

Tableau de Bord
Accueil
ANNEE 2018

Office de Tourisme de la Châtaigneraie cantalienne
<http://pro.chataigneraie-cantal.fr>

TABLEAU DE BORD ACCUEIL ANNEE 2018

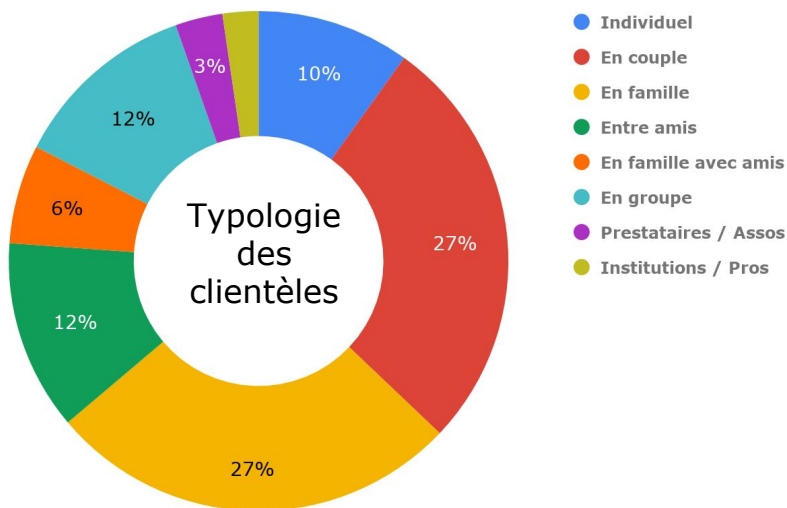
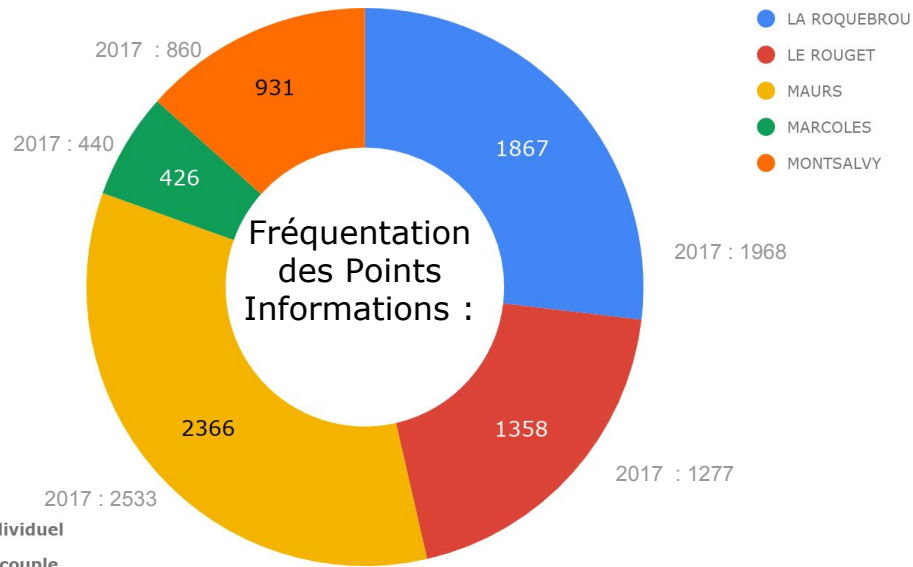
Ce baromètre présente les données de fréquentation annuelle de l'Office de Tourisme de la Châtaigneraie cantalienne. Il permet d'obtenir une photographie de la fréquentation physique, téléphonique et numérique de l'Office de Tourisme.

