

BILAN ETE 2018

UNE SAISON TRES DISPARATE...



Avec 41 240 visiteurs à l'office de tourisme et 3 400 à Castanea, l'année 2018 est marquée par une deuxième année de baisse de la fréquentation. Le démarrage du juillet fut délicat, engendrant une baisse de fréquentation de 20 % sur le mois. Le mois d'août enregistre lui aussi un recul de fréquentation de plus de 12 %.

Il est cependant difficile de dresser un constat global de la saison tant les retours des professionnels sont contrastés...

AGENCE DE JOYEUSE

- juillet : 5 869 visiteurs / 7 413 en 2017 soit -21%
- août : 6 925 visiteurs / 8012 en 2017 soit -13,5%
- total de 12 794 visiteurs / 15 425 en 2017 soit -17%

AGENCE DES VANS

- juillet : 13 947 visiteurs / 17 285 en 2017 soit -19 %
- août : 14 498 visiteurs / 16 415 en 2017 soit -12 %
- total de 28 445 visiteurs / 33 700 en 2017 soit -15,5%



CASTANEA

- juillet : 1 096 visiteurs / 1 180 en 2017 soit -7%
- août : 2 328 visiteurs / 2 546 en 2017 soit -8,5 %
- total de 3 424 visiteurs / 3 726 en 2017 soit -8 %

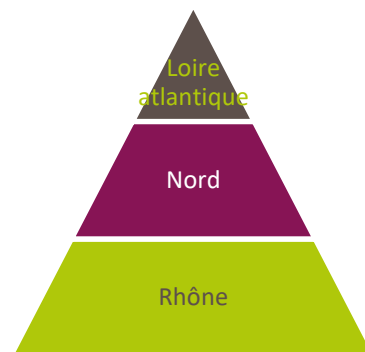


A RETENIR

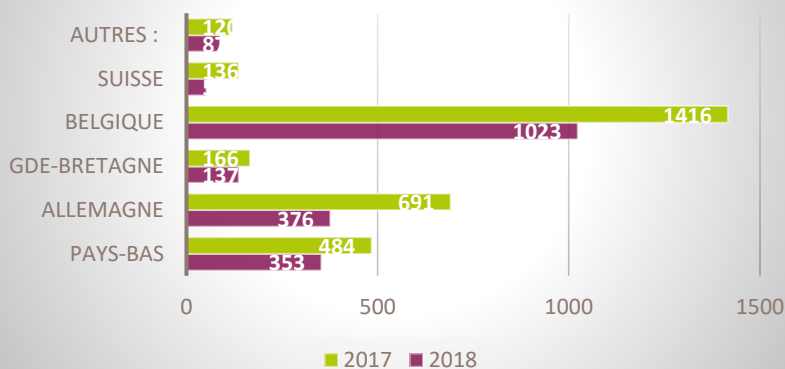
- La confirmation de l'étalement de la fréquentation sur l'ensemble de la semaine à l'OT : des courts séjours, des durées personnalisées ou des arrivées à tous moments de la semaine
- Une croissance des réservations de dernières minutes
- Un besoin de service + qui se fait de plus en plus sentir...
- Pas de difficulté à satisfaire les demandes d'hébergement de dernières minutes
- Peu de réclamations enregistrées sur le territoire

L'ORIGINE DES VISITEURS A L'OFFICE DE TOURISME

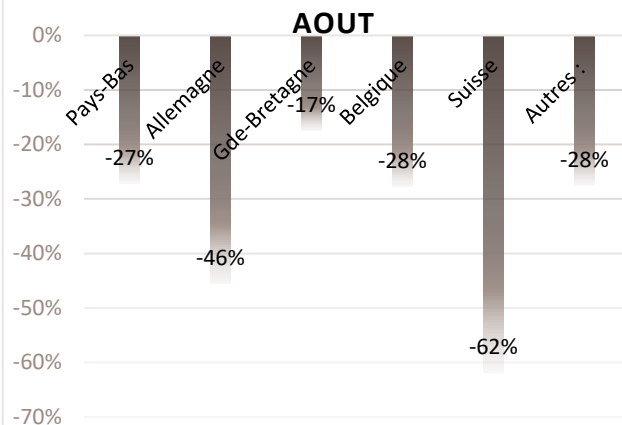
Peu d'évolution dans l'origine des clientèles françaises
Mais un net recul des clientèles étrangères



Evolution clientèle étrangère à l'office de tourisme de juin à aout



EVOLUTION CLIENTÈLE ÉTRANGÈRE
À L'OFFICE DE TOURISME DE JUNI À



LES DEMANDES

- les coins de baignades
- les balades
- des fiches de randonnées (à pied, cyclo et VTT)
- les activités à faire en famille
- les nombreuses activités de plein air
- les circuits jeux pour enfants
- les villages
- les marchés
- le Wifi
- la découverte des produits de terroir

