



TABLEAU DE BORD ACCUEIL

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

Tableau de Bord Accueil 2ème 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.

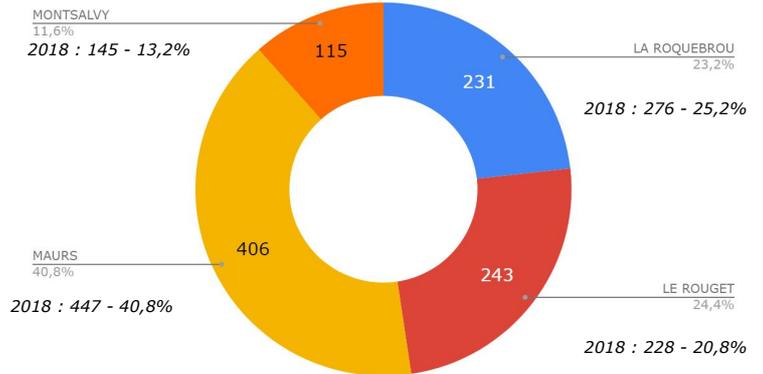
Méthodologie :

- 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-Pers, 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

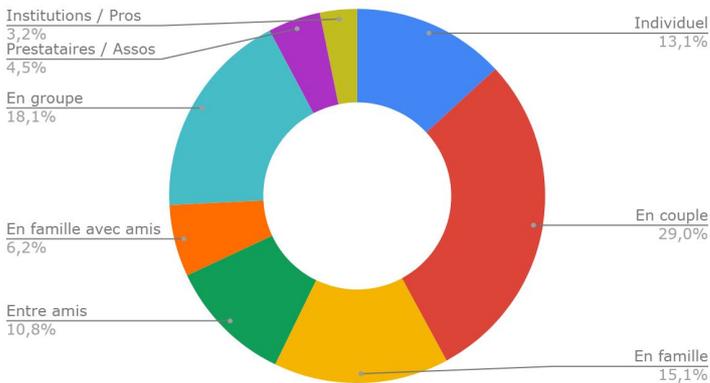


Le passage dans les PI (Point Information) est en baisse par rapport à 2018 :

995 actes en 2019 contre 1096 en 2018 -9.2%.

Cette baisse s'explique par la **fermeture du Point Informations de Montsalvy du 19/06 au 30/06 (déménagement du local)**, et les week-ends du mois de mai moins porteurs qu'en 2018.

Typologie de clientèles



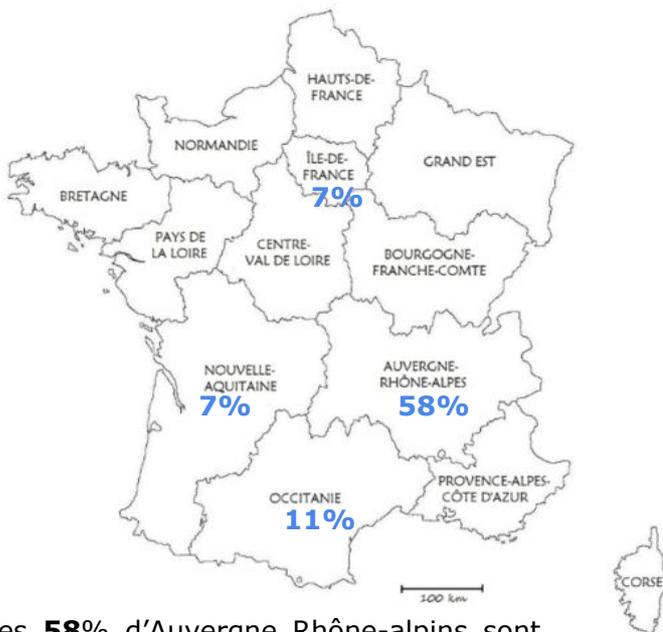
Fréquentation Globale :

Guichet + Téléphone + Email + Courrier

1879 actes d'accueil

4005,5 personnes renseignées
soit une augmentation de 4,2% par rapport à 2018

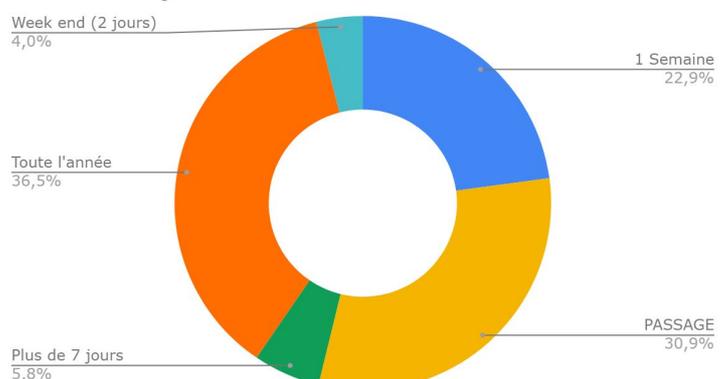
Provenance géographique des clientèles :



Les **58%** d'Auvergne Rhône-alpins sont majoritairement représentés par les cantaliens (idem 2018).

