



# TABLEAU DE BORD ACCUEIL

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

# Tableau de Bord Accueil 4ème 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.

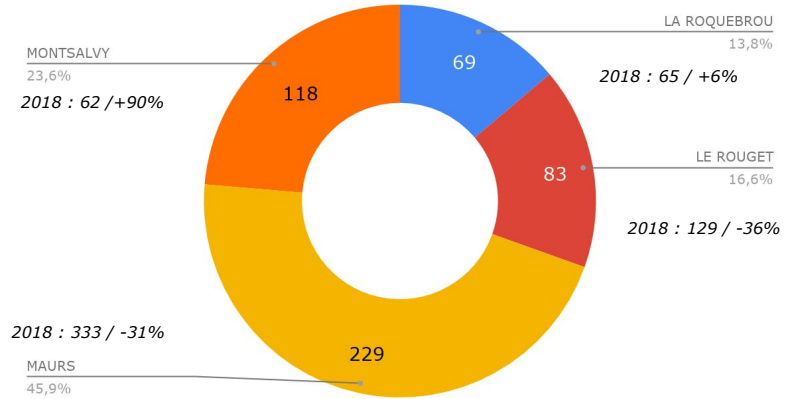
Méthodologie :

- 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.

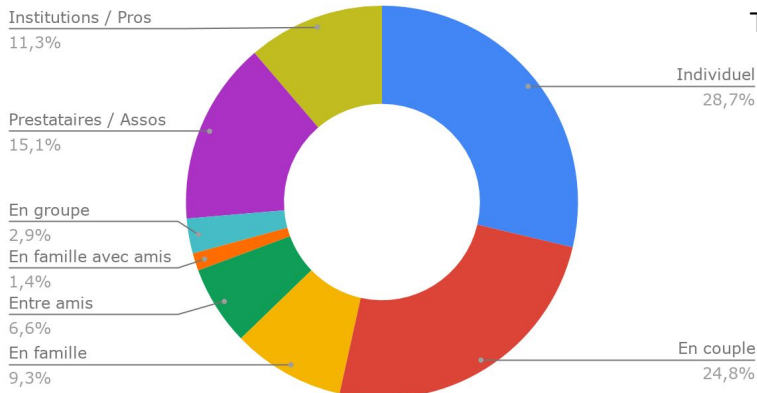
## Fréquentation des Points Information



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

**499** actes en 2019 contre 589 en 2018 -15%, malgré la forte augmentation de fréquentation du point Informations de Montsalvy (Maison des Arts et du Tourisme).

