



TABLEAU DE BORD ACCUEIL

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

Tableau de Bord Accueil 1er trimestre 2019

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.

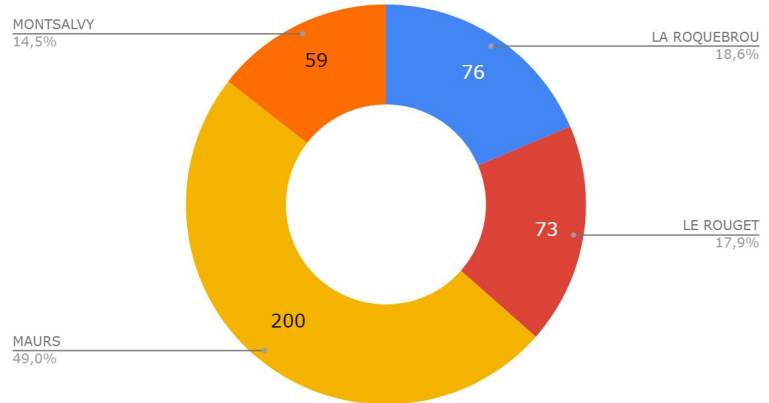
Méthodologie :

- 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

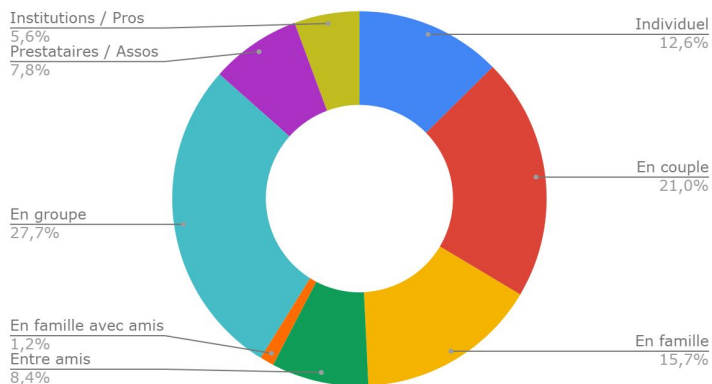
- 4 bureaux d'informations ouverts à l'année : Le Rouget, Maurs, Montsalvy, Laroquebrou.
- 1 point informations saisonnier à Marcolès en Juillet et Août.
- 1 standard téléphonique unique,
- 1 amplitude horaire d'ouverture de 108h / semaine, 236h / semaine en Juillet et Août.
- 1 équipe de conseillers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

Fréquentation des Points Information



Le passage dans les PI (*Point Information*) est en augmentation par rapport à 2018 : **408** actes en 2019 contre 303 en 2018 +34%.

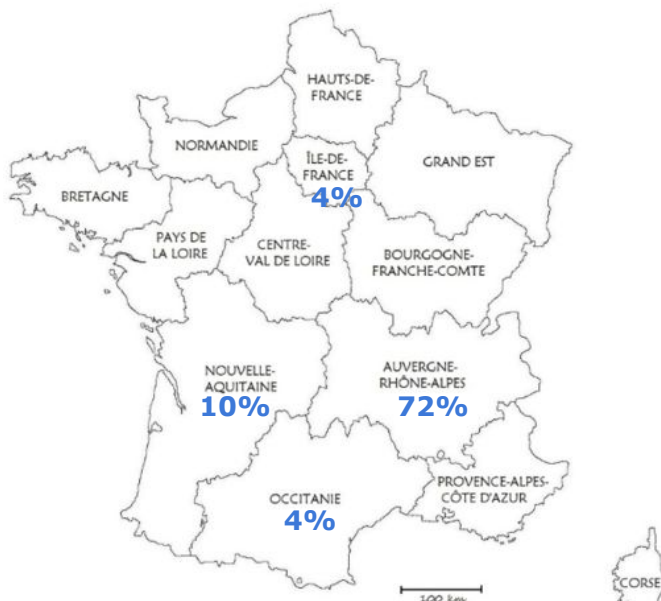
Typologie de clientèles



Fréquentation Globale :

876 actes d'accueil
1985 personnes renseignées
soit une augmentation de 17% par rapport à 2018

