

Tableau de Bord
Accueil
ANNEE 2019

TABLEAU DE BORD ACCUEIL ANNEE 2019

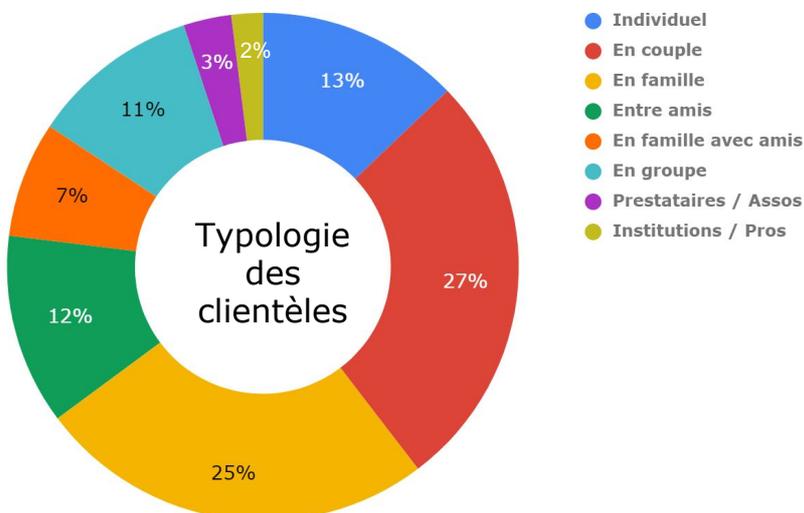
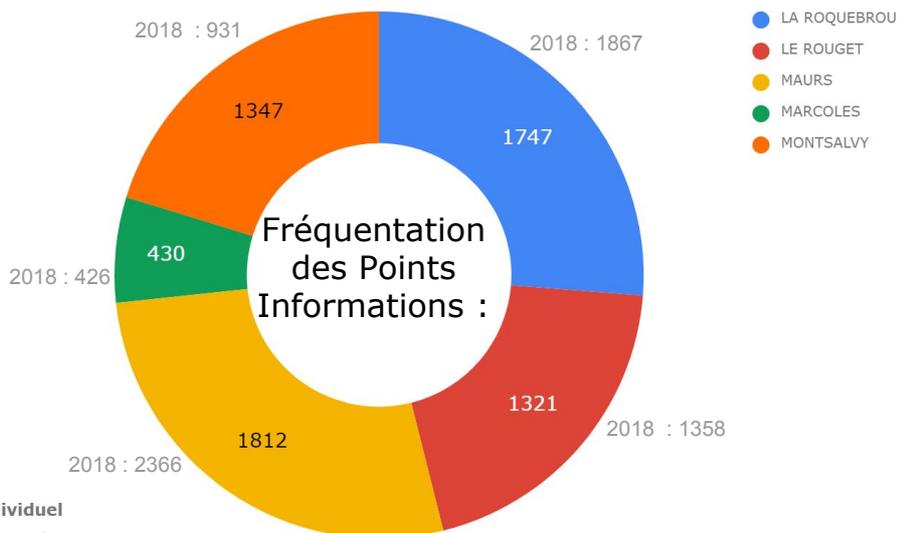
Ce baromètre présente les données de fréquentation annuelle de l'Office de Tourisme de la Châtaigneraie cantalienne. Il permet d'obtenir une photographie de la fréquentation physique, téléphonique et numérique de l'Office de Tourisme.

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

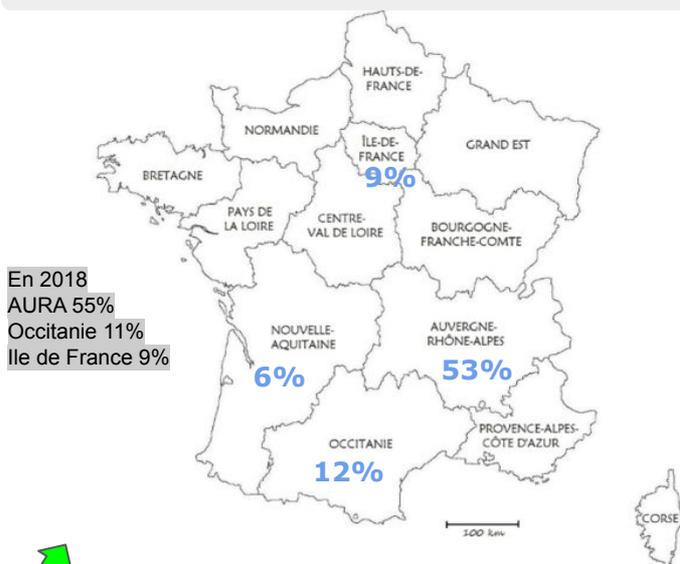
- 4 bureaux d'informations ouverts à l'année : Le Rouget, Maurs, Montsalvy, Laroquebrou.
- 1 point informations saisonnier à Marcolès en Juillet et Août.
- 1 standard téléphonique unique,
- 1 amplitude horaire d'ouverture de 108h / semaine, 236h / semaine en Juillet et Août.
- 1 équipe de conseillers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