## Typologie de clientèles



## Fréquentation Globale :

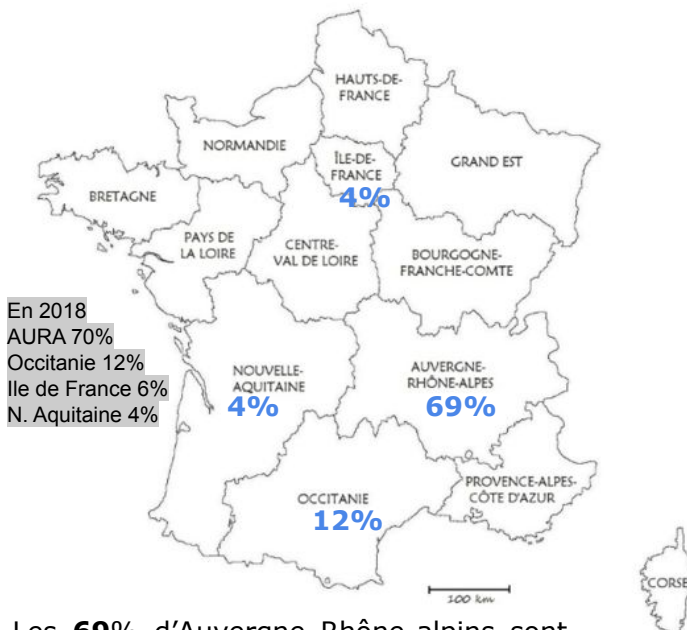
Guichet + Téléphone + Email + Courrier

**763** actes d'accueil

**1909,5** personnes renseignées

soit une baisse de 14,6% par rapport à 2018

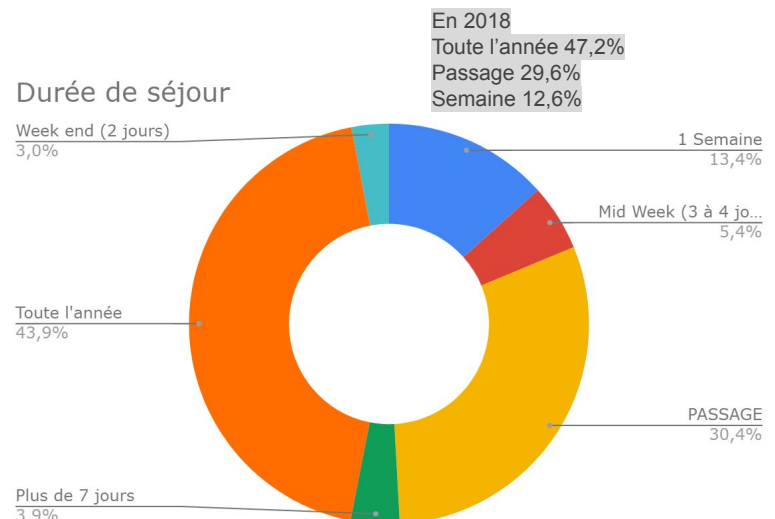
## Provenance géographique des clientèles :



Les **69%** 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 **Néerlandais** dans nos Points Informations.

## Durée de séjour

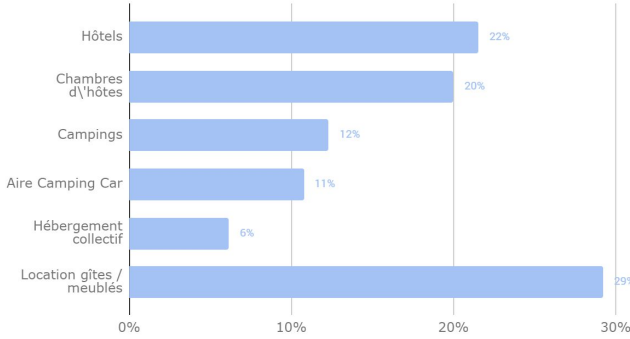


Les résidents Châtaigneraie "Toute l'année" ont été les plus nombreux à fréquenter les Points Informations, ou nous contacter par téléphone à **43.9%**.

## Type d'informations demandées :



### Demandes en hébergement

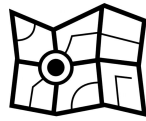


Les hébergements en location Gîtes et Meublés ont été les plus demandés, suivi par les hôtels et les chambres d'hôtes. Au cours de ce 4ème trimestre 2019, on note une poussée des demandes d'hébergement à la nuitée par rapport à 2018.

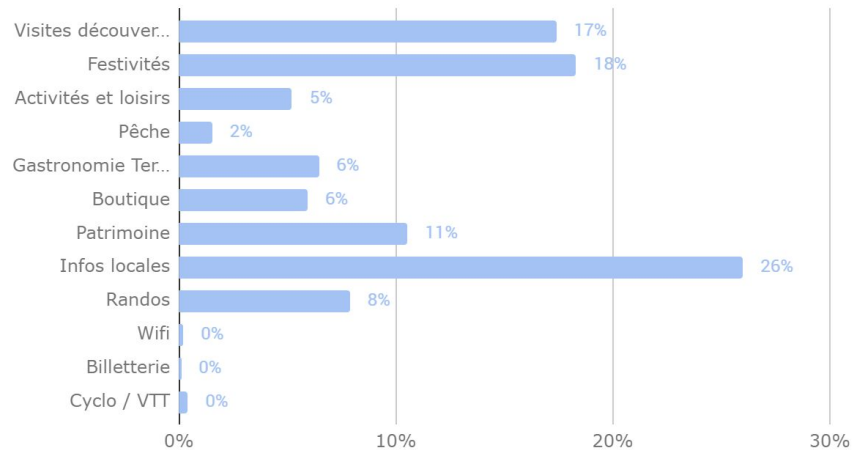
En 2018, la demande d'hébergement concernait