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

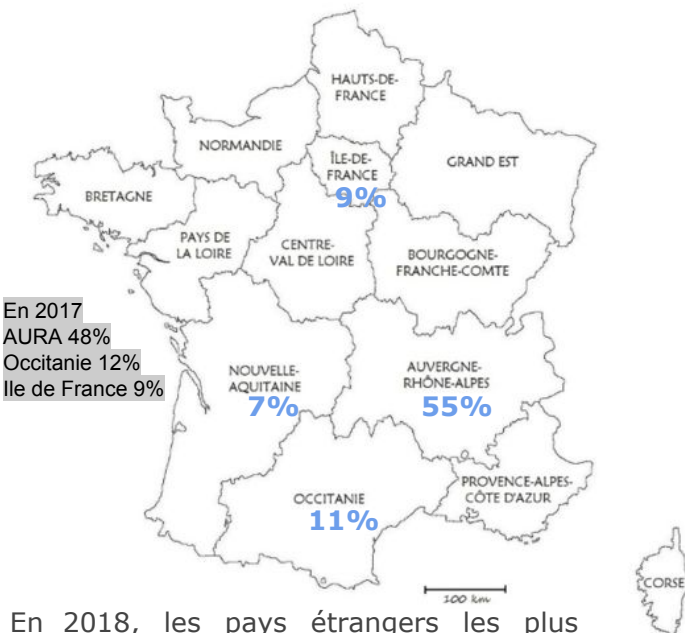
- 4 bureaux d'informations ouverts à l'année : Le Rouget, Maurs, Montsalvy, Laroquebrou.
- 1 point informations saisonnier à Marcolès en Juillet et Août.
- 1 standard téléphonique unique,
- 1 amplitude horaire d'ouverture de 108h / semaine, 236h / semaine en Juillet et Août.
- 1 équipe de conseillers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



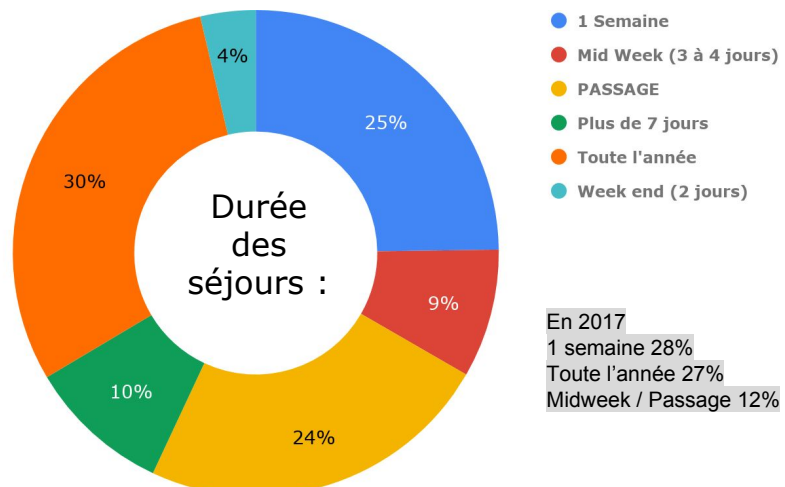
**6948 actes guichet en 2018
contre 7195 en 2017
(247 actes d'accueil en moins soit -3,5%)**

**Fréquentation Globale sur
l'année 2018 :
9824 actes d'accueil
(guichet + téléphone)
soit 22366,5 personnes*
(9652 actes d'accueil en 2017)**

Provenance géographique des clientèles :



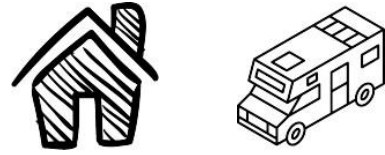
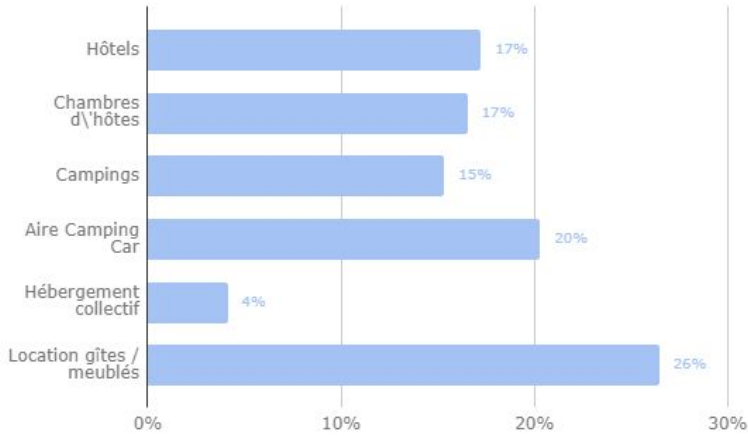
Parmi les **55% d'Auvergne-Rhône-Alpes** qui ont fréquenté l'OT, la part des **cantaliens est de 74%**. Parmi les **cantaliens**, **80%** représentent le territoire de la **Châtaigneraie cantalienne**.