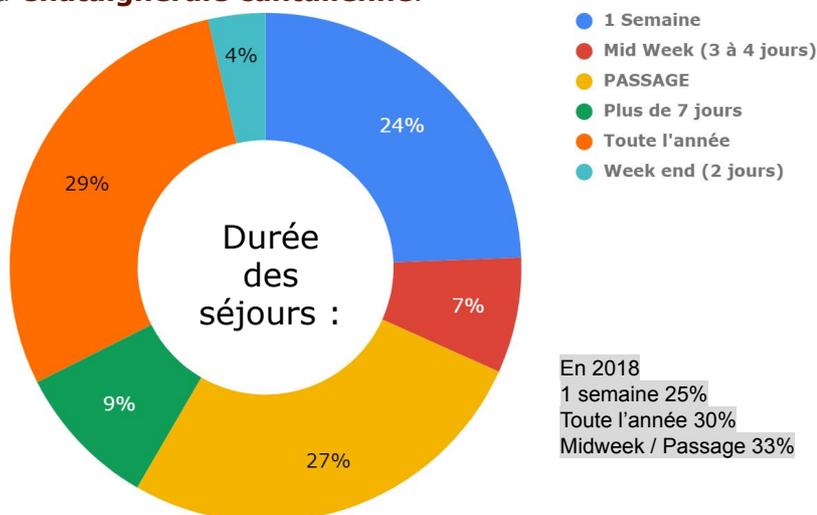
6657 actes guichet en 2019
contre 6948 en 2018
(291 actes d'accueil en moins soit -4,2%)

Fréquentation Globale sur l'année 2019 :
9463 actes d'accueil
(guichet + téléphone)
soit **22 275 personnes**
(9824 actes d'accueil en 2018)

Provenance géographique des clientèles :



Parmi les **53% d'Auvergne-Rhône-Alpes** qui ont fréquenté l'OT, la part des **cantaliens est de 83%**. Parmi les **cantaliens**, **79%** 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.

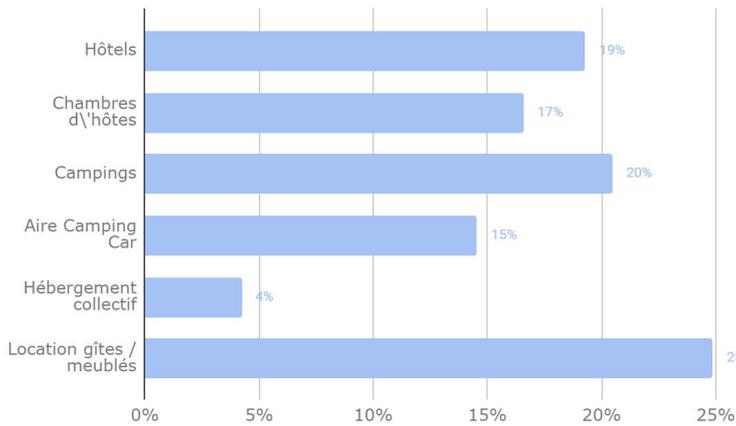
+ 179% : forte progression de la clientèle **étrangère** (354 actes d'accueil - 127 en 2018).

Les pays étrangers les plus représentés sont : Belgique, Royaume Uni et Pays Bas. (idem 2018)

Type d'informations demandées :



Demandes en hébergement

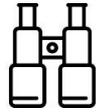


Les **locations gîtes et meublés** ont été les types d'hébergements les plus demandés au cours de l'année 2019.