- les locations gîtes et meublés 49%
- les hôtels 15%
- les chambres d'hôtes 15%

Les informations les plus demandées ce trimestre à l'accueil sont les "Infos locales" à 26%, les "Festivités" à 18% et les "Visites Découvertes" à 17%.



### Informations touristiques demandées

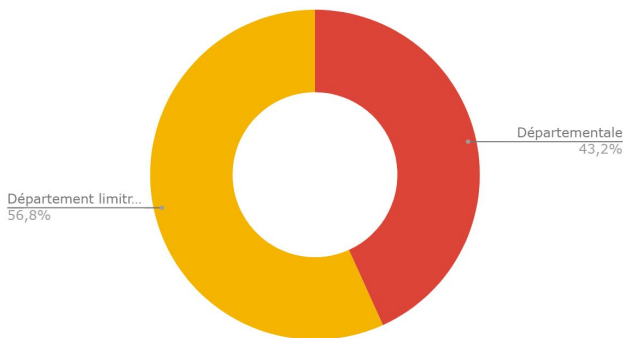


En 2018, la tendance était similaire. Entre les deux années on note une progression des informations demandées à propos du "Patrimoine"

En 2018, l'information touristique demandée était

- les infos locales 31%
- les festivités 25%
- les visites découverte 15%

### Demandes sur les autres territoires

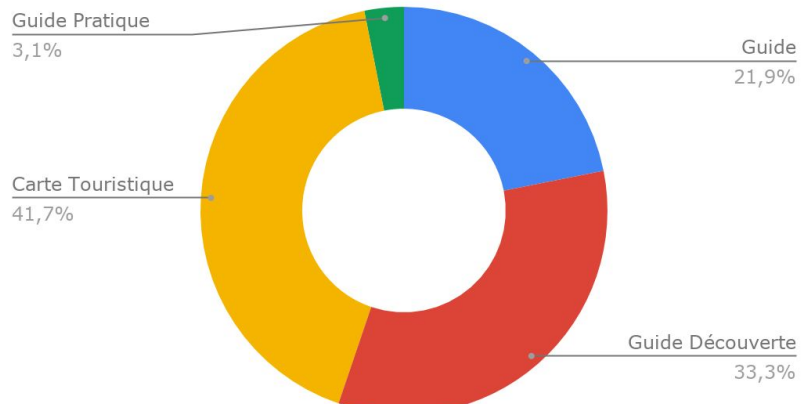


Nette augmentation des demandes sur les départements limitrophes : **+37%** par rapport à 2018.

Les demandes sur les autres territoires sont assez fréquentes à l'accueil.

Les demandes sur les départements limitrophes (Aveyron, Lot, Corrèze...) représentent 57% des demandes, certainement dû au fait que l'Office de Tourisme compte des partenaires sur ces secteurs.

### Documentation touristique envoyée



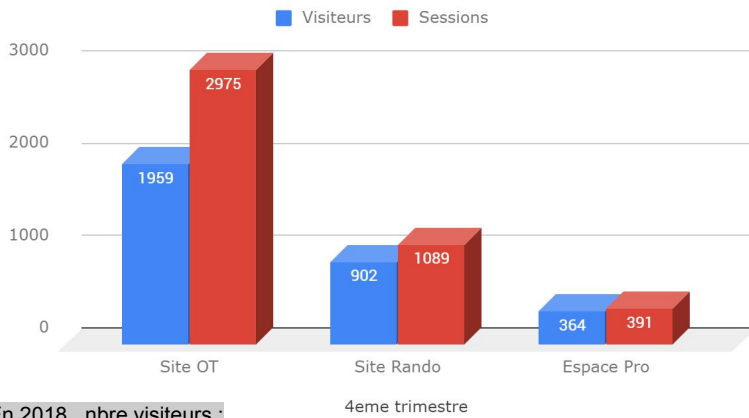
La demande d'envoi de documentation a diminué par rapport à 2018. 96 envois ont été enregistrés cette année contre 136 l'an précédent (soit -42%). L'information est trouvée sur le site internet ou par téléphone.