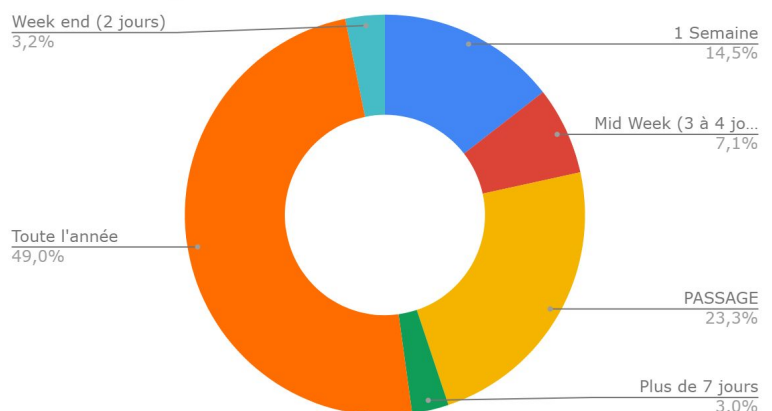
Provenance géographique des clientèles :



Les 72% d'Auvergne Rhône-alpins sont majoritairement représentés par les cantaliens.

La clientèle étrangère sur cette période de l'année est peu représentée. On note toutefois le passage de **Hollandais** et **Anglais** dans nos Points Informations.

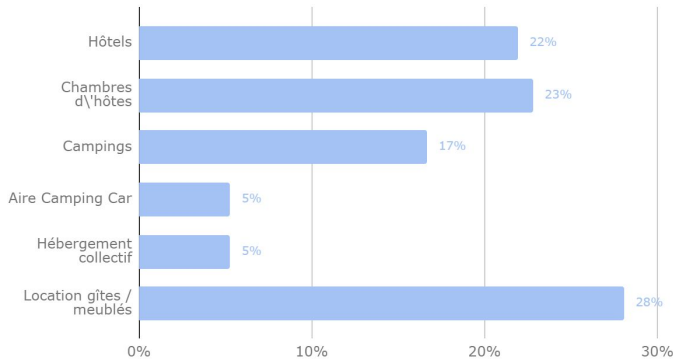
Durée de séjour



Les résidents Châtaigneraie "Toute l'année" ont été les plus nombreux à fréquenter les Points Informations, ou nous contacter par téléphone à 49%.

Type d'informations demandées :

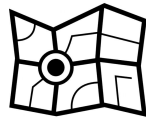
Demandes en hébergement



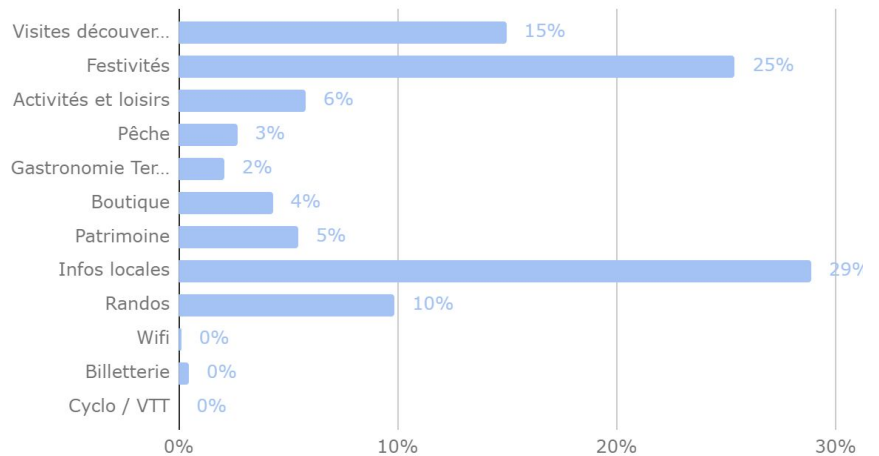
Les hébergements en location Gîtes et Meublés ont été les plus demandés lors du 1er trimestre, suivi par les chambres d'hôtes et hôtels, idem à 2018.

Les informations les plus demandées à l'accueil sont les "Infos locales" à 29%.

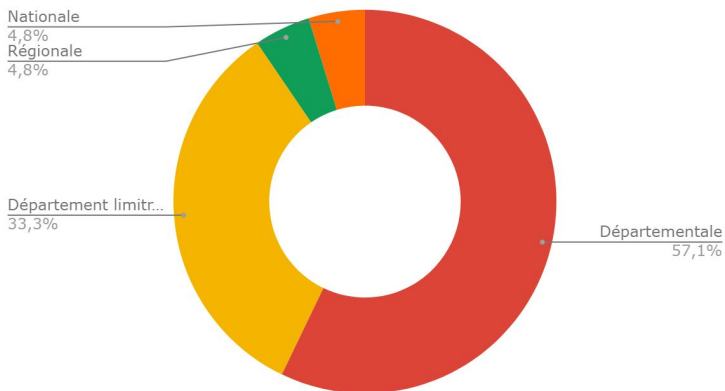
Les Festivités et les Visites Découvertes représentent 25% et 15% des informations demandées à l'accueil.



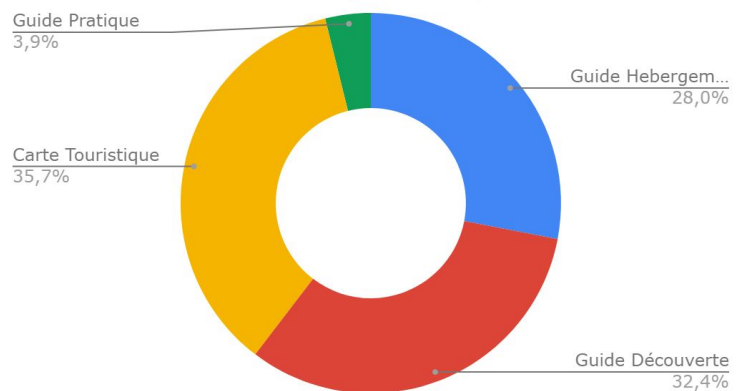
Informations touristiques demandées



Demandes sur les autres territoires



Documentation touristique envoyée



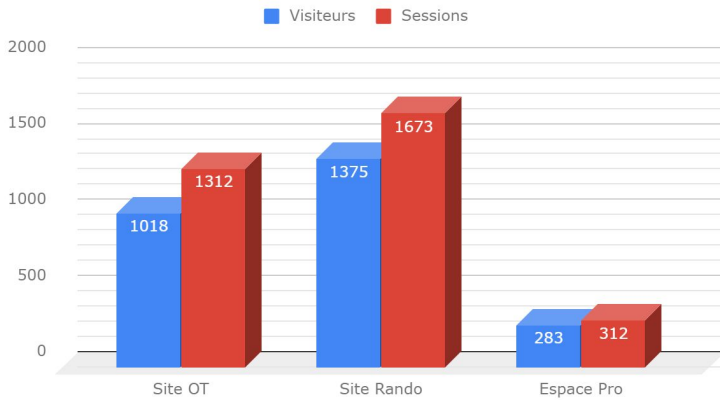
425 appels téléphoniques traités :
52% visiteurs - 48% administratifs

↑ Hausse de 30.3% par rapport à 2018

La demande d'envoi de documentation a augmenté par rapport à 2018, de 16.3 %.

Promotion sur les sites internet et réseaux sociaux :

Fréquentation de nos supports numérique - 1er trimestre



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.

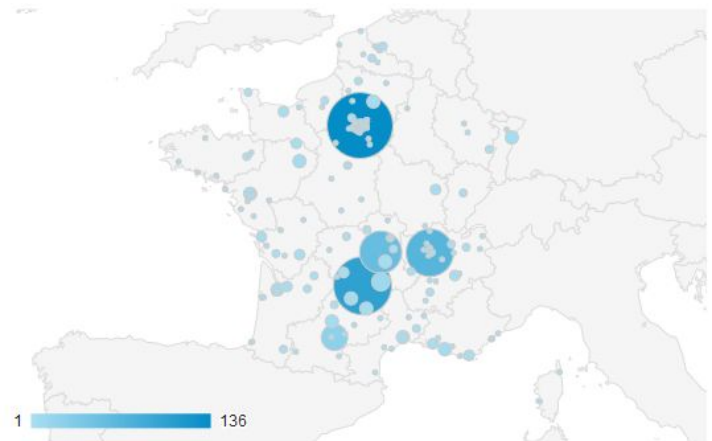
La fréquentation trimestrielle du site OT a baissé. Le site Rando et le site Pro eux ont connu une augmentation de la fréquentation par rapport au 1er trimestre 2018.

Principales villes :

Paris
 Aurillac
 Lyon
 Clermont-Ferrand
 Toulouse
 Saint-Flour
 Bordeaux
 Le Mans
 Nantes

Principales régions :

Auvergne Rhône Alpes
 Ile de France
 Occitanie
 Nouvelle Aquitaine
 Hauts de France
 Pays de la Loire
 Paca
 Normandie
 Grand-Est
 Bourgogne Franche Comté



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 mars 2019

6055 abonnés

Le nombre d'abonnés a augmenté de 8% par rapport au 1er trimestre 2018.

