
Chambres d'hôtes	5	4	80 %
Campings	17	15	88 %
Activités / Loisirs	22	19	86 %
Musées	6	4	67 %
Sites de visite	13	11	85 %
Producteurs / Artisans	18	15	83 %
TOTAL	95	81	85 %

95 prestataires adhérents
(sauf propriétaires de meublés, restaurateurs, commerçants, artisans et associations)

Répondants à l'enquête :
81 prestataires

Taux de retour des
interrogés : 85 %



Tendance générale - Prestataires d'activités

ACTIVITÉS ET LOISIRS



Peu nombreux sont les gérants d'activités de loisirs qui affichent une amélioration de leurs résultats cette année, qu'une seconde moitié d'été franchement ensoleillée n'est venue que modérément embellir.

Mais c'était déjà le cas en 2022. Ces professionnels ressentent depuis l'année dernière la réduction des dépenses de leur clientèle, et ils sont par ailleurs souvent particulièrement soumis aux aléas de la météo.

Contrairement aux autres prestataires d'activités, ils observent une baisse de la part de la clientèle de proximité, au profit de régions du nord de la France principalement.

SITES DE VISITE



Comme l'an passé, c'est parmi les sites de visite que la note de la saison est la plus élevée. Ce bilan s'appuie sur deux mois d'été globalement satisfaisants, y compris juillet, qui a pénalisé la plupart des types d'activité.

Néanmoins cette note est en baisse, plus des deux tiers des prestataires s'avouant non-satisfaits de 2023 alors qu'aucun ne l'était l'an dernier.

À l'instar des musées, les sites de visite ont vu la part de leur clientèle de proximité augmenter sensiblement et se substituer partiellement aux vacanciers plus lointains venus moins nombreux.

MUSÉES



Bien que la note d'appréciation de leur saison ne se démarque pas de celles des autres professionnels du tourisme local, aucun répondant n'a fait part d'une fréquentation en recul. La moitié d'entre eux ont même vu leurs effectifs de visiteurs progresser en août et en septembre.

Il s'agit en fait de l'issue d'une phase de rattrapage après une période de crise sanitaire très préjudiciable à l'activité des musées.

La clientèle étrangère des musées était sensiblement moins présente en 2023 qu'en 2022, mais elle a été compensée par un surcroît de visiteurs de proximité. La propension des Français à partir de nouveau en vacances à l'étranger a aussi été invoquée par les répondants de cette catégorie.

PRODUCTEURS ET ARTISANS



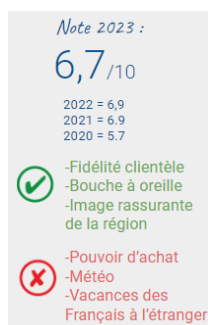
Le recul du niveau de satisfaction constaté depuis la crise sanitaire de 2020 s'est interrompu cette saison : les producteurs et artisans mécontents de leur activité en 2023 sont en proportion semblable à l'an passé et la note globale n'est plus en baisse.

Toutefois, on observe de plus grandes disparités dans les situations respectives, qui couvrent un éventail allant de la pleine satisfaction au bilan déplorable. Cette hétérogénéité maximale fait des producteurs et artisans un cas particulier parmi tous les adhérents.

Tous prestataires confondus également, c'est parmi cette catégorie qu'on note le plus souvent une attention de la clientèle portée au tourisme durable. Cela est probablement dû à la nature de leurs activités, le caractère naturel et local des produits étant souvent apprécié des clients.

Tendance générale - Hébergements

CAMPINGS



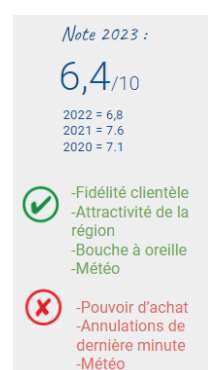
Une année 2023 ressemblant aux deux saisons précédentes qui se traduit par une stabilité du taux de satisfaction, avec les deux tiers des campings satisfaits ou très satisfaits.

La saison ne s'est véritablement lancée qu'à la fin de juillet, et c'est au mois d'août que le retard a pu être comblé dans une certaine mesure.

Toutefois les situations respectives des campings privés et des campings publics diffèrent sensiblement. Les premiers affichent tous un niveau de fréquentation jugé satisfaisant, alors que parmi les seconds, c'est le cas pour seulement le quart des répondants.