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

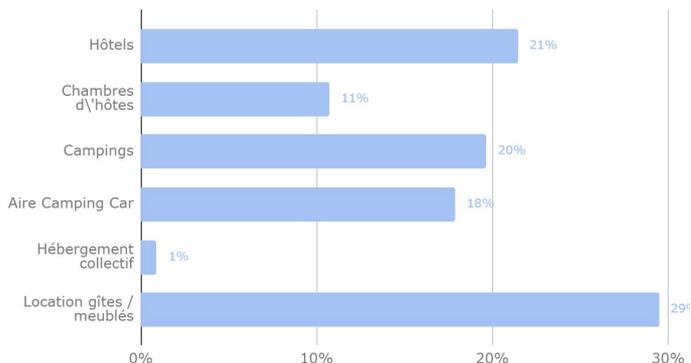
Durée de séjour



Les résidents Châtaigneraie "Toute l'année" ont été les plus nombreux à fréquenter les Points Informations, ou nous contacter par téléphone à **36.5%**.

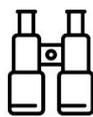
Type d'informations demandées :

Demandes en hébergement

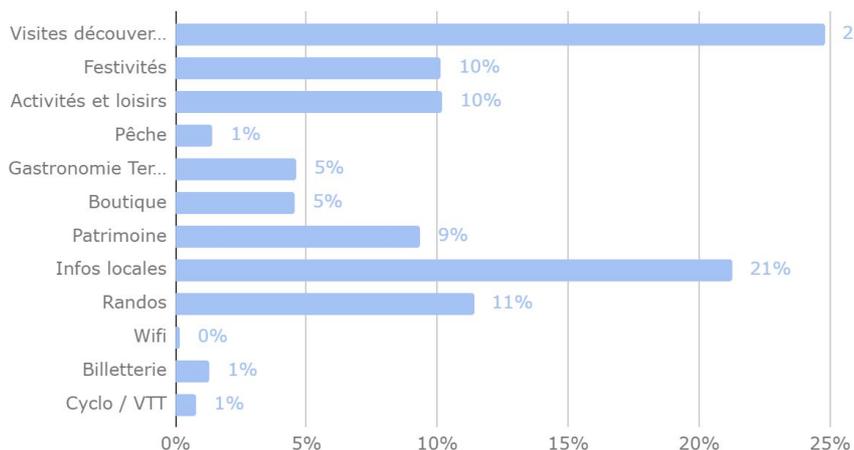


Les hébergements en location Gîtes et Meublés ont été les plus demandés lors du 2ème trimestre, suivi par les hôtels et les campings. En 2018, la demande principale concernait aussi la location Gîtes et Meublés, suivi des Aires de camping-cars.

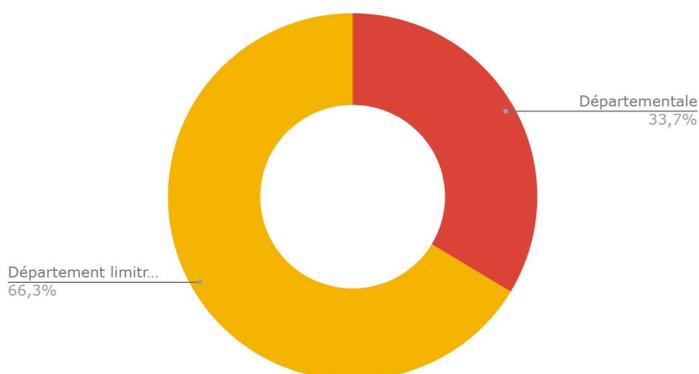
Les informations les plus demandées à l'accueil sont les Visites Découvertes à 25%, les "Infos locales" à 21% et les "Randos" à 11% des informations demandées à l'accueil. En 2018, les "Festivités" étaient le plus demandées (23%)



