

# Tableau de Bord Accueil

4ÈME TRIMESTRE 2018

# TABLEAU DE BORD ACCUEIL

## 4<sup>ÈME</sup> TRIMESTRE 2018

Ce baromètre présente les données de fréquentation trimestrielles de l'Office de Tourisme de la Châtaigneraie cantalienne. Il permet d'obtenir une photographie de la fréquentation physique, téléphonique et numérique de l'Office de Tourisme.

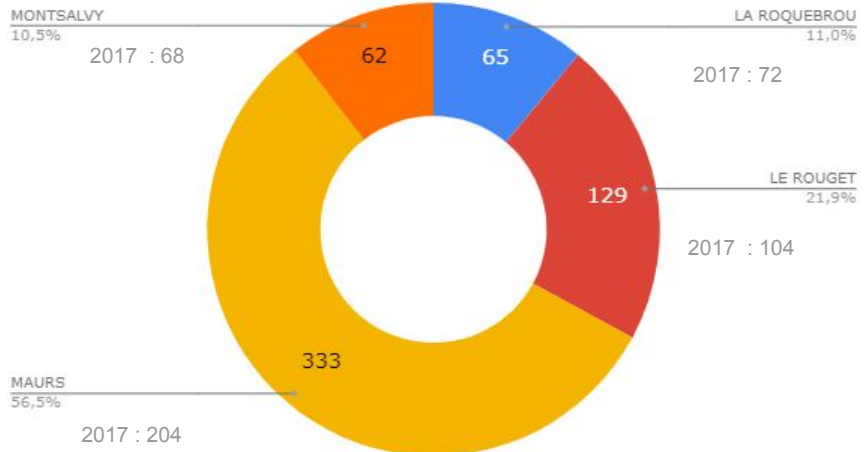
Méthodologie :

- Chaque acte d'accueil est qualifié selon une grille de saisie, avec différents critères pour obtenir les données présentées.
- Les données numériques sont issues des sources Google Analytics de nos sites web.

### NOTRE MÉTIER : L'ACCUEIL

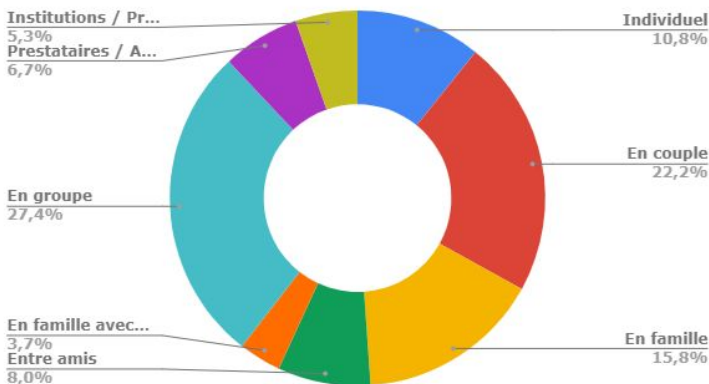
- 4 bureaux d'informations ouverts à l'année : Le Rouget, Maurs, Montsalvy, Laroquebrou.
- 1 point informations saisonnier à Marcolès en Juillet et Août.
- 1 standard téléphonique unique,
- 1 amplitude horaire d'ouverture de 108h / semaine, 236h / semaine en Juillet et Août.
- 1 équipe de conseillers en séjour disponible à l'accueil 6,5 jours / semaine toute l'année, dont les jours fériés (Printemps/Été)

### Fréquentation des Points Information



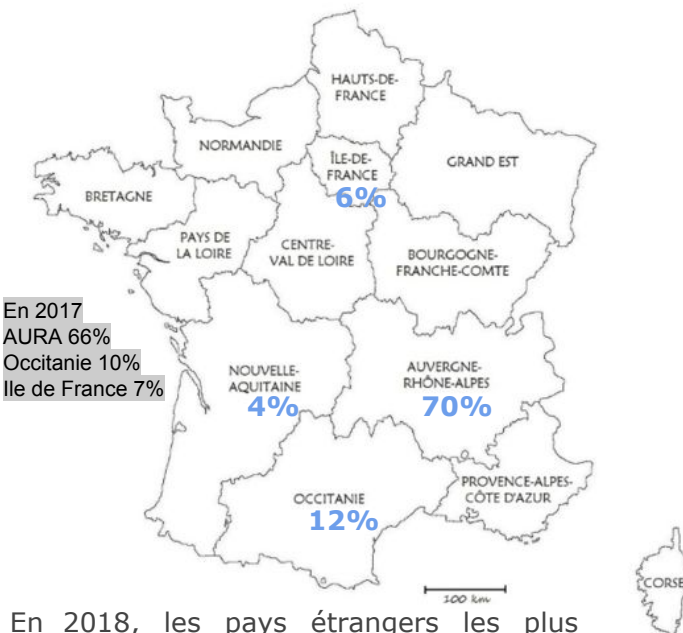
**589 actes guichet en 2018**  
**contre 448 en 2017**  
**(141 actes d'accueil en plus soit +31%)**

