

# CÉVENNES d'ARDÈCHE

---

BILAN SAISON 2019

---



## UNE SAISON RELATIVEMENT STABLE...

---

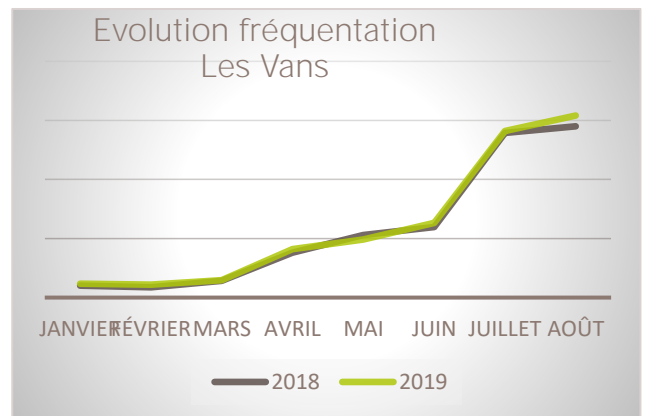
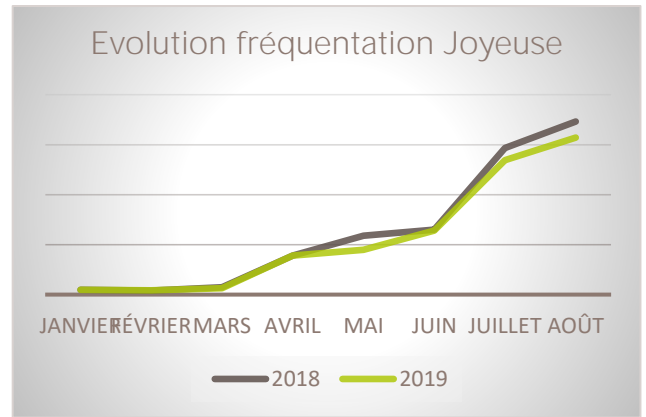
Avec un mois de septembre s'annonçant positif, l'année 2019 sera marquée par une stabilité retrouvée après deux années de tassement de la fréquentation. Avec des mois d'avril et juin en progression, permettant de compenser un mois de mai en recul, l'été conforte un bon niveau de fréquentation, enregistrant 41 200 visiteurs à l'office de tourisme et 3 300 à Castanea.

Même si l'effet « gilets jaune » et la canicule ont pu freiner les intentions de séjour, la volatilité d'une partie de la clientèle impose toujours plus une grande adaptabilité de l'offre de séjour, la politique tarifaire et les canaux de commercialisation. La réservation de dernière minute s'intensifie encore un peu plus cette année, avec des clientèles en quête de rapport qualité/prix/service toujours meilleur et sur des périodes de séjour moins formatées.

# UNE SAISON RELATIVEMENT STABLE...

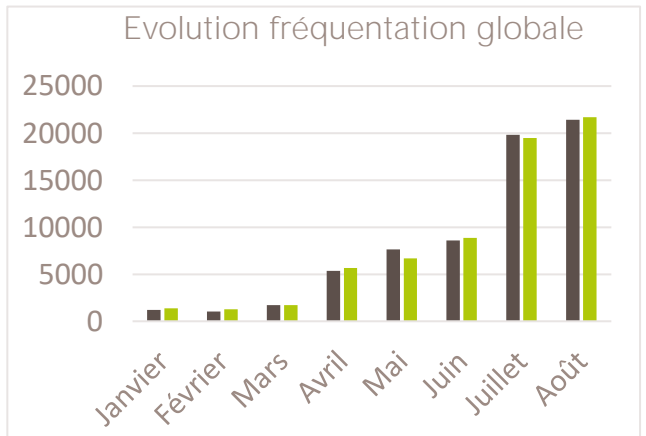
## AGENCE DE JOYEUSE

- avril : 1 512 visiteurs / 1 529 en 2018 soit -1%
- mai : 1 786 visiteurs / 2 344 en 2018 soit -24%
- juin : 2 567 visiteurs / 2 515 en 2018 soit +2%
- juillet : 5 383 visiteurs / 5 869 en 2018 soit -8%
- août : 6 282 visiteurs / 6 925 en 2018 soit -9%
- total de 18 140 visiteurs / 19 820 en 2018 soit -8 %