Quel que soit le statut des sites, les durées de séjour ont eu tendance à se réduire, mais elles ont pu être compensées par une augmentation du nombre des séjours.

HÔTELS



La saison 2023 des hôtels a été plombée au mois de juillet par une météo en demi-teinte, qui a succédé à un printemps guère plus propice. La seconde moitié de saison s'est déroulée plus favorablement, servie par une météo plus clémente.

Au final, l'indice de satisfaction des hôtels de cette saison est le plus faible des quatre dernières années.

En dépit d'une tendance à la réduction du budget moyen des séjournants, la durée moyenne de séjour n'a pas semblé impactée, ce qui laisse à penser que la clientèle ne souhaite pas renoncer à ses vacances, mais modère tout de même ses dépenses.

À l'instar des autres hébergeurs, les hôteliers-restaurateurs sont partagés quant à l'attention portée par leurs clients au tourisme durable.

VILLAGES VACANCES ET VILLAGES DE CHALETS



Le rebond consécutif à la crise de la Covid-19 semble avoir atteint un plafond l'an passé car le niveau de satisfaction des prestataires a légèrement reculé cette année. Néanmoins, parmi tous les hébergeurs, c'est dans cette catégorie que le bilan moyen reste le plus satisfaisant.

Comme l'an passé, c'est au printemps que l'activité a été la plus favorable, même si les deux mois d'été ont globalement été à la hauteur des attentes également.

En termes monétaires, ce bilan est toutefois à modérer quelque peu car la clientèle a réduit la durée de ses séjours et a moins dépensé qu'en 2022.

CHAMBRES D'HÔTES



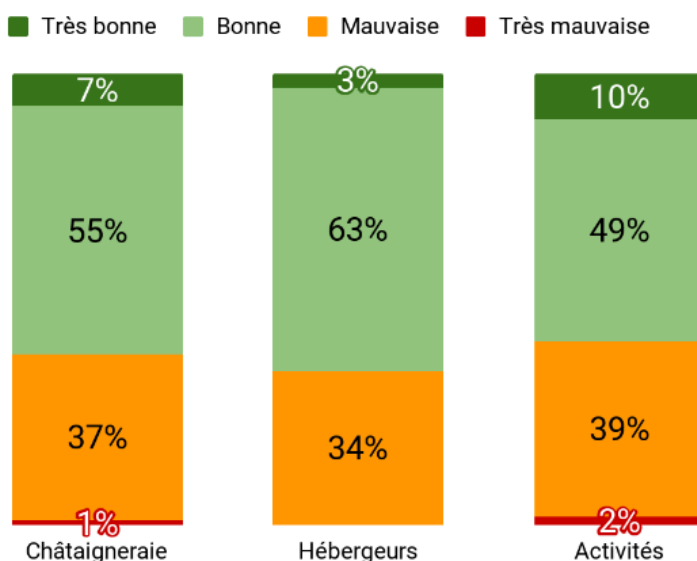
Une saison 2023 considérée comme équivalente à la précédente au vu du contexte budgétaire particulier pour la clientèle et des conditions climatiques aléatoires jusqu'au mois de juillet.

Pas d'évolution non plus en ce qui concerne la durée de séjour cette année, chaque répondant faisant part d'une stabilité à cet égard.

La part de la clientèle étrangère, habituellement faible parmi les chambres d'hôte, l'est encore plus cette année (5 %), mais la clientèle française éloignée a été comparativement bien plus nombreuse. La tendance au développement du tourisme de proximité qu'on évoque par ailleurs ne se vérifie donc pas dans ce type d'hébergement.



Niveau de satisfaction quant à la saison en Châtaigneraie :