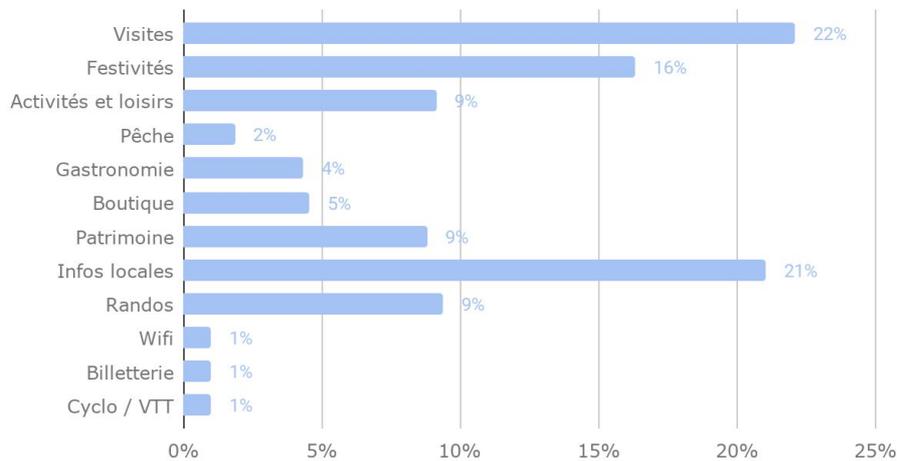
En 2018, la demande d'hébergement concernait

- les locations gîtes et meublés 26%
- les aire de campings car 20%
- les hôtels 17%
- les chambres d'hôtes 17%

Les informations les plus souvent demandées à l'accueil sont les **Visites** (22%) et **Infos locales** (21%). Les **Festivités et Animations** sont également très demandées (16%).



Informations touristiques demandées

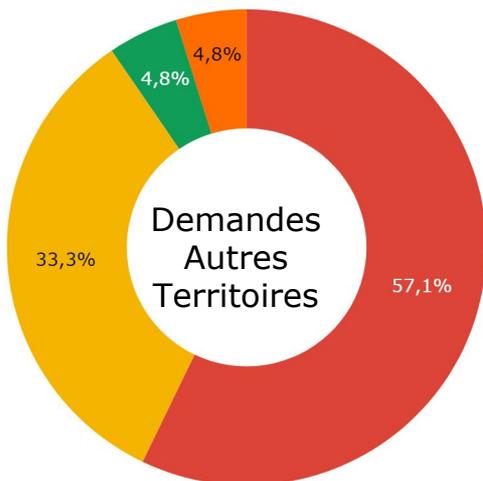


En 2018, l'information touristique demandée était

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

En 2019, nous avons qualifié des demandes récurrentes à l'accueil :

- boogie : 1149 demandes
- barrage : 186
- carte de pêche : 61



- Départementale
- Département limitrophes
- Régionale
- Nationale

En 2018, les demandes sur les autres territoires

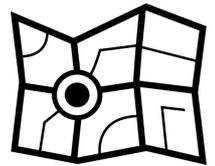
- département Cantal 81%
- départements limitrophes 13%
- région 6%



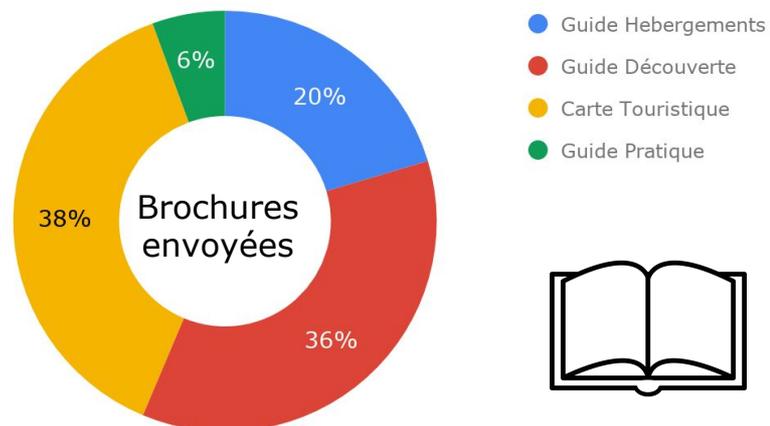
2558 appels téléphoniques traités :
75% visiteurs - 25% administratifs