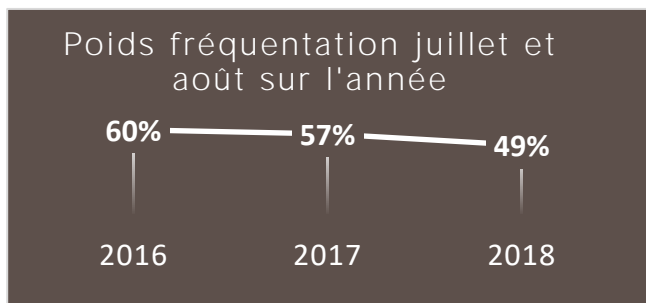
## AGENCE DES VANS

- avril : 4 111 visiteurs / 3 813 en 2018 soit +8%
- mai : 4 878 visiteurs / 5 298 en 2018 soit -8%
- juin : 6 311 visiteurs / 5 972 en 2018 soit +6%
- juillet : 14 106 visiteurs / 13 947 en 2018 soit +1%
- août : 15 410 visiteurs / 14 498 en 2018 soit +6%
- total de 48 558 visiteurs / 46 836 en 2018 soit +4%



## CASTANEA

- avril : 945 visiteurs / fermé en 2018
- mai : 872 visiteurs / fermé en 2018
- juin : 1 162 visiteurs / fermé en 2018
- juillet : 1 229 visiteurs / 1 114 en 2018 soit +10%
- août : 2 338 visiteurs / 2302 en 2018 soit +2%
- total de 6 546 visiteurs

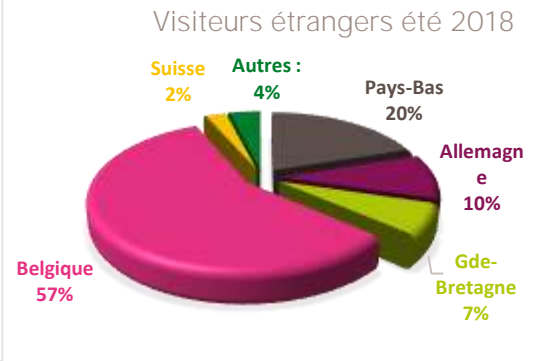
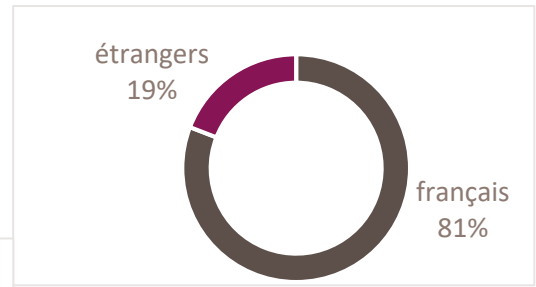
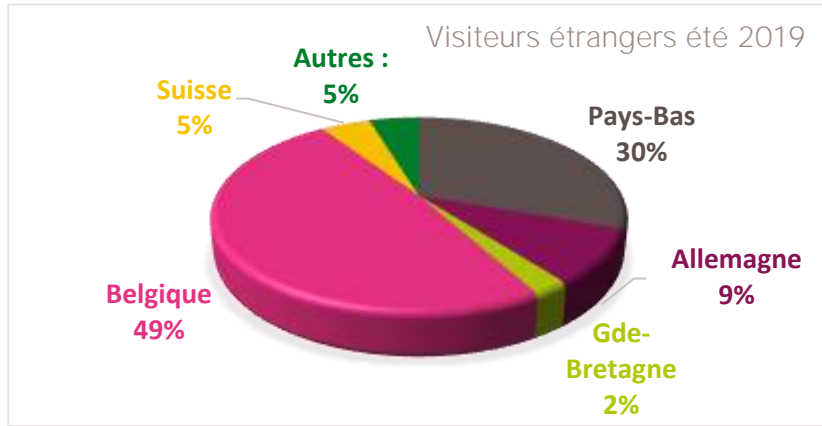


## VISITES GUIDEES

- juillet : 243 visiteurs / 117 en 2018 soit +107%
- août : 325 visiteurs / 216 en 2018 soit +50%
- septembre : 92 visiteurs / 73 en 2018 soit +26%
- total de 660 visiteurs / 406 en 2018 soit + 62 %

Baisse régulière du poids de la fréquentation de juillet et août ► Nos regards doivent aussi être tournés vers les 50 % en hors saison

# L'ORIGINE DES VISITEURS CET ETE A L'OFFICE DE TOURISME



# L'ORIGINE DES VISITEURS DE JANVIER A AOUT EN CEVENNES D'ARDECHE

Des clientèles de proximité de plus en plus présentes  
Mais un net recul des clientèles néerlandaises

## Top 5 des pays émetteurs\* - % total des nuitées étrangères - janvier à août 2019

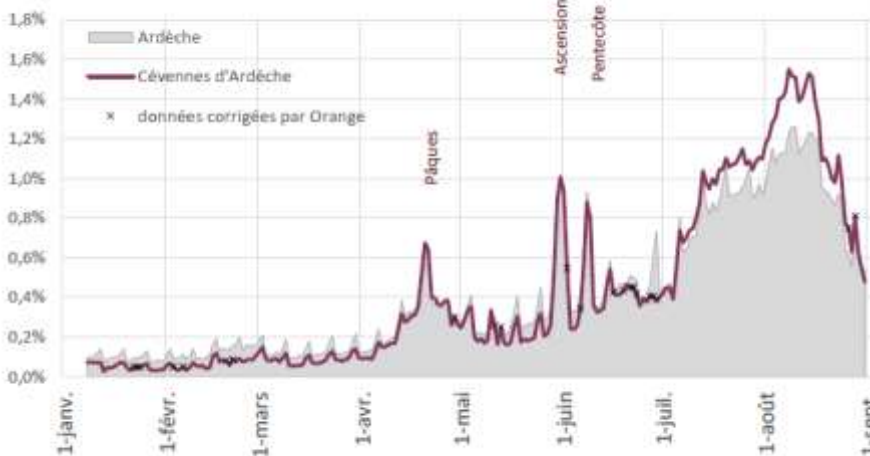
### Cévennes d'Ardèche

- 1 Allemagne (26%)
- 2 Belgique (25%)
- 3 Pays-Bas (22%)
- 4 Suisse (7%)
- 5 Royaume-Uni (5%)

### Ardèche

- 1 Pays-Bas (24%)
- 2 Allemagne (20%)
- 3 Belgique (15%)
- 4 Suisse (6%)
- 5 Royaume-Uni (5%)

## Nuitées touristiques journalières (poids de chaque jour dans le total de la période janvier à août 2019)



## Top 5 des départements émetteurs - % total des nuitées françaises - janvier à août 2019

### Cévennes d'Ardèche

- 1 Rhône (9%)
- 2 Nord (8%)
- 3 Bouches-du-Rhône (5%)
- 4 Isère (5%)
- 5 Pas-de-Calais (4%)

### Ardèche

- 1 Rhône (10%)
- 2 Drôme (6%)
- 3 Nord (5%)
- 4 Isère (5%)
- 5 Bouches-du-Rhône (5%)

## A RETENIR

- Des mois d'avril et juin qui gagnent du terrain d'année en année
- Une fréquentation réduite au mois de mai en raison d'un planning de ponts peu favorable
- Un mois de juillet très timide
- Un 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
- La réservation de dernière minute qui se généralise
- Des clientèles de proximité de plus en plus présentes
- Un besoin de service + qui se fait toujours sentir...
- De moins en moins de demande d'hébergement à l'office (moins de 3% des demandes)
- Des conditions climatiques de plus en plus impactantes
- Peu de réclamations enregistrées sur le territoire

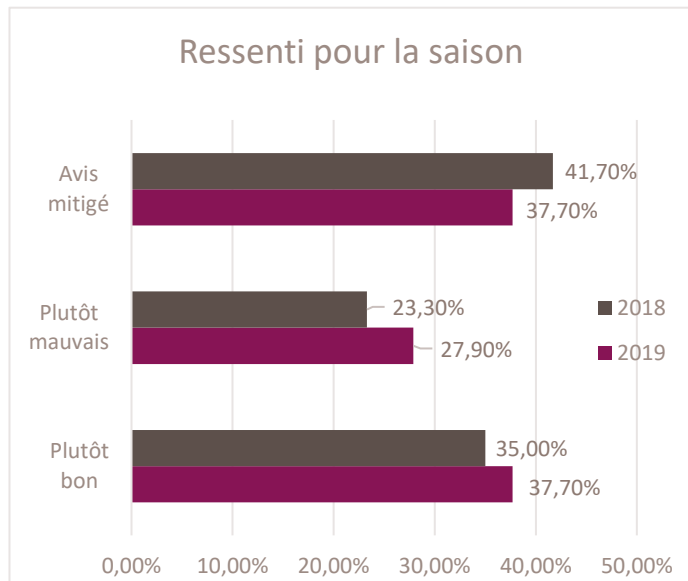
## LES DEMANDES RECURRENTEES ET PARFOIS INSATISFAITES

- les coins de baignades « officiels »
- les balades
- 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
- 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

## CE QUI A EMERGE CET ETE

- Rumeur sur la qualité des eaux de baignade
- Recherche de lieux sauvages, où il n'y a pas beaucoup de monde
- Une perte d'attractivité de l'Ardèche
- Une saturation complète du réseau téléphonique et internet qui est de plus en plus handicapant
- Des lignes de bus et offre de transport (plus de vélo)
- Un manque d'animations et le regret d'une fermeture trop précoce de certains établissements

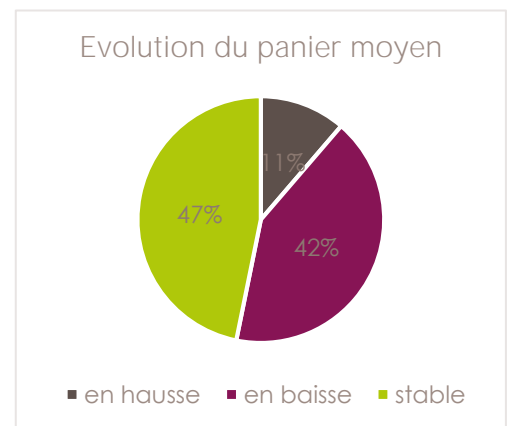
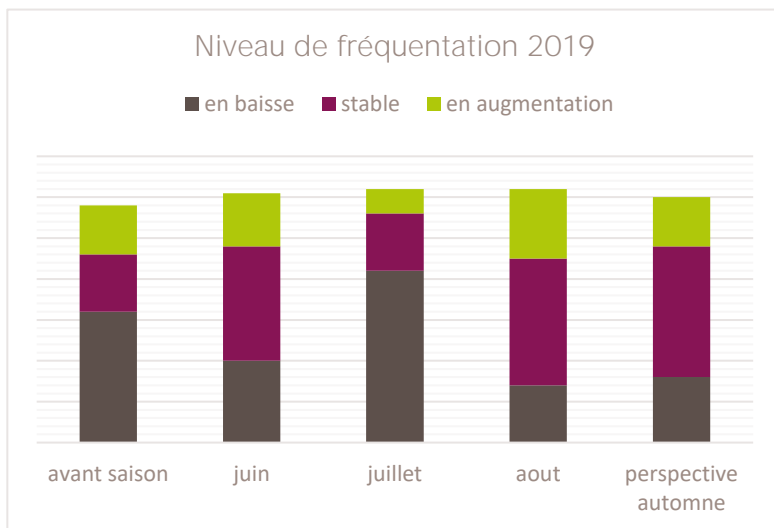
# LA TENDANCE VUE PAR LES PROFESSIONNELS



## UN MOIS DE JUILLET DIFFICILE VS UN MOIS D'AOUT BON

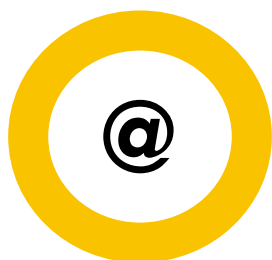
## UNE SAISON MITIGEE EN CEVENNES D'ARDECHE ET ENCORE UNE ACCELERATION DES DISPARITES

Vacances tardives, canicule et réservations de dernière minute ont fortement impacté la fréquentation du mois de juillet. Une croissance du nombre de professionnels estimant avoir fait une bonne saison conjuguée à une augmentation du nombre de ceux l'estimant plutôt mauvaise confirme l'accroissement des écarts importants, favorisant ainsi le sentiment d'une nécessaire professionnalisation optimale des acteurs du tourisme tant sur les outils de communication, de vente, que sur la qualité des prestations et le niveau de services.

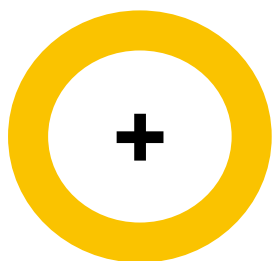


- Alors que le bouche à oreille et les sites web sont toujours en tête pour se faire connaître, 60 % des professionnels témoignent d'une clientèle fidèle qui revient
- 2019 confirme à nouveau le poids de la réservation tardive et la réservation de dernière minute qui tendent à se généraliser, avec des séjours flexibles (durée et jour de départ ou d'arrivée)
- La multiplication des canaux de réservation en ligne devient décisive pour rester visible
- Le wifi et la multiplication des services émergent comme des incontournables ayant une influence forte sur le choix d'un hébergement
- La météo a eu un impact très significatif sur les réservations cette saison

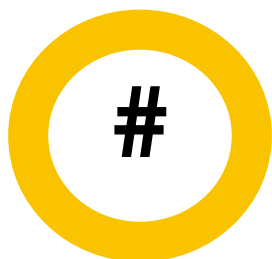
# EN CHIFFRES



- www.cevennes-ardeche.com = 96 550 visiteurs / 375 000 pages vues
- 47 % des connexions se font via le smartphone (et 57% en juillet et août) contre 34% en 2018



- Agenda – Vous allez adorer – Vos circuits à pied sont les rubriques les plus visitées de notre site web... les rubriques de séduction et activités à faire sur place prennent le pas sur le reste des pages du sites
- + 68% de trafic sur notre site web en juillet et août par rapport à juillet août 2018



- + 15 % d'abonnés sur Facebook
- + de 600 000 personnes touchées par les publications FB
- Post le plus vu [Ressourcement garanti] vidéo promotionnelle entrée Ressourcement +265 000 vues
- + 30 % d'abonnés sur Instagram



- + 30% de ventes en ligne sur le territoire (17% à l'échelle de l'Ardèche) avec un record en juillet de +87%