### Typologie de clientèles



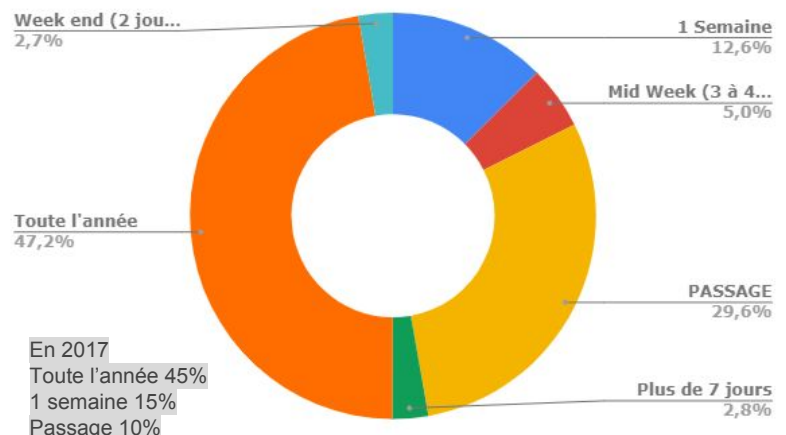
**Fréquentation Globale au 4<sup>ème</sup> trimestre 2018 :**  
**915 actes d'accueil**  
 (guichet + téléphone)  
 soit **2188 personnes\***  
 (835 actes d'accueil en 2017)

### Provenance géographique des clientèles :



Parmi les **70% d'Auvergne-Rhône-Alpes** qui ont fréquenté l'OT, la part des **cantaliens est de 94%**. Parmi les **cantaliens**, **82%** représentent le territoire de la **Châtaigneraie cantalienne**.

### Durée de séjour



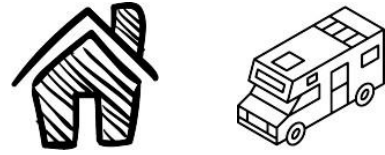
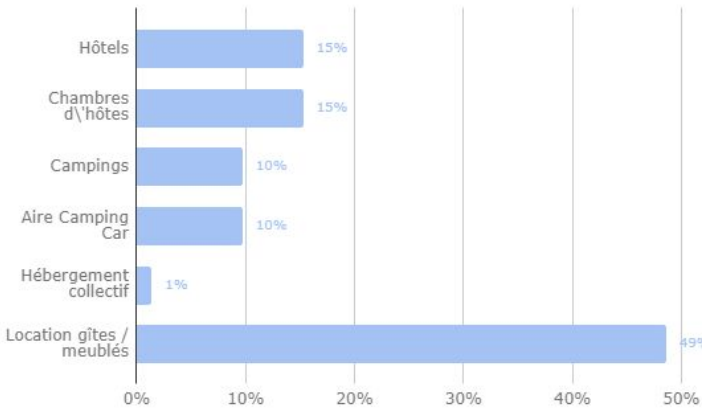
En 2017  
 Toute l'année 45%  
 1 semaine 15%  
 Passage 10%

Les résidents du territoire en Châtaigneraie ont été les plus nombreux à fréquenter les Points Informations, ou à nous contacter par téléphone.

En 2018, les pays étrangers les plus représentés sont les mêmes qu'en 2017 : BELGIQUE - PAYS-BAS - ROYAUME UNI

## Type d'informations demandées :

### Demandes en hébergement

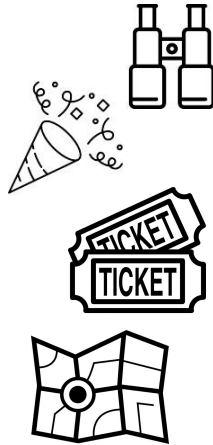


Les **locations gîtes et meublés** ont été les types d'hébergements les plus demandés au cours du 4ème trimestre.