LES MANQUES

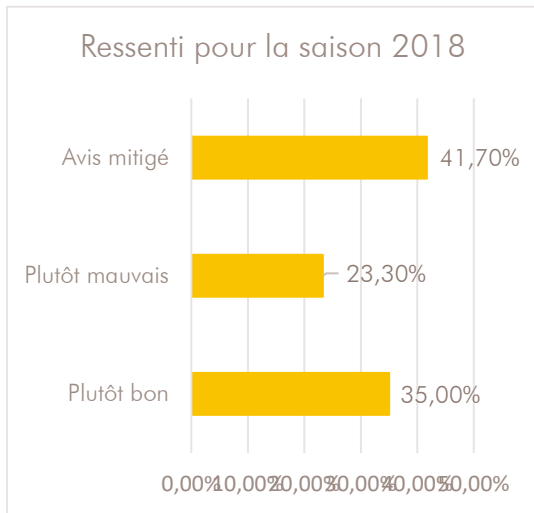
Nous enregistrons en 2018 moins de demandes non satisfaites... Toujours en ligne de mire

- Des lieux de baignades « officiels »
- Un topo de randonnée en adéquation avec le carto guide
- des balades faciles et bien signalisées
- des circuits VTT
- des voies vertes et des circuits cyclo (impact de « Ardèche destination vélo » !)
- des balades thématiques, notamment le long de la rivière
- un effort à fournir sur l'attractivité des centres-bourgs

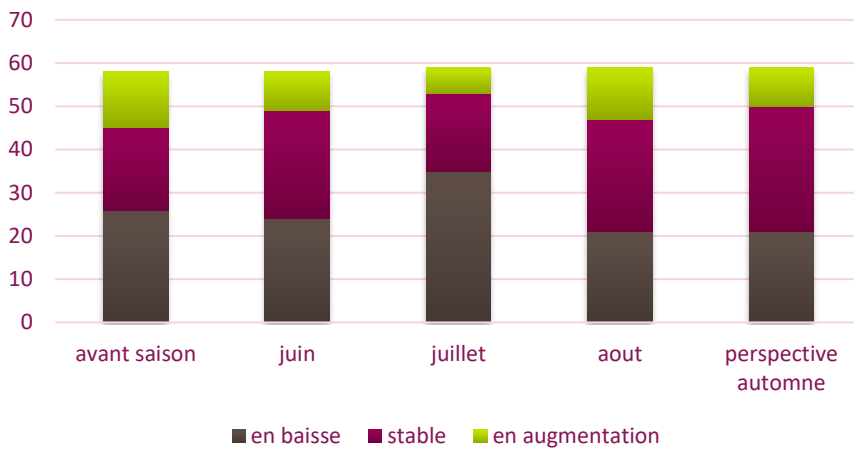
LA TENDANCE VUE PAR LES PROFESSIONNELS

UNE SAISON MITIGEE EN CEVENNES D'ARDECHE ET UNE ACCELERATION DES DISPARITES

Avec seulement un tiers des professionnels jugeant la saison « bonne », l'année 2018 semble marquée par des écarts importants sur la fréquentation du territoire. Conditions climatiques, Coupe du monde, concurrence avec d'autres destinations ou encore hausse des hébergements collaboratifs semblent être les facteurs les plus impactants, alors que la présence sur le web et la qualité des prestations pourraient avoir tiré certains vers le haut.

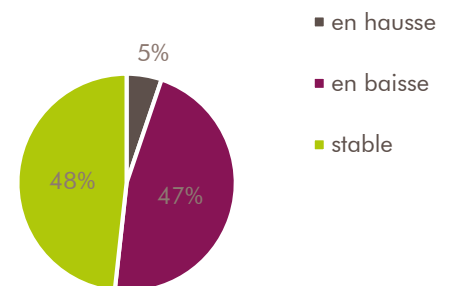


Niveau de fréquentation



UN MOIS DE JUILLET DIFFICILE VS UN MOIS D'AOUT CORRECT

Evolution du panier moyen



- Alors que le bouche à oreille et les sites web sont toujours en tête, les centrales de réservation en ligne font leur apparition dans le top 3 des principaux canaux pour assurer un bon remplissage des hébergements
- 2018 confirme la tendance à la réservation de dernière minute, avec des séjours flexibles (durée et jour de départ ou d'arrivée)
- Le paiement par TPE se multiplie
- Les demandes de services + pour le même prix deviennent une tendance généralisée
- Le panier moyen semble se dégrader cette année encore...

EN CHIFFRES



- www.cevennes-ardeche.com = 63 000 visiteurs / 310 000 pages vues
- 44 % des connexions via smartphone en août



- A pied - Ou dormir & Envie de visiter sont les rubriques les plus visitées de notre site web... L'office ne remplit plus les hébergements mais y contribue....
- + 300% de trafic sur notre site web en juillet et août



- + 40 % d'abonnés sur Facebook
- Le post [Zen] Zéro train, zéro grève, zéro bouchon a touché **65 000 personnes**
- [Temps forts] 5 bonnes raisons de venir au Printemps en Cévennes d'Ardèche en a touché **25 000**
- + 85 % d'abonnés sur Instagram



- + 21% de ventes en ligne sur le territoire mais un CA en recul de 17,5 % (hausse de 144% des produits vendus (billetterie/ activités) vs baisse de 27 % d'hébergements)
- chiffre d'affaires agence de Joyeuse : 23 660 € (-5 %)
- chiffre d'affaires agence des Vans : 26 815 € (-7%)
- chiffre d'affaires Castanea : 52 825 € (+12 %)



- panier moyen agence de Joyeuse : 17,38 € (+ 60 %) / 1,66 produits/panier
- panier moyen agence des Vans : 10,61 € (-4%) / 1,53 produits par panier
- panier moyen Castanea : 16,16 € (+ 20%) / 4,07 produits par panier (+42%)