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

Type d'informations demandées :

Demandes en hébergement

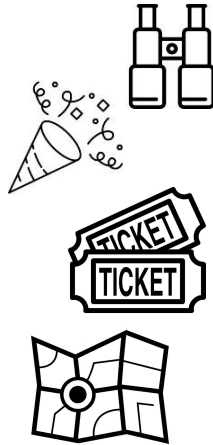


Les **locations gîtes et meublés** ont été les types d'hébergements les plus demandés au cours de l'année 2018.

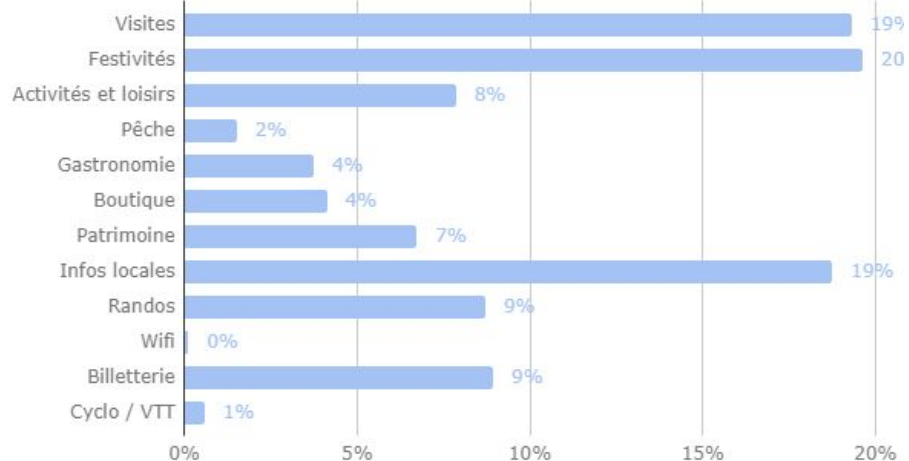
En 2017, la demande d'hébergement concernait

- les locations gîtes et meublés 23%
- les campings 20%
- les hôtels 19%

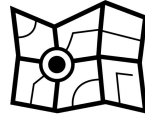
Les informations les plus souvent demandées à l'accueil sont les **Festivités et Animations** dans 20% des accueils.



Informations touristiques demandées

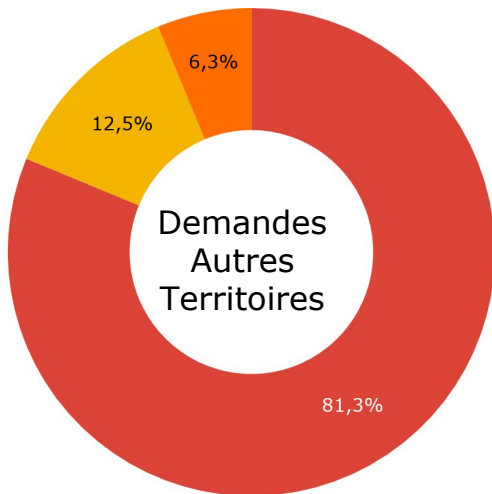


Les **Visites** et les **Infos locales** représentent chacune 19% des autres informations demandées à l'accueil.