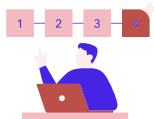


Note pour la saison 6,7/10

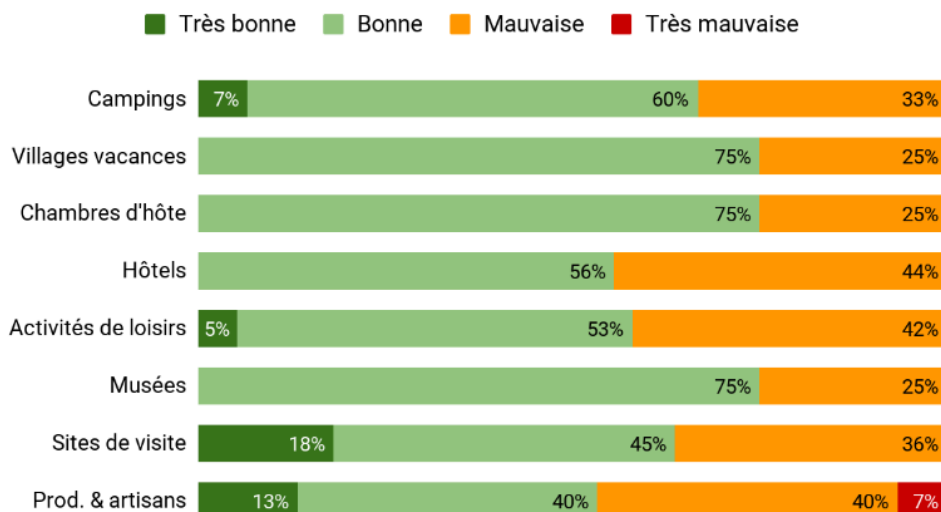


6,6/10 en 2022

6,7/10 en 2021



Niveau de satisfaction par type d'activité :



Cette enquête peut être jugée fiable étant donné que 85% des interrogés y ont répondu.
L'intégralité des données peut être consultée sur le site pro de l'Office de tourisme :
www.pro.chataigneraie-cantal.fr

Bilan de l'été 2023

- comparaison avec le bilan régional -



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. En 2020, la Taxe Additionnelle Départementale (TAD) a été mise en place à la demande du Conseil Départemental (10% de la taxe collectée).

Chiffres ATTENDUS de la Taxe de Séjour 2023

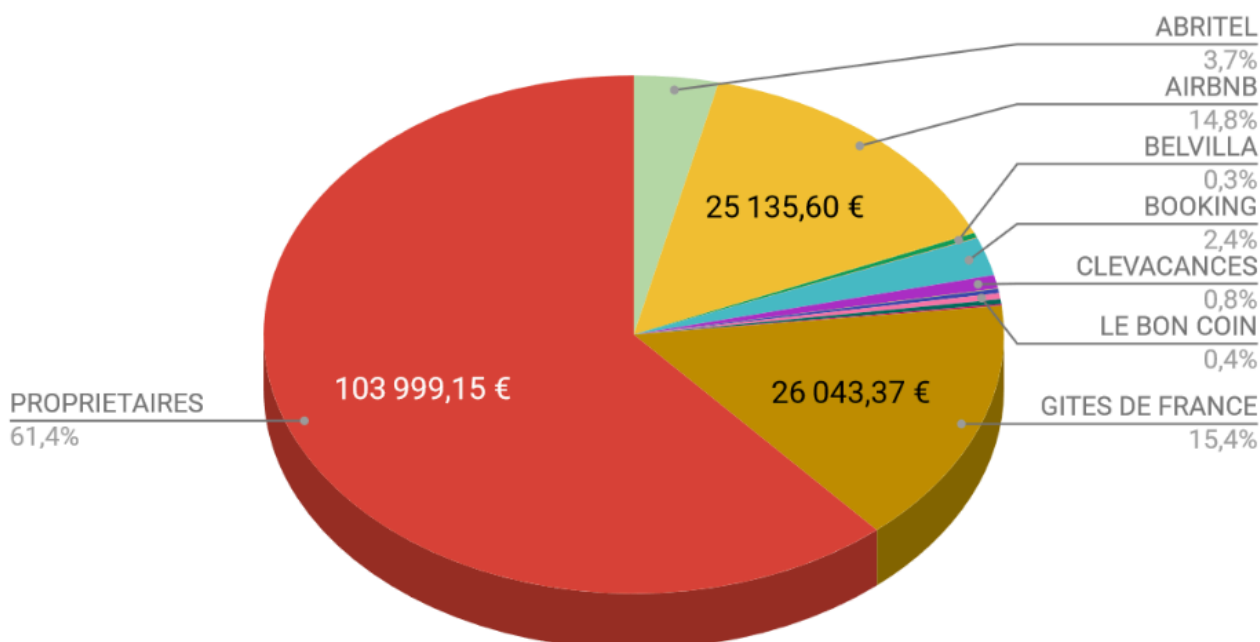
Attention chiffres non définitifs

Pôle	SOMME de TS CC année 2023	TAD année 2023	MONTANT TOTAL 2023	Nb de dossiers non clos
Cère & Rance	25 947,94 €	2 578,55 €	28 526,49 €	5
Entre 2 Lacs	39 428,02 €	3 942,80 €	43 370,82 €	9
Mauris	35 782,44 €	3 475,06 €	39 257,50 €	12
Montsalvy	17 170,59 €	1 717,12 €	18 887,71 €	12
Plateformes hors GDF	35 766,87 €	3 577,99 €	39 344,86 €	0
Total général	154 095,86 €	15 291,52 €	169 387,38 €	38

