



# TABLEAU DE BORD ACCUEIL

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

# Tableau de Bord Accueil 3ème 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.

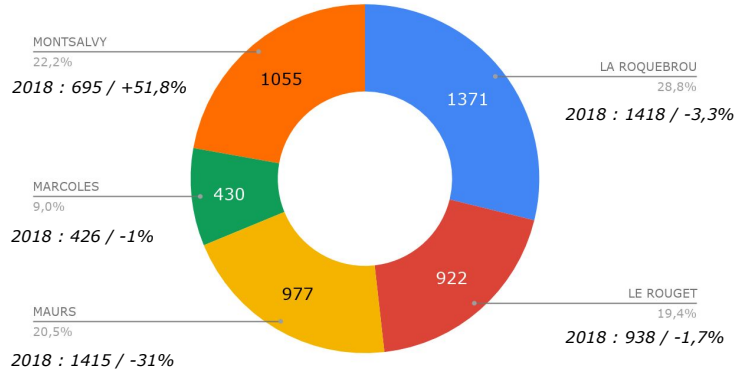
Méthodologie :

- 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

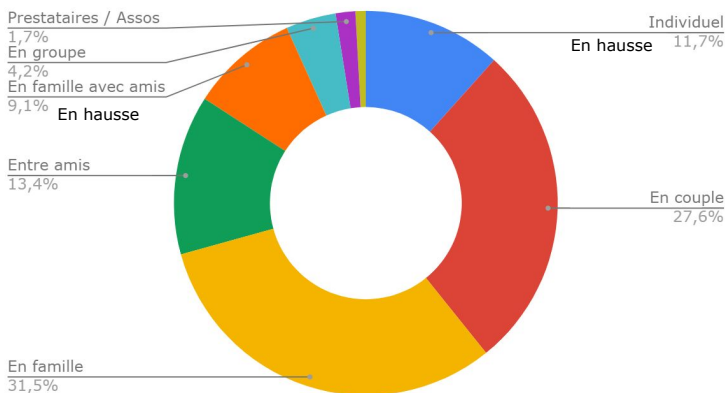


Le passage dans les PI (Point Information) est en hausse par rapport à 2018 :

**4755** actes en 2019 contre 4629 en 2018 +2,7%.

Cette hausse s'explique par la **forte fréquentation du nouveau Point Informations de Montsalvy**.

## Typologie de clientèles



## Fréquentation Globale :

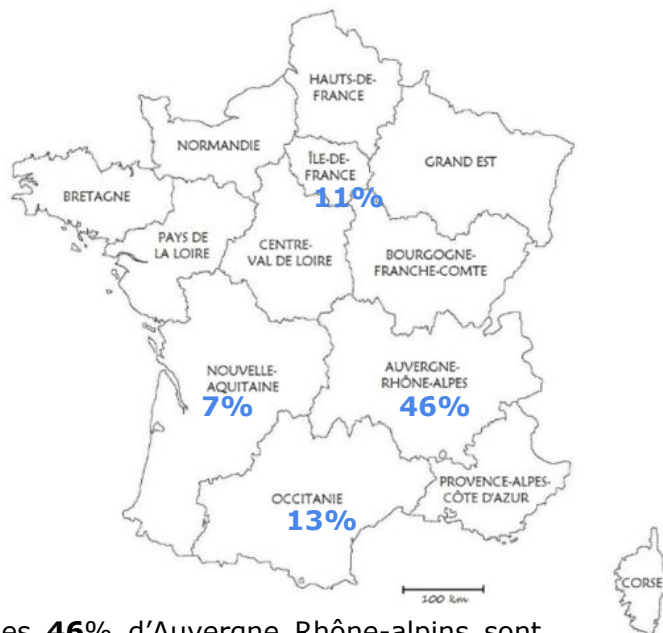
Guichet + Téléphone + Email + Courrier

**5945** actes d'accueil

**14375** personnes renseignées

soit une baisse de 6,5% par rapport à 2018

## Provenance géographique des clientèles :

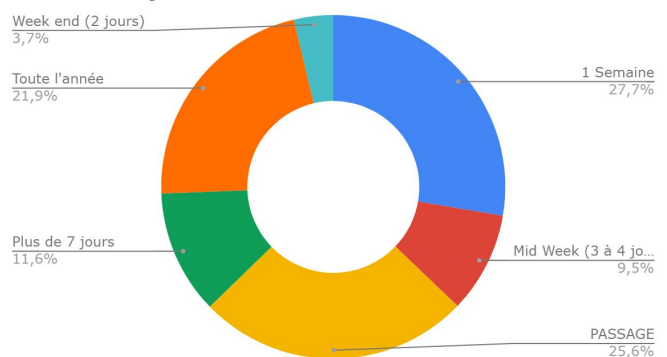


Les **46%** d'Auvergne Rhône-alpins sont majoritairement représentés par les cantaliens (idem 2018).