**245 appels téléphoniques traités :**  
49% visiteurs - 51% administratifs

**Baisse de 32.65% par rapport à 2018**

## Promotion sur les sites internet et réseaux sociaux :

Fréquentation de nos supports numériques - 4eme trimestre



En 2018 , nbre visiteurs :

Site OT 963

Rando 1235

Site Pro 344

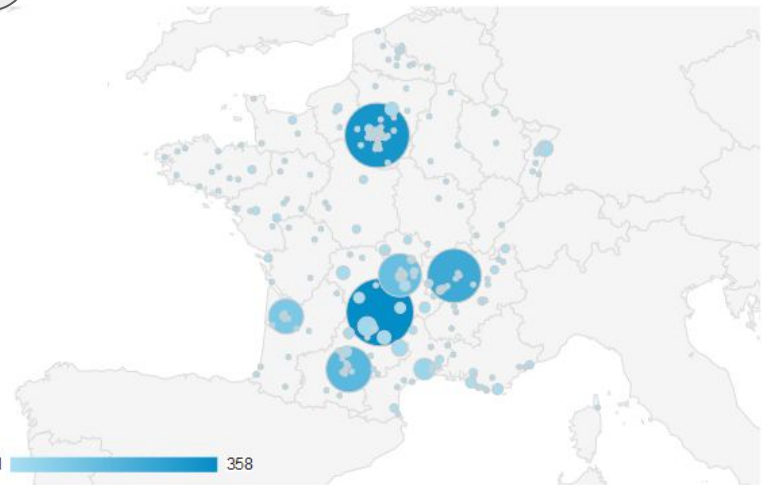
**Fréquentation Globale au 4ème trimestre 2019 : 3225 visiteurs (2542 en 2018)**

### Principales villes :

Aurillac  
Paris  
Lyon  
Toulouse  
Clermont-Ferrand  
Bordeaux  
Montpellier  
Figeac  
Strasbourg

### Principales régions :

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



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 plus que doublé par rapport au 4ème trimestre 2018, grâce à un meilleur référencement et un trafic plus appuyé vers le site dans la communication de l'OT. Le site Rando a connu une baisse de la fréquentation de 28,5%.

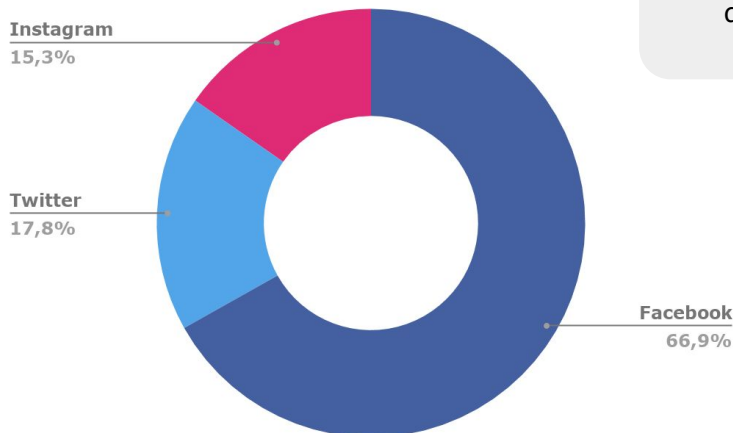
Le site destiné aux professionnels et institutions est en légère augmentation de 5,95%.



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 2019 :

**6474 abonnés**

Le nombre d'abonnés a augmenté de **+9,1%** par rapport au 4ème trimestre 2018.



**Meilleure publication du trimestre**