



TABLEAU DE BORD ACCUEIL

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

Tableau de Bord Accueil 1er trimestre 2020

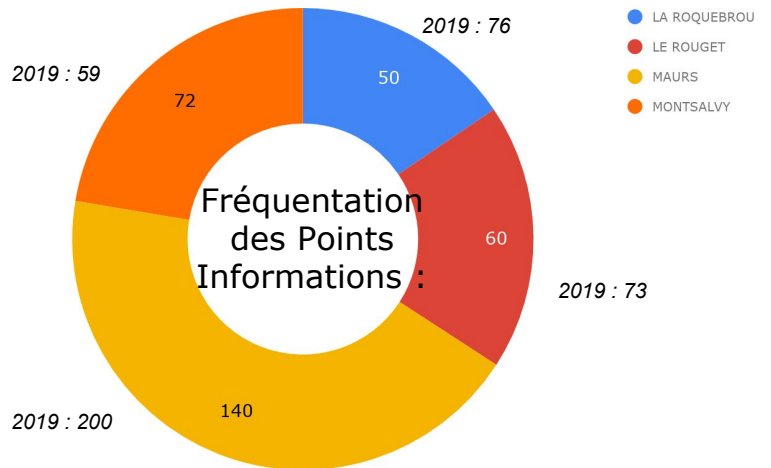
Ce baromètre présente les données de fréquentation trimestrielles de l'Office de Tourisme de la Châtaigneraie cantalienne. Il permet d'obtenir une photographie de la fréquentation physique, téléphonique et numérique de l'Office de Tourisme.

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

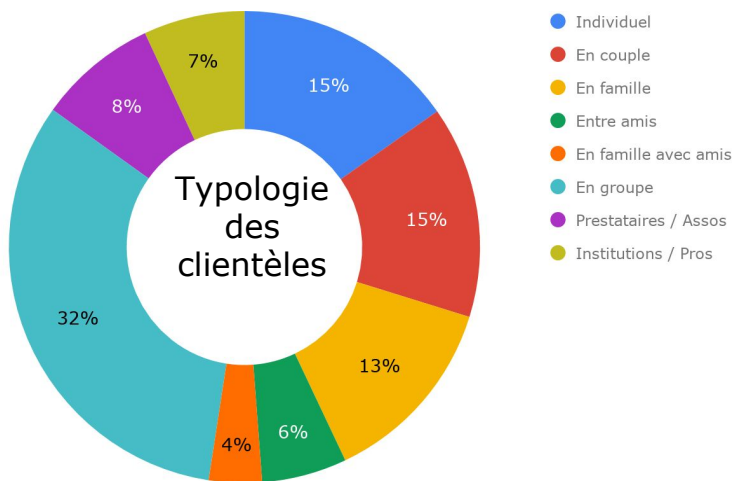
- 4 bureaux d'informations ouverts à l'année : Le Rouget, Maurs, Montsalvy, Laroquebrou.
- 1 point informations saisonnier à Marcolès en Juillet et Août.
- 1 standard téléphonique unique,
- 1 amplitude horaire d'ouverture de 108h / semaine, 236h / semaine en Juillet et Août.
- 1 équipe de conseillers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



Le passage dans les PI (Point Information) est en baisse par rapport à 2019 :

322 actes en 2020 contre 408 en 2019 -26,7%.

La fermeture de nos bureaux à partir du 17 mars dû au confinement (covid-19) conformément aux prérogatives de l'Etat a fortement perturbé la fréquentation des Points Informations.



Fréquentation Globale :