RAPPEL chiffres TS 2022 : 151 347,76€ en Châtaigneraie / total avec TAD de 165007,78€

Par qui a été collectée la Taxe de Séjour en 2023

Attention, il manque encore les reliquats qui sont versés en Juillet pour les plateformes



Classement de meublés

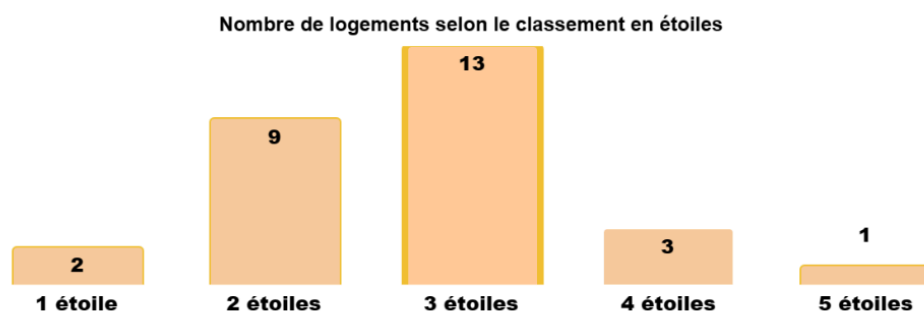
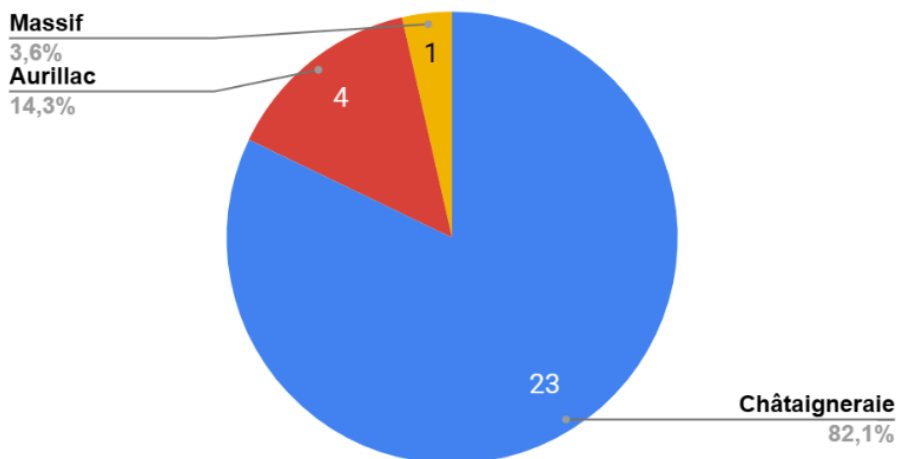
Depuis Juillet 2013, l'Office de Tourisme de la Châtaigneraie Cantalienne est agréé pour le classement des meublés de tourisme.

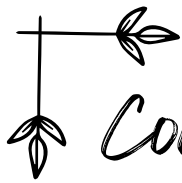
Classement renouvelé par AFNOR en 2023, suite à l'audit de contrôle de la bonne conformité des pratiques de travail. L'audit a été effectué selon le nouveau référentiel national de 2022, qui a demandé quelques adaptations dans nos pratiques de travail.

Avec le nouveau référentiel, on est passé de 112 critères à 133 critères, avec une attention particulière au développement durable, et une évaluation des exigences à la hausse notamment pour les 4*.

Dix organismes sont agréés dans le Cantal pour réaliser le classement. La zone d'intervention de l'Office concerne principalement la Châtaigneraie et le bassin d'Aurillac.

En 2023, nous avons réalisé **28 classements**, dans les communes suivantes : Aurillac, Cassaniouze, Junhac, Lapeyrugue, Laroquebrou, Laveissière-Le Lioran, Leynhac, Mandailles, Maurs, Parlan, Puycapel, Saint-Constant Fournoulès, Saint-Gérons, Saint-Mamet, Saint-Simon, Sénezergues, Siran.