En 2019, les pays étrangers les plus représentés sont les mêmes qu'en 2018 :

BELGIQUE 24% - PAYS-BAS 18% - ROYAUME UNI 26%

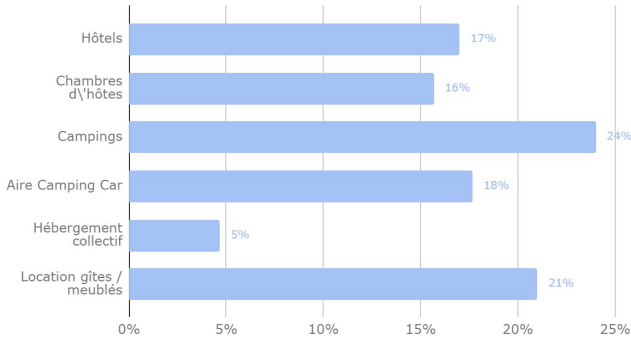
## Durée de séjour



La durée de séjour la plus représentée est "1 semaine", suivi de près par "Passage", puis "Toute l'année", correspondant aux résidents du territoire de la Châtaigneraie (Idem 2018).

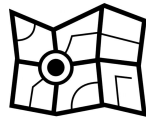
## Type d'informations demandées :

### Demandes en hébergement

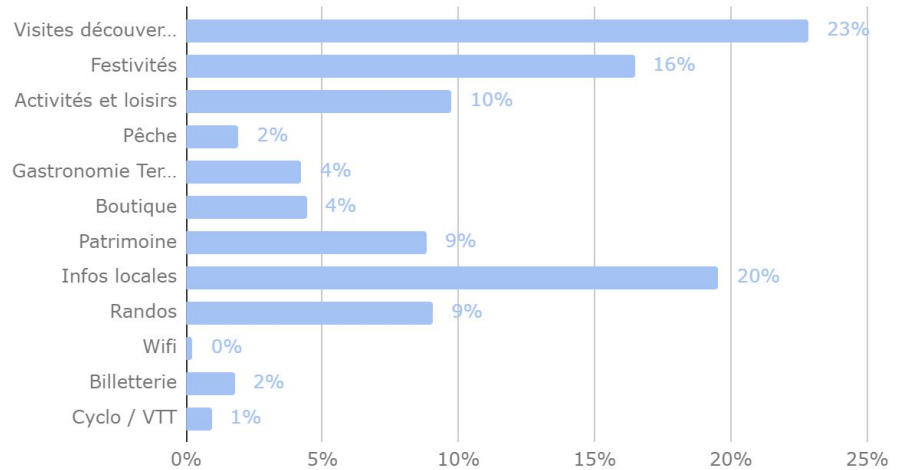


Les hébergements en campings et location Gîtes et Meublés ont été les plus demandés lors du 3ème trimestre, suivi par aires de campings cars, puis hôtels et chambres d'hôtes. En 2018, la demande principale concernait les Aires de camping-cars, suivi des locations Gîtes et Meublés.

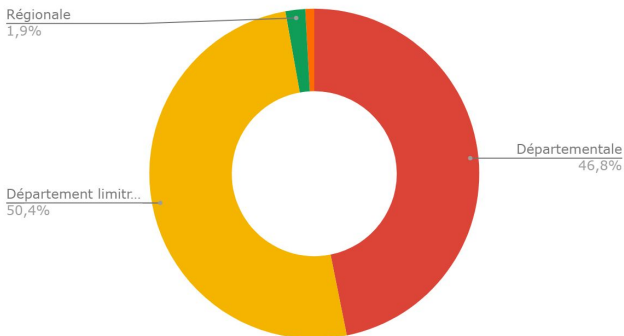
Les informations les plus demandées à l'accueil sont les Visites Découvertes à 23%, les "Infos locales" à 20% et les "Festivités" à 16% des informations demandées à l'accueil. En 2018, les "Visites" étaient le plus demandées (20%)