Baisse de 8% par rapport à 2018



Documentation touristique envoyée



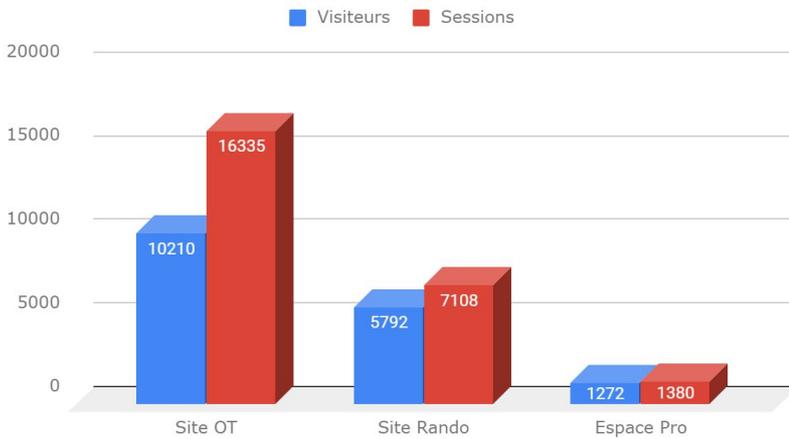
- Guide Hébergements
- Guide Découverte
- Carte Touristique
- Guide Pratique



La demande d'envoi de documentation est en augmentation de 36% par rapport à 2018.

Promotion sur les sites internet et réseaux sociaux :

Fréquentation de nos supports numériques - Année 2019



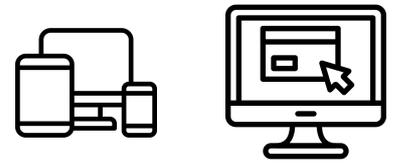
En 2018, nbre visiteurs

Site OT 16708

Rando 4857

Site Pro 1222

**Fréquentation Globale
Année 2019 :**
17 274 visiteurs
(18 499 en 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 a très légèrement baissé par rapport à 2018 (-2%).

L'espace Pro a connu une meilleure fréquentation (+13%).

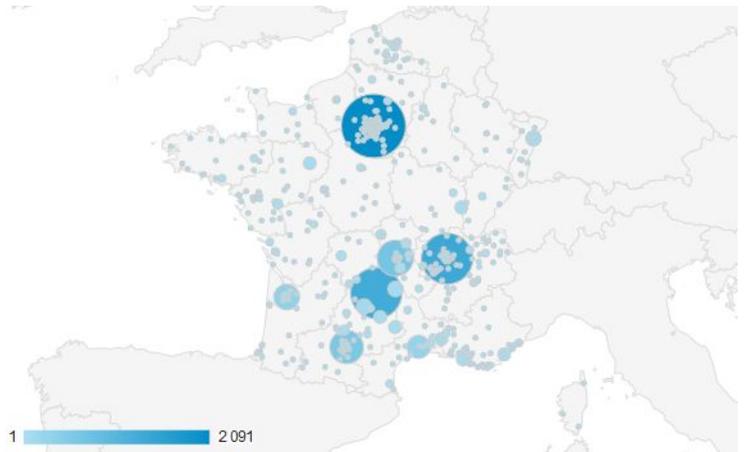
Le site dédié à la rando a quant lui presque doublé sa fréquentation (+46%)

Principales villes :

Paris
Lyon
Aurillac
Clermont-Ferrand
Toulouse
Bordeaux
Montpellier
Figeac
Strasbourg

Principales régions :

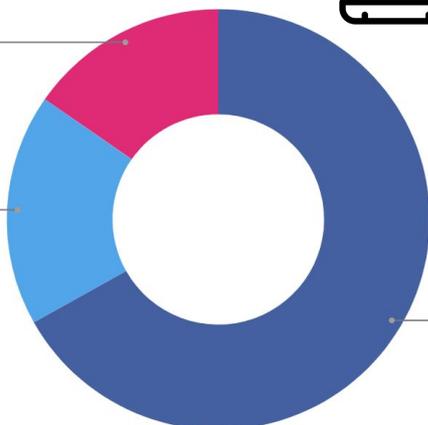
Auvergne Rhône Alpes
Ile de France
Occitanie
Nouvelle Aquitaine
Paca
Pays de la Loire
Hauts de France
Bourgogne Franche Comté
Grand Est
Centre Val de Loire



Instagram
15,3%

Twitter
17,8%

Facebook
66,9%



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 :

6 474 abonnés

Le nombre d'abonnés a augmenté de 9,1 % par rapport à 2018 (5935 personnes en décembre 2017).

Entre le 1er Janvier et le 31 Décembre 2019, le nombre d'abonnés de Facebook et Twitter a augmenté de 3%, tandis que celui d'Instagram progresse de 24%.