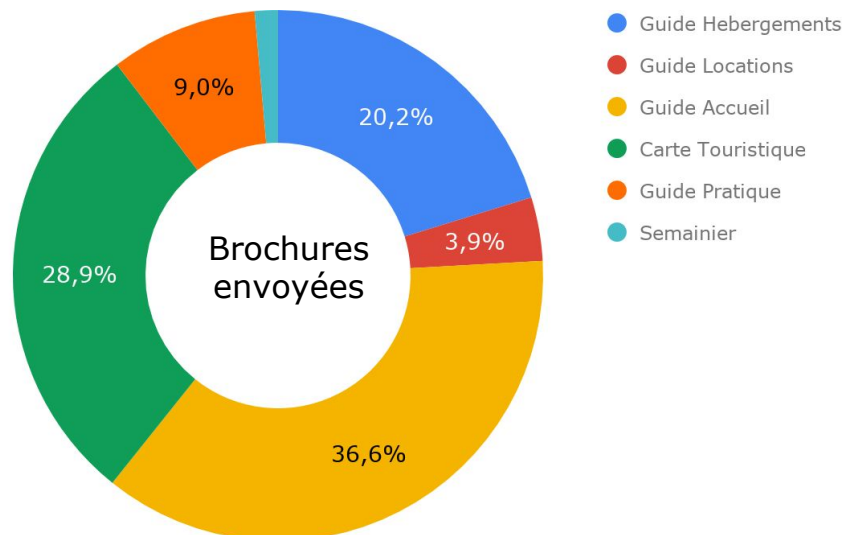
En 2017, l'information touristique demandée était

- les visites découvertes 20%
- les festivités 19%
- les infos locales 18%



En 2017, les demandes sur les autres territoires

- département Cantal 65%
- départements limitrophes 33%
- région 2%



2781 appels téléphoniques traités :
74% visiteurs - 26% administratifs

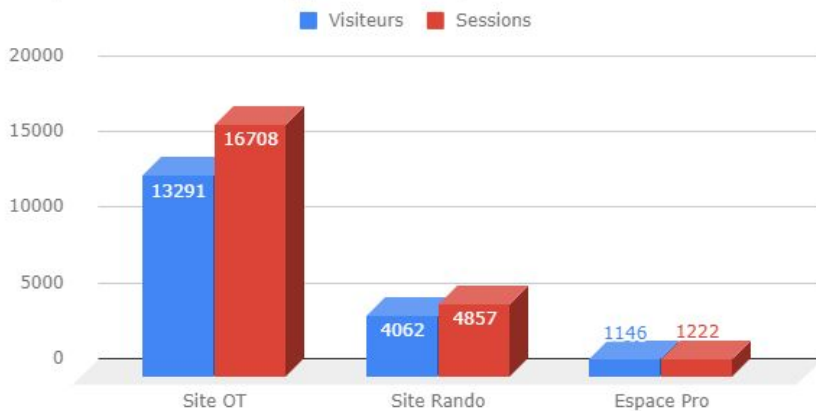


Hausse de 13,2% par rapport à 2017

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 - Année 2018



En 2017 , nbre visiteurs

Site OT 16169

Rando 4315

Site Pro 545

Année 2018

L'OT dispose de plusieurs outils numériques destinés aux visiteurs et aux professionnels.

- un site web d'information touristique du territoire,
- un site d'information dédié aux professionnels et collectivités,
- un site dédié à la filière randonnées pédestres.

La fréquentation annuelle du site principal et rando a baissé par rapport à 2017.

L'espace Pro a connu une meilleure fréquentation en terme de visiteurs cette année.

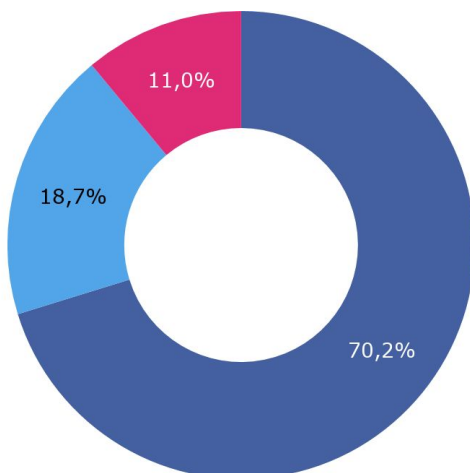
Principales villes :

Aurillac
Paris
Clermont-Ferrand
Lyon
Toulouse
Rodez
Figeac
Bordeaux
Montauban

Principales régions :

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

Fréquentation Globale
Année 2018 :
18499 visiteurs
(21029 en 2017)



- Facebook
- Twitter
- Instagram

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 8,3 % par rapport à 2017 (5477 personnes en décembre 2017).