Informations touristiques demandées



Demandes sur les autres territoires



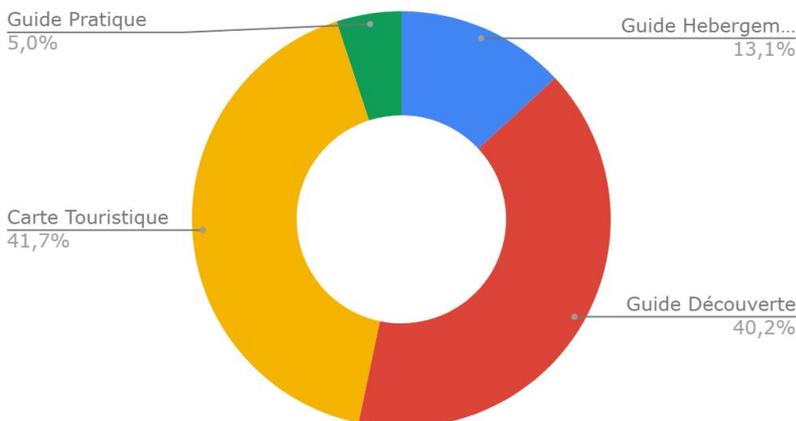
Les demandes sur les autres territoires sont assez fréquentes à l'accueil. Les demandes sur les départements limitrophes (Aveyron, Lot, Corrèze...) représentent 66,3% des demandes, certainement dû au fait que l'Office de Tourisme compte des partenaires sur ces secteurs.

Nette augmentation des demandes sur les départements limitrophes : **+41%** par rapport à 2018.

772 appels téléphoniques traités :
77% visiteurs - 23% administratifs

Hausse de 11.72% par rapport à 2018

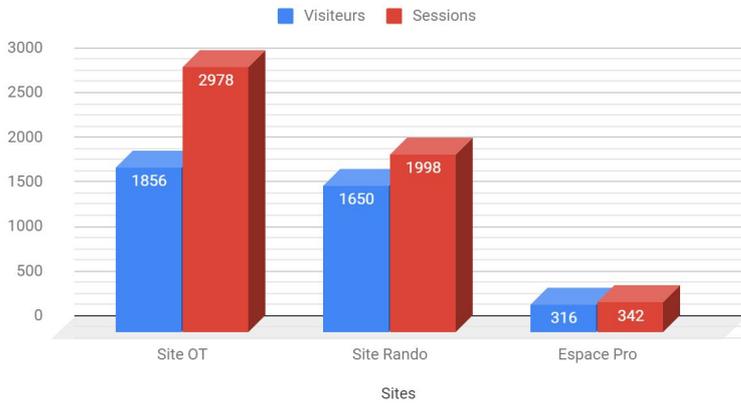
Documentation touristique envoyée



La demande d'envoi de documentation a augmenté par rapport à 2018. 136 envois ont été enregistrés cette année contre 50 l'an précédent (soit +172%).

Promotion sur les sites internet et réseaux sociaux :

Fréquentation de nos supports numériques - 2eme 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.

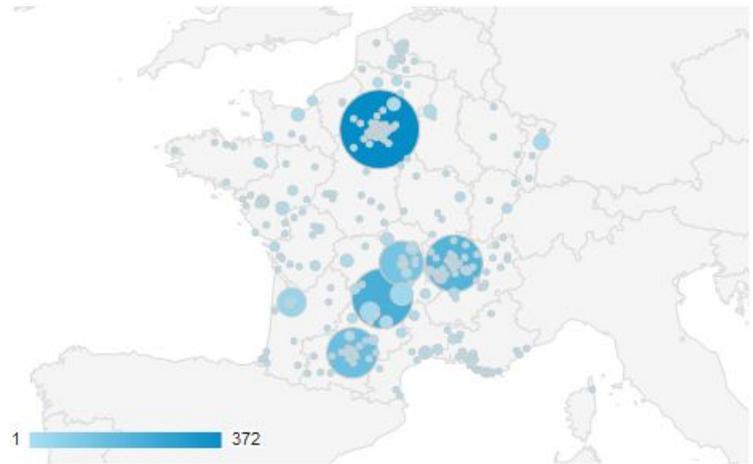
La fréquentation trimestrielle du site OT a baissé. Le site Rando a connu une augmentation de la fréquentation par rapport au 2ème trimestre 2018. Le site destiné aux professionnels et institutions est moins fréquenté durant cette période.

Principales villes :

Paris
 Aurillac
 Lyon
 Toulouse
 Clermont-Ferrand
 Bordeaux
 Saint-Flour
 Figeac
 Strasbourg

Principales régions :

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



L'office de tourisme assure également la promotion de la destination via les réseaux sociaux. Notre présence sur Facebook, Instagram et Twitter représente au 30 juin 2019

6314 abonnés

Le nombre d'abonnés a augmenté de **+10,2%** par rapport au 2ème trimestre 2018.