Conventions et prestations de service

Petites Cités de Caractère

127h
de travail



A la demande de l'association Petites Cités de Caractère® Cantal, et en lien avec Petites Cités de Caractère® en Auvergne Rhône Alpes (PCC Aura), l'Office de Tourisme a mis à disposition un personnel pour assurer le suivi administratif et l'animation du réseau.

Les temps forts de l'année 2023 :

- Suivi administratif de l'association Cantal et réunions
- Commission d'homologation pour Saint Martin Valmeroux (n'a pas été homologué)
- Mise en place du projet parcours du patrimoine :
 - recherches de financements avec PCC AURA
 - reportage photos sur 2 ans par Antom Production
 - construction des plans des cités avec Laura Catheline - Atelier Passage
 - recherches de prestataires pour impression, audio et carte numérique

Le Réseau PCC en chiffres :

- Dans le Cantal, il y a 7 Petites Cités de Caractère® dont 3 en Châtaigneraie : **Laroquebrou, Marcolès, Montsalvy** - Menet, Murat, Pleaux et Saint Urcize.
- 43 en AURA
- 238 communes en France

Montsalvy



Photos de Antom production

Marcolès



Laroquebrou





Visites barrage EDF

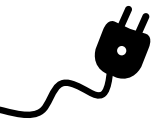
St-Étienne-Cantalès



En collaboration avec EDF et la Communauté de Communes Châtaigneraie Cantalienne.

VISITES POUR LES INDIVIDUELS - de Juin à Septembre

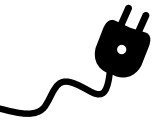
Tous les vendredis, gratuit.
En 2023, les visites ont débuté le **2 Juin**.
Possibilité de conduire 3 visites de 15 personnes maximum le vendredi 1 le matin et 2 l'après-midi.



29 visites réalisées soit 390 personnes

VISITES POUR LES GROUPES - toute l'année

Le développement de l'attractivité des visites de groupe s'est confirmé en 2023 :



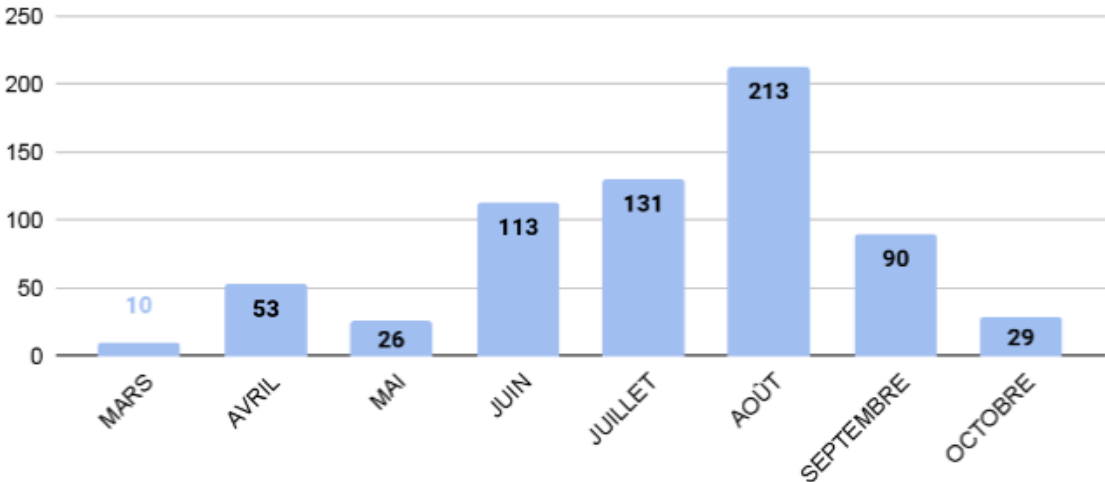
20 visites de groupes ont eu lieu en 2023 regroupant 275 personnes

- 2023 : 665 inscrits - 49 visites**
- 2022 : 593 inscrits - 45 visites
- 2021 : 445 inscrits - 32 visites
- 2020 : 265 inscrits - 35 visites
- 2019 : 395 inscrits - 30 visites
- 2018 : 400 inscrits - 32 visites
- 2017 : 342 inscrits - 28 visites
- 2016 : 367 inscrits - 26 visites
- 2015 : 445 inscrits - 33 visites



VISITES 2023 BARRAGE ST ETIENNE CANTALES

Nombre de visiteurs sur l'année



Boogie Woogie

Laroquebrou

La 23^e édition du festival international de Boogie-Woogie s'est tenue du **9 au 13 Août 2023** au sein de la cité Roquaise, avec plus de **55** artistes venus du monde entier.

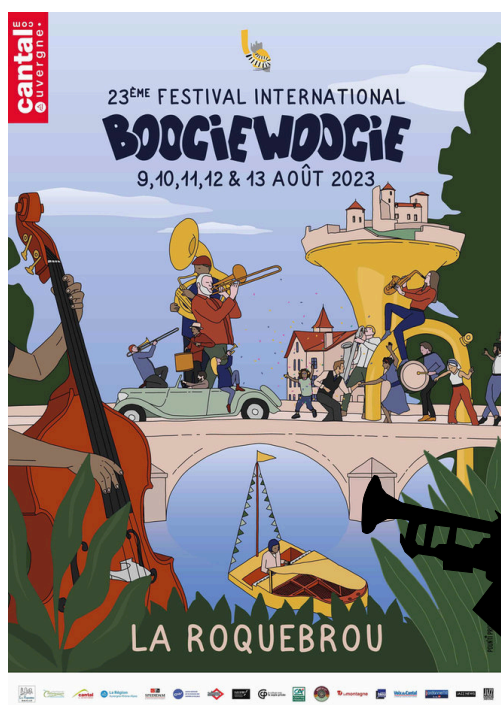
Cela a, cette année, représenté **979h** de travail (dont 349h dédiées à la billetterie) pour l'ensemble de l'équipe de l'Office de tourisme, soit environ 60% d'un temps plein.

Missions gratuites :

- Accueil physique et téléphonique des festivaliers
- Traitement de la messagerie de l'association
- Edition et mise à jour des fichiers festivaliers/presse/partenaires
- Paramétrage et impression des étiquettes pour publipostage
- Envoi et diffusion du flyer à la demande
- Mise à jour des sites internet de l'OT
- Préparatifs et organisation général
- Billetterie des concerts en soirée, gospel et masterclass

Missions payantes :

- Collecte et traitement des renseignements des artistes
- Gestion de leur réservations hôtelières
- Organisation de leurs transports
- Personnalisation et envoi des contrats de prestations
- Réalisation d'un dossier d'accueil pour chaque artiste
- Actions de communication
- Contacts avec l'Association
- Réalisation d'un bilan de la manifestation
- Mise à jour du plan de salle
- Autres (mise à jour du fichier artistes, gestion des problèmes de dernière minute...)



Les chiffres clés

- **349h** de billetterie pour l'ensemble de l'équipe
- **639** actes de billetterie
- **1878** places de concerts en soirée vendues
- **445** places pour le concert de Gospel du Dimanche vendues
- **51%** des clients originaires de la grande région AURA, dont 34,5% de Cantaliens
 - Plus de 12% originaires d'Occitanie
 - Environ 9% originaires de Nouvelle-Aquitaine
 - Environ 7% originaires d'Ile de France
- **58%** de réservations par téléphone, 34% aux guichets de l'OT et 8% par courrier



Administratif / Gestion structure

GESTION DU PERSONNEL :

- Planning du personnel 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
- Contrat Prévoyance, mutuelle entreprise

GESTION DU BUDGET :

- Elaboration et suivi du budget de la structure
- Tenu des éléments comptables en collaboration avec le cabinet comptable
- 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)

SUIVI QUALITÉ :

- Suivi du parc informatique.
- Maintenance des bureaux d'accueil : contrat fournisseurs, installation téléphonique, imprimante ,
- suivi DUERP
- suivi RGPD
- Fournitures bureaux - Achat produits d'entretien
- Suivi Entretien des locaux de l'Office de Tourisme
- Suivi contrat d'Assurance des locaux

GESTION BOUTIQUE ET DOCUMENTATION :

- Boutique : divers produits (sur la rando, textiles,) le plus possible à l'effigie de La Châtaigneraie ou du Cantal
- Suivi comptable achat et vente : le logiciel Prestashop nous permet un suivi des produits.
- Un inventaire des produits est demandé 2 fois par an dans chaque Points Infos.
- Gestion du stock dans les bureaux de l'Office de Tourisme.
- Gestion de la documentation du territoire, du cantal et des départements limitrophes
- Contacts avec les prestataires pour organiser les échanges de documentation



2023

