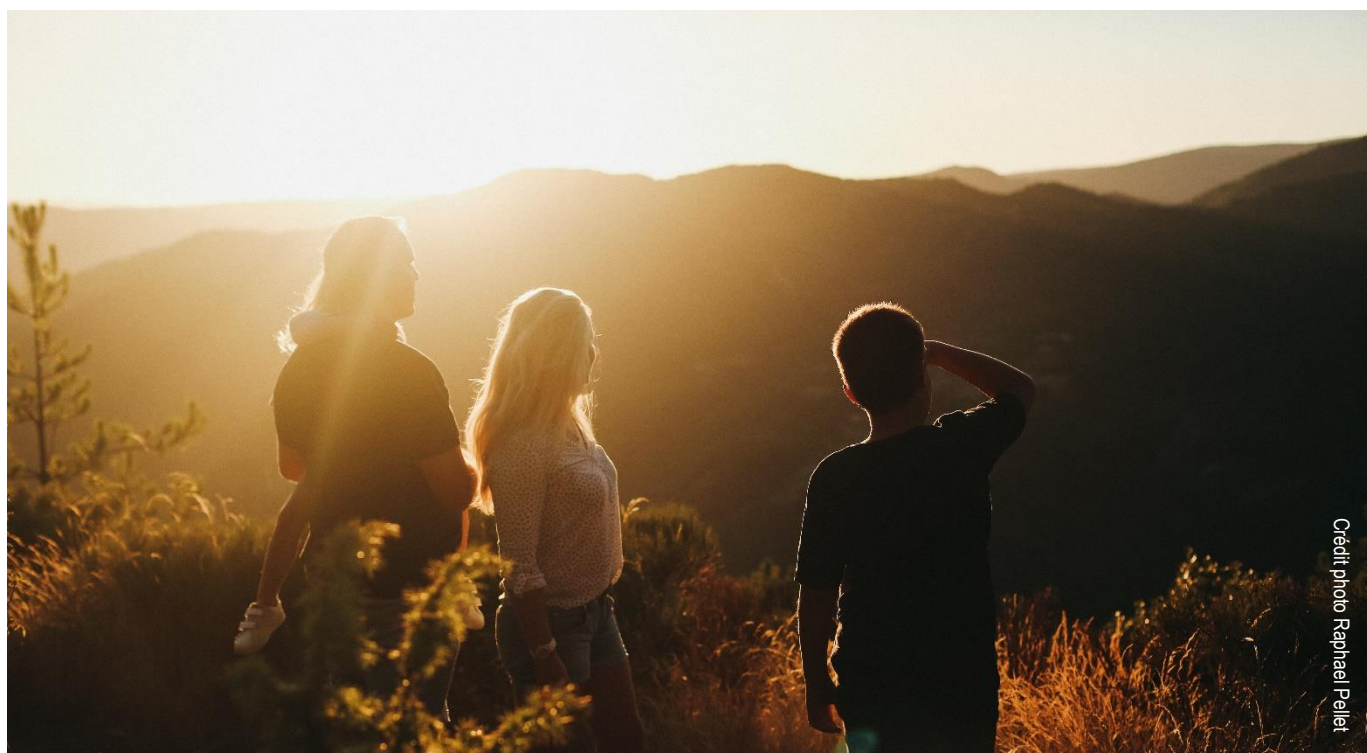


CÉVENNES d'ARDÈCHE

BILAN SAISON 2020



Credit photo Raphael Pellet

UNE SAISON PARTICULIERE

...

La saison 2020, dans le contexte sanitaire que nous connaissons s'annonçait particulière dans nos bureaux d'information touristique avec la réduction du personnel saisonnier et l'application des protocoles sanitaires imposant entre autres la limitation de notre capacité d'accueil et le port du masque obligatoire.

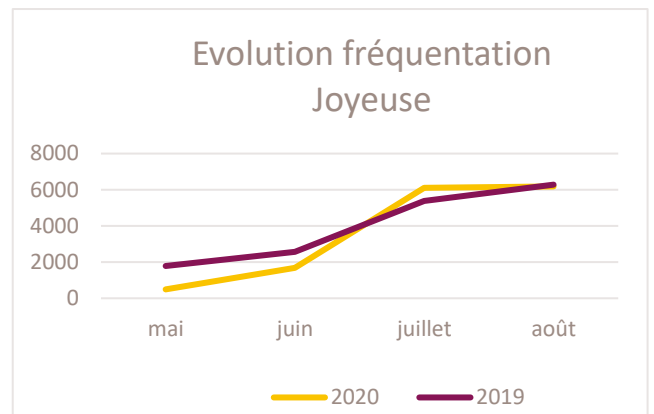
Avec un redémarrage timide en juin, les visiteurs étaient au RDV dès le mois de juillet. Des visiteurs différents : plus exigeants, de proximité, avec un besoin de réassurance notamment sur la qualité des prestations et les mesures sanitaires adoptées. Mais aussi des visiteurs fidèles qui privilégient un retour aux sources et sont en demande de nouveautés, une clientèle étrangère bien présente et l'émergence de nouveaux visiteurs peu présents habituellement.

Ces évolutions nous obligent à nous réinventer, repenser le geste d'accueil et le diversifier, accentuer notre présence sur le numérique, et apporter notre expertise pour un conseil toujours plus personnalisé...

UNE SAISON qui a débuté tardivement...

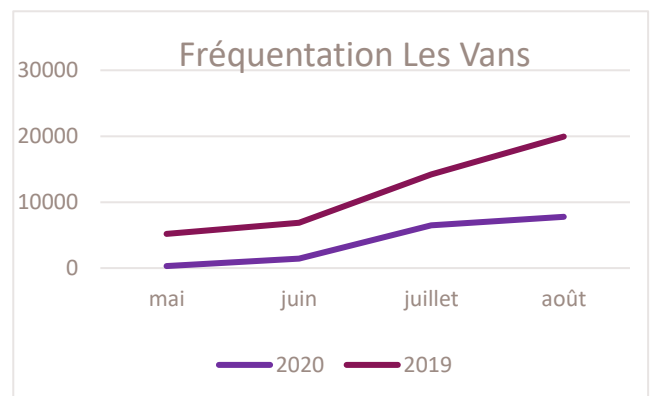
AGENCE DE JOYEUSE

- mai : 492 visiteurs / 1786 en 2019 (-72%)
 - juin : 1684 visiteurs / 2567 en 2019 (-34%)
 - juillet : 6104 visiteurs / 5383 en 2019 (+13%)
 - août : 6183 visiteurs / 6282 en 2019 (-1%)
- total de 14 463 visiteurs / 19 820 en 2019 (-27%)



AGENCE DES VANS

- mai : 309 visiteurs / 4876 en 2019
 - juin : 1460 visiteurs / 5408 en 2019
 - juillet : 6508 visiteurs / 7706 en 2019
 - août : 7777 visiteurs / 12168 en 2019
- total de 16 054 visiteurs / 30 158 en 2019



Nota Bene :

Les données 2020 correspondent à la cellule de comptage
Les données 2019 au comptage effectué par le personnel
Le changement de cellule de comptage, la mise en place d'un
accueil extérieur et la réduction de nos capacités d'accueil ne
permettent pas une comparaison objective des données entre
2019 / 2020

... et qui a été fortement impactée par le contexte sanitaire

- limitation du nombre de personnes dans l'office
- réduction des espaces d'accueil
- flyers à la demande
- pré accueil en extérieur pour gérer les flux
- 2.5 temps plein en moins sur la saison
- Sollicitation importante sur l'accueil par téléphone (2 493 appels en 2019 / 2 470 en 2020 de juin à septembre)
- Mise en place d'un tchat numérique

VISITES GUIDEES

- juillet : 172 visiteurs / 243 en 2019
- août : 185 visiteurs / 325 en 2019
- septembre : 56 visiteurs / 92 en 2019

total de 413 visiteurs / 660 en 2019

nombre moyen de visiteurs par visite en 2019 : 6

nombre moyen de visiteurs par visite en 2020 : 5,5

Les visites guidées ont connu globalement une baisse de fréquentation mais une certaine stabilité du nombre moyen de visiteurs. Cela s'explique par des éléments factuels : moins de visites proposées en 2020, la limitation du nombre de visiteurs par les protocoles sanitaires et le port du masque obligatoire.

CASTANEA

- juin : 217 visiteurs / 1 162 en 2019 soit -81%
- juillet : 1 133 visiteurs / 1 229 en 2019 soit -8%
- août : 2 181 visiteurs / 2 338 en 2019 soit -7%
- septembre : 1 167 visiteurs / 2 055 en 2019 soit -43 %

total de 4 698 visiteurs / 8 601 entre avril et sept 2019 soit -45%

Une saison complexe à Castanea :

- Une autorisation préfectorale d'ouverture au 2 juin après l'élaboration d'un plan de reprise
- La réduction du personnel saisonnier malgré des horaires d'ouverture inchangés, des animations maintenues et un temps de désinfection quotidien conséquent
- Des adaptations coûteuses ou contraignantes pour les dégustations, les rencontres de producteurs
- Aucun accueil de groupes de juin à août dû à l'annulation de toutes les réservations puis les premiers groupes accueillis à partir de septembre avec conditions d'accueil aménagées
- Une baisse de 2 points des visiteurs étrangers (seulement 9% de la clientèle)

Mais une boutique identifiée comme telle !

Avec un chiffre d'affaires boutique en hausse de 17 % en juillet et août, malgré la baisse de fréquentation : une boutique identifiée pour ses producteurs locaux, une clientèle qui revient seulement pour la boutique, les produits locaux faisant office de cadeaux souvenirs !

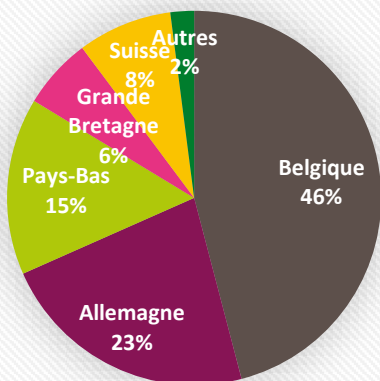
Et aussi... aide à la vente de produits sanitaires

- 7 300 masques jetables
- 1 010 masques en tissu
- 620 litres de gel hydroalcoolique
- 400 litres de désinfectants

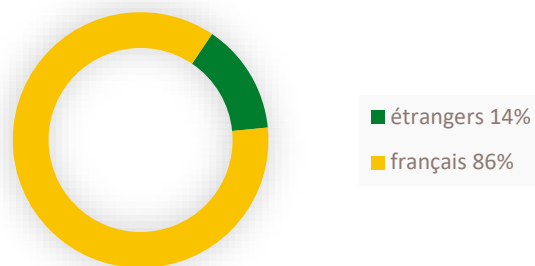
Vendus à prix coutant par les CDC aux professionnels du tourisme et commerçants, au plus fort de la pénurie.

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

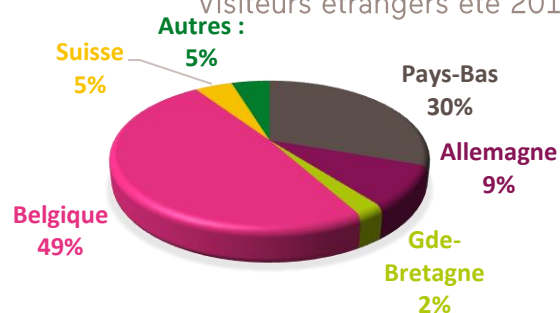
Visiteurs étrangers été 2020



Proportion visiteurs étrangers 2020



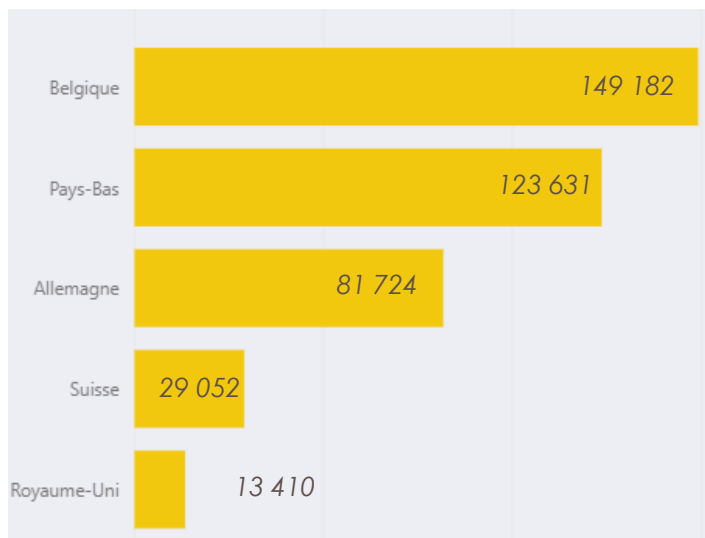
Visiteurs étrangers été 2019



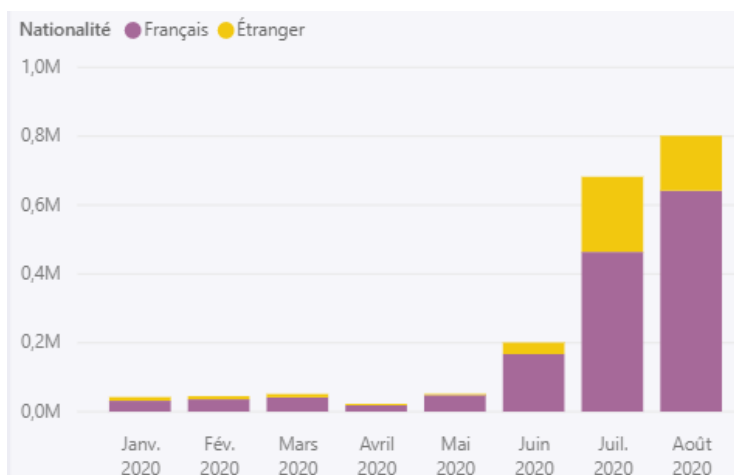
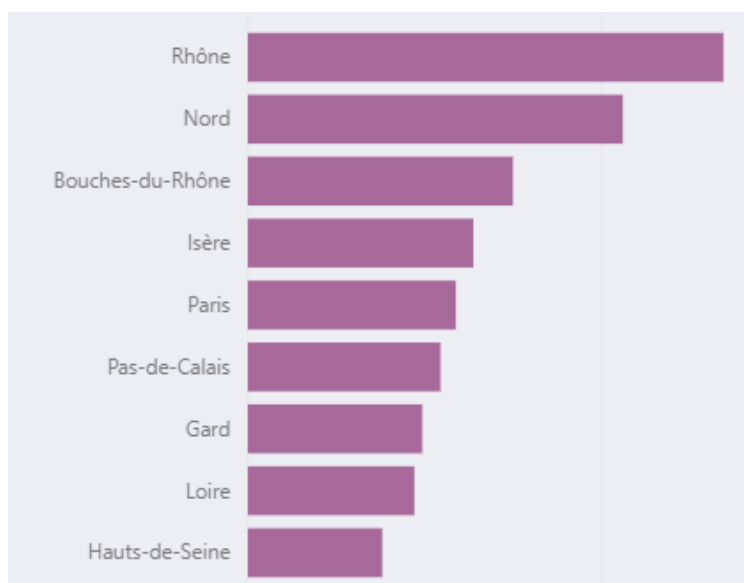
Un recul des visiteurs hollandais à l'OT au profit des allemands

L'ORIGINE DES VISITEURS EN CEVENNES D'ARDECHE

Nuitées par pays d'origine de janv. à aout



Nuitées par département d'origine de janv. à aout

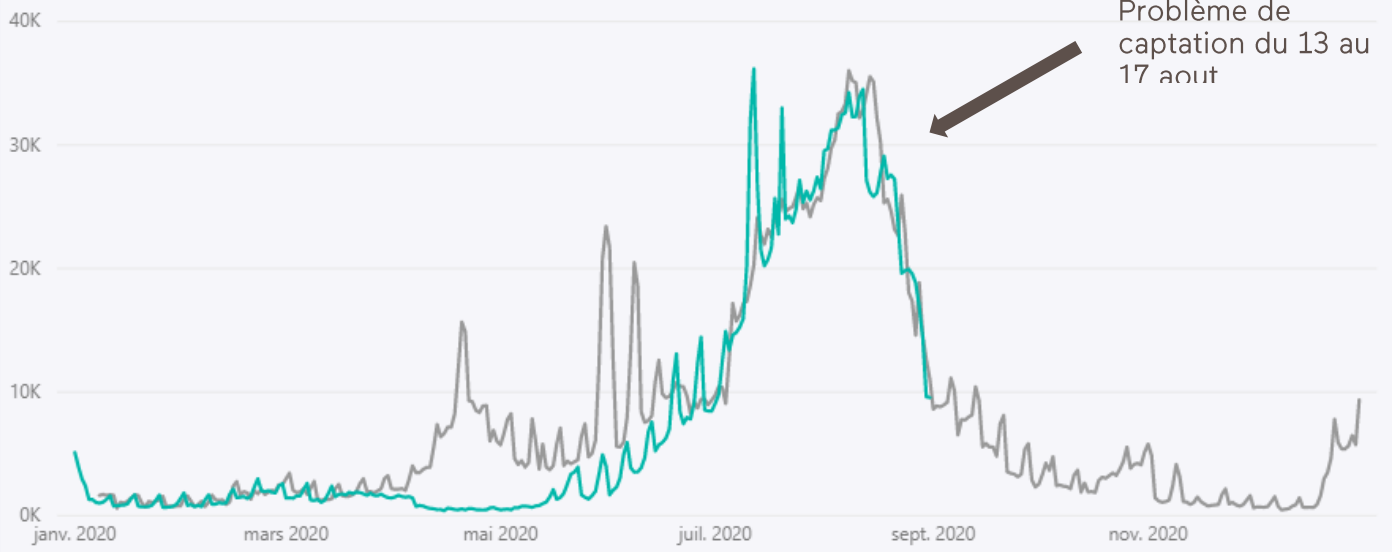


Source Flux vision tourisme - ADT Ardèche

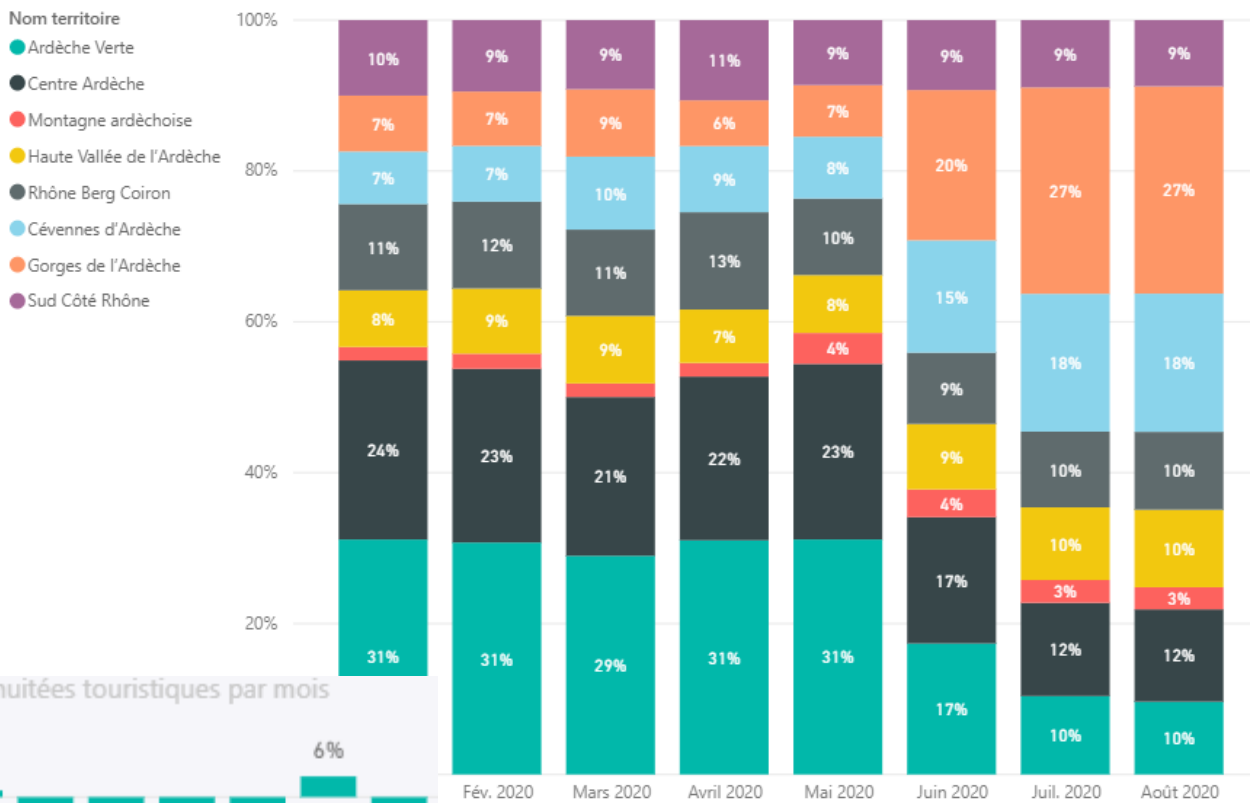
Nuitées touristiques par jour

!!! problème de captation entre le 13 au 17 août 2020 non corrigé par Orange. Le 1er week-end des vacances de la Toussaint 2019 est sous-estimé. !!!

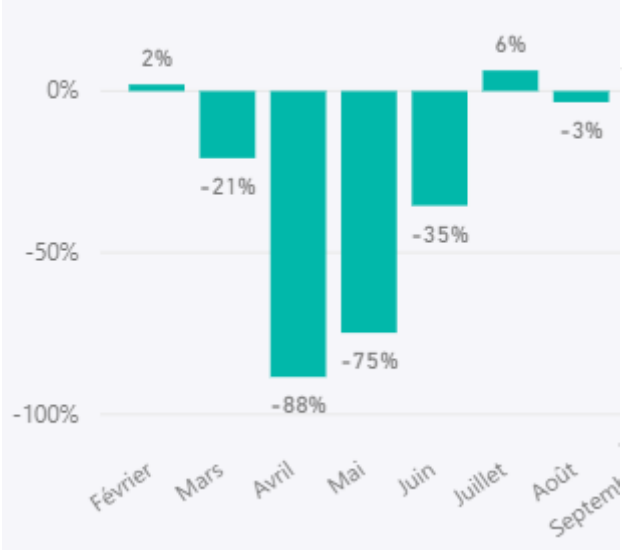
● Nuitées an-1 ● Nuitées N



Nuitée par Mois année abrégée et Nom territoire



Evolution des nuitées touristiques par mois



A RETENIR

- Des mois de juillet et août globalement bons, voire très bons...
- Une saison qui a pu être tenue à l'office grâce à du personnel très impliqué et malgré l'ambiance nationale et locale difficile
- Un étalement de la fréquentation sur l'ensemble de la semaine à l'OT : des courts séjours, des durées personnalisées à tous moments de la semaine
- La réservation de dernière minute qui se généralise
- Des clientèles de proximité de plus en plus présentes (+ 6 points cette année)
- Un besoin de service + qui se fait toujours sentir...
- De moins en moins de demande d'hébergement physiquement au bureau de l'office (moins de 3% des demandes) mais une augmentation par téléphone (42% des demandes)
- Des conditions climatiques de plus en plus impactantes
- Une clientèle de plus en plus exigeante (augmentation des réclamations sur le territoire) et parfois agressive...

LES DEMANDES RECURRENTES ET PARFOIS INSATISFAITES

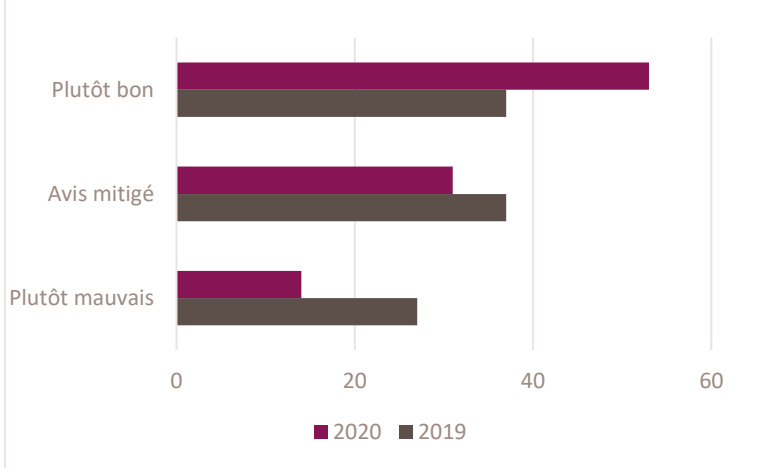
- les coins de baignades « officiels »
- les balades faciles et bien signalisées
- des circuits VTT et carto vélo
- des voies vertes et des circuits cyclo (impact de « Ardèche destination vélo » !)
- des balades thématiques, notamment le long de la rivière
- des fiches de randonnées (à pied, cyclo et VTT)
- les activités à faire en famille
- les nombreuses activités de plein air
- les circuits jeux pour enfants
- les villages
- les marchés
- la découverte des produits de terroir
- des transports
- de l'hébergement de dernière minute
- top 4 des demandes aux Vans : (juillet/août)
 - Infos pratiques
 - Randonnées
 - Evènements
 - Sites Touristiques
- Top 4 des demandes à Joyeuse :
 - Rando
 - Patrimoine naturel et culturel
 - Sites touristiques
 - Evènements

CE QUI A EMERGE CET ETE

- Recherche de lieux sauvages, où il n'y a pas beaucoup de monde
- Une redécouverte des paysages préservés d'Ardèche
- Des lignes de bus et offre de transport (plus de vélo)
- Demande d'itinérance
- Clientèle de proximité qui connaît déjà et veut des nouveautés
- Un manque d'évènements qui fait partie du charme des villages habituellement
- Une hausse conséquente des appels téléphoniques nécessitant un personnel dédié
- Des demandes de voyage sur mesure, de clientèles qui ne connaissaient pas la région et qu'il a fallu accompagner avec un conseil hyper personnalisé

LA TENDANCE VUE PAR LES PROFESSIONNELS

Ressenti pour la saison 2020



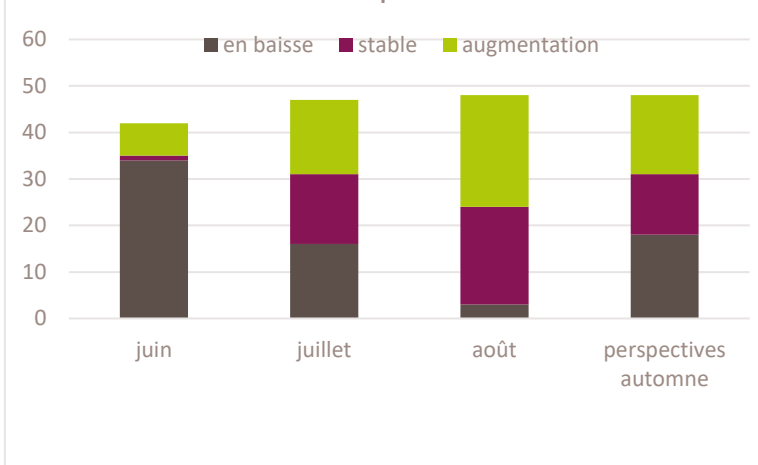
DES ECARTS ENTRE JUILLET ET AOÛT QUI SE REDUISENT, UNE SAISON TRES COURTE

UN ETE PLUTÔT BON QUI A DEMANDE UNE GRANDE REACTIVITE ET ADAPTATION AU CONTEXTE SANITAIRE

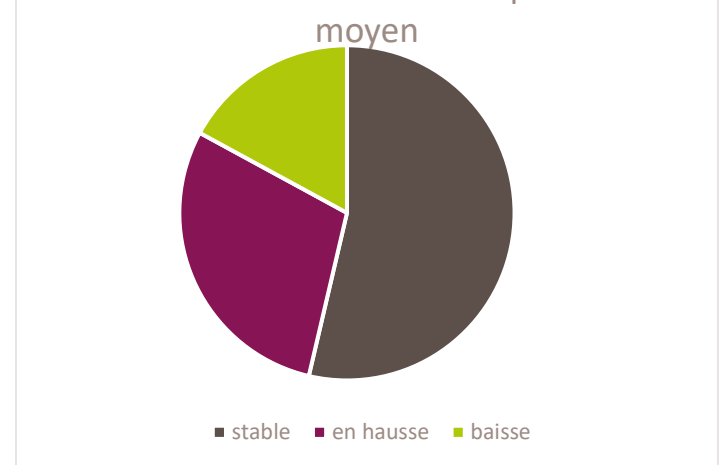
Le contexte sanitaire du printemps 2020 a eu un fort impact sur la destination avec un mois de juin globalement en baisse et un fort démarrage en juillet. Privée de vacances à l'étranger, la clientèle nationale et de proximité s'est largement orientée vers notre territoire. Se confirme la demande de circuits courts, de produits de qualité, d'individualisation des conseils et d'accompagnement personnalisé.

A noter: la grande disparité dans les hébergements, certains types campings ayant vu leur remplissage s'éroder contrairement aux chambres d'hôtes et meublés.

Niveau de fréquentation 2020



Ressenti sur le niveau du panier moyen

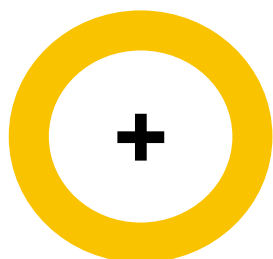


- 50% des professionnels témoignent des atouts de notre destination pour la clientèle : les grands espaces et la possibilité de s'isoler.
- 40% confirment la fidélité de leurs clients
- La tendance aux courts voire très courts séjours s'accroît en lien avec le développement d'une clientèle de proximité et de résidents secondaires
- La réservation en ligne et de dernière minute fut la pratique de cet été
- La présence de clientèle avec un fort pouvoir d'achat, la tendance à vouloir se faire plaisir expliquent la hausse du panier moyen.
- Des chiffres d'affaires de structures très impactés par la crise : + de 50% perdent + de 20% de CA...

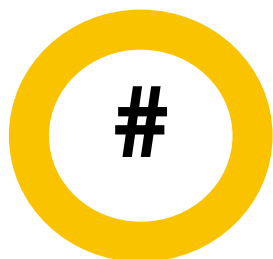
EN CHIFFRES



- www.cevennes-ardeche.com = 86 000 visiteurs / 328 000 pages vues – une baisse de 10% due à un changement d’algorithme chez Google – correction effectuée en aout
- 50 % des connexions se font via le smartphone contre 47% en 2019 et 34% en 2018 !
- + 300 % de vues sur le blog avec 7 000 vues
- 1 post par semaine renouvelant l’intérêt de visite du site web
- Les plus vus : Top 3 des panoramas et la Grotte du Renard



- Vos circuits à pied – Les gorges du Chassezac et le Bois de Païolive sont les rubriques les plus visitées de notre site web, reflétant bien les aspirations des visiteurs cet été... Suivie par la recherche d’hébergement.
- L’inspiration et activités à faire sur place prennent le pas sur le reste des pages du sites



- + 10 % d’abonnés sur Facebook
- 253 000 impressions des posts cet été
- Posts les plus vu [Marchés de Joyeuse (Terroir), campagne sur le Green break (Ressourcement), Païolive (incontournable), Gorges du Chassezac (activités de pleine nature), Plateau de Montselgues (paysage)]
- Un très bon taux d’engagement de 7,4 %
- + 15 % d’abonnés sur Instagram



- 3 bornes tactiles, disponibles 24h/24 opérationnelles Joyeuse, Les Vans, Saint Paul le Jeune 1 600 fiches consultées
- Pages les plus vues : Agenda, Où dormir
- Borne de Joyeuse la plus consultée
- Consultation en Français à 98%



- + 10% de ventes via les outils de vente en ligne OPEN System sur le territoire : +153% en juin, 30% en juillet, +66% en aout
- Des secteurs différemment impactés par la réservation en ligne : hausse de l’hébergement locatif, de l’hôtellerie de plein air et des ventes de commerces et services, mais recul de l’hôtellerie, de l’hébergement collectif et des fêtes et manifestations