En 2017, la demande d'hébergement concernait

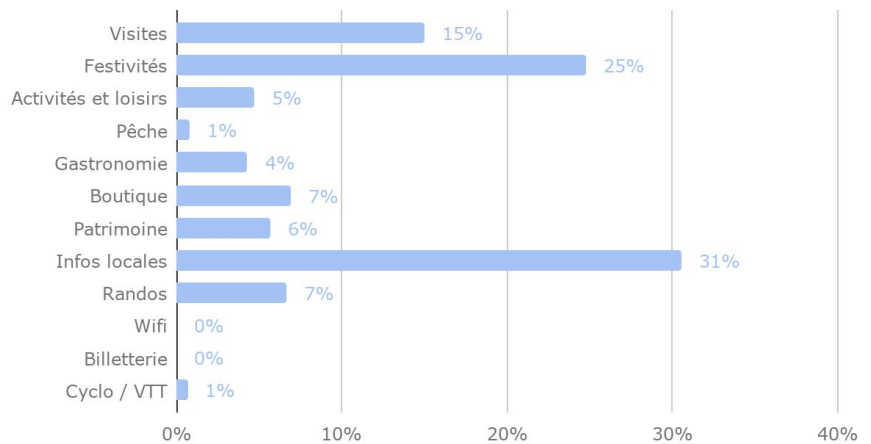
- les locations gîtes et meublés 35%
- les hôtels 22%
- les chambres d'hôtes 16%

Les informations les plus souvent demandées à l'accueil sont les **Infos locales** dans 31% des accueils.

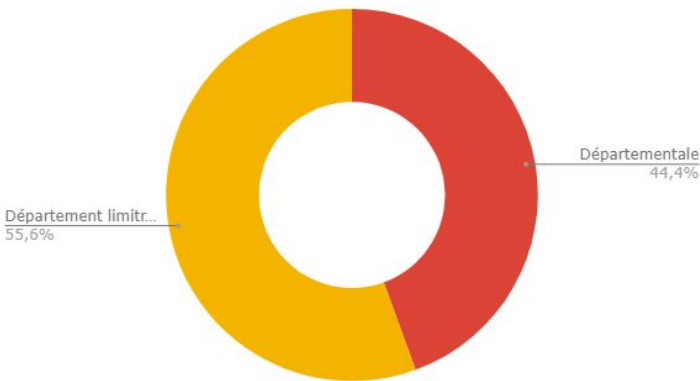


Les **Festivités** et les **Visites** représentent 25% et 15% des autres informations demandées à l'accueil.

### Informations touristiques demandées



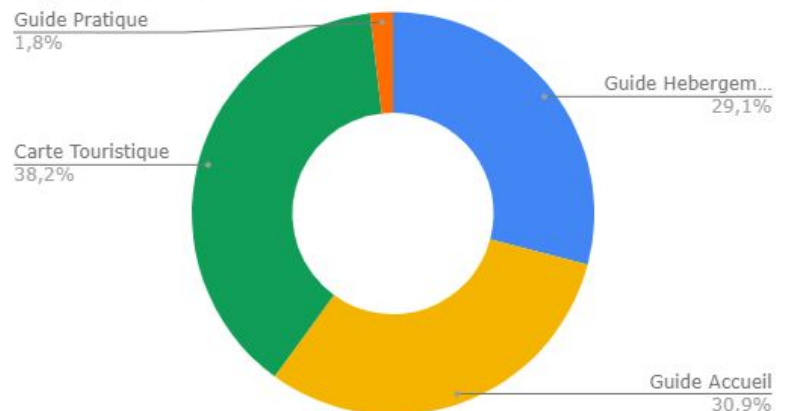
### Demandes sur les autres territoires



En 2017, l'information touristique demandée était

- les festivités 23%
- les infos locales 23%
- les visites découverte 22%

### Documentation touristique envoyée



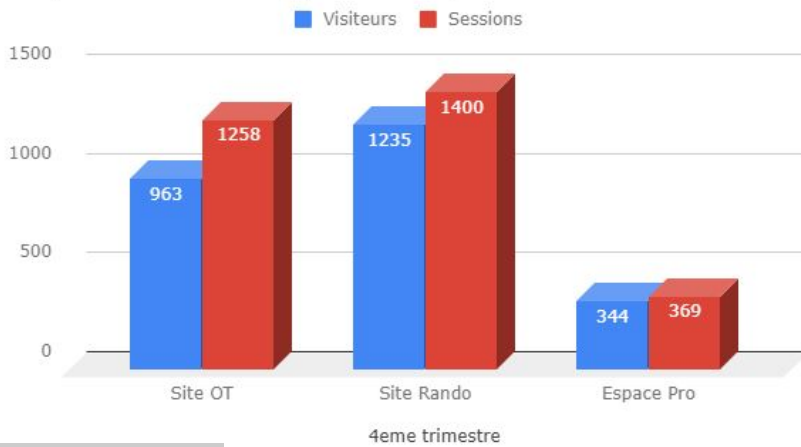
**325 appels téléphoniques traités :**  
45% visiteurs - 55% administratifs