### Informations touristiques demandées



### Demandes sur les autres territoires



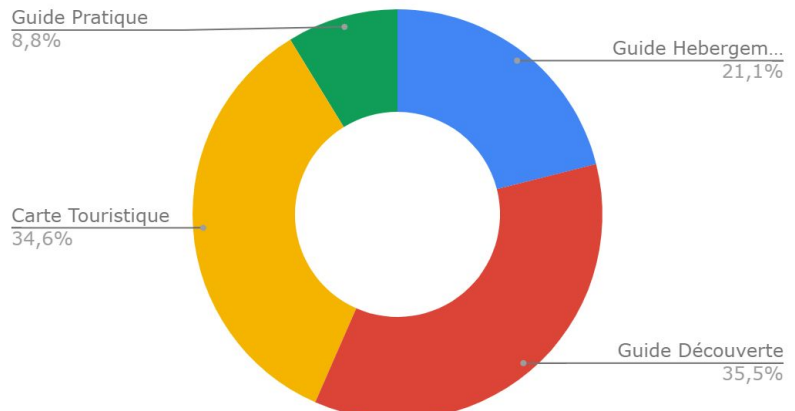
Les demandes sur les autres territoires sont assez fréquentes à l'accueil. Les demandes sur les départements limitrophes (Aveyron, Lot, Corrèze...) représentent 50,4% des demandes, certainement dû au fait que l'Office de Tourisme compte des partenaires sur ces secteurs.

**1116** appels téléphoniques traités :  
88% visiteurs - 12% administratifs



Baisse de 20% par rapport à 2018 (1399 appels enregistrés)

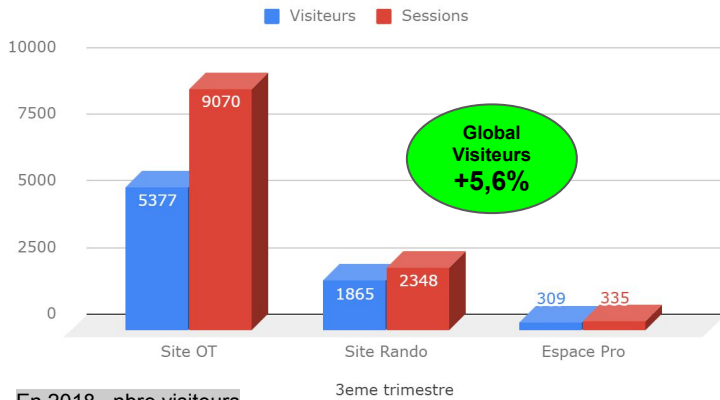
### Documentation touristique envoyée



La demande d'envoi de documentation a augmenté par rapport à 2018. 113 envois ont été enregistrés cette année contre 102 l'an précédent.

## Promotion sur les sites internet et réseaux sociaux :

Fréquentation de nos supports numériques - 3eme trimestre



En 2018 , nbre visiteurs  
Site OT 6326  
Rando 636  
Site Pro 191

### Principales villes :

Paris  
Lyon  
Aurillac  
Clermont-Ferrand  
Toulouse  
Montpellier  
Bordeaux  
Figeac  
Strasbourg

### Principales régions :

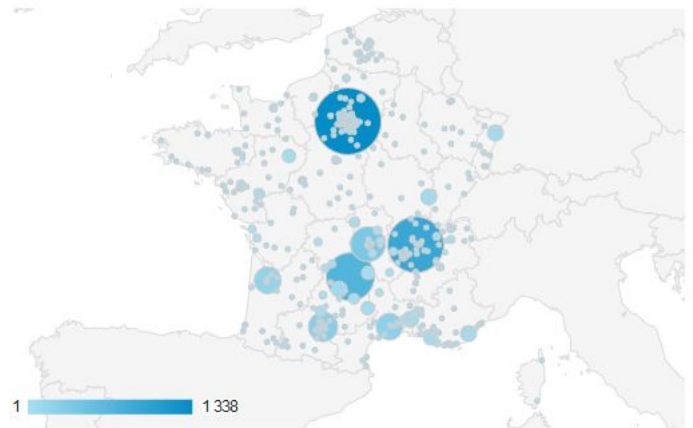
Auvergne Rhône Alpes  
Ile de France  
Occitanie  
Nouvelle Aquitaine  
Paca  
Pays de la Loire  
Bourgogne Franche Comté  
Grand-Est  
Hauts de France  
Centre-Val de Loire

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 des visiteurs du site OT a baissé; pour autant les visites sont en augmentation de 12,6%, ce qui signifie les visiteurs sont revenus plusieurs fois consulter le site, le contenu étant renouvelé régulièrement.

Le site Rando a connu une forte augmentation de la fréquentation par rapport au 3ème trimestre 2018, grâce aux publications hebdomadaires sur les réseaux sociaux, avec un lien vers ce site.



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 septembre 2019.

## 6374 abonnés

Le nombre d'abonnés a augmenté de +8,6% par rapport au 3ème trimestre 2018.