↑ Hausse de 23,5% par rapport à 2017

La demande d'envoi de documentation baisse régulièrement. L'information est trouvée sur le site internet ou par téléphone.

## Promotion sur les sites internet et réseaux sociaux :

Fréquentation de nos supports numériques - 4eme trimestre



En 2017 , nbre visiteurs  
 Site OT 2695  
 Rando 836  
 Site Pro 246

**Fréquentation Globale  
 au 4ème trimestre  
 2018 :**  
**2542 visiteurs**  
 (3777 en 2017)

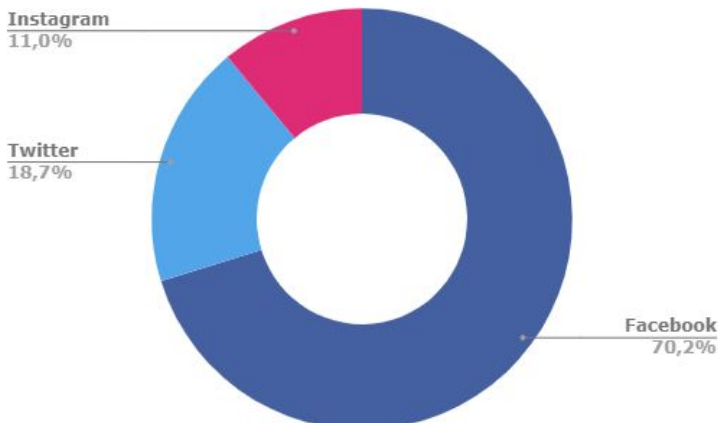
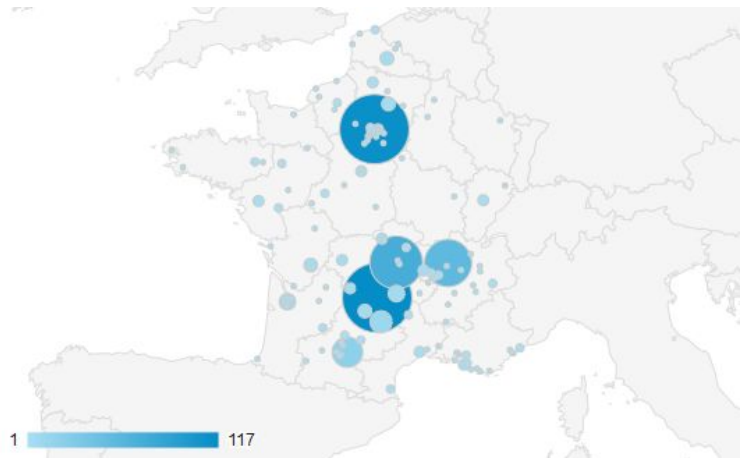
### Principales villes :

Aurillac  
 Paris  
 Clermont-Ferrand  
 Lyon  
 Toulouse  
 Rodez  
 Bordeaux  
 Saint-Flour  
 Compiègne

### Principales régions :

Auvergne Rhône Alpes  
 Ile de France  
 Occitanie  
 Nouvelle Aquitaine  
 Hauts de France  
 Paca  
 Centre Val de Loire  
 Bretagne  
 Bourgogne Franche Comté  
 Pays de la Loire

La fréquentation trimestrielle du site principal a baissé par rapport à 2017, au profit des réseaux sociaux. Le site Rando et l'espace pro ont connu une meilleure fréquentation qu'en 2017.



L'office de tourisme assure également la promotion de la destination via **les réseaux sociaux**. Notre présence sur Facebook, Instagram et Twitter représente au 31 décembre 2018 :

**5935 abonnés**

Le nombre d'abonnés a augmenté de 8,4 % par rapport au 4ème trimestre 2017 (5477 personnes en décembre 2017).

Le réseau social Instagram est en forte progression, nous avons 75% d'abonnés en + en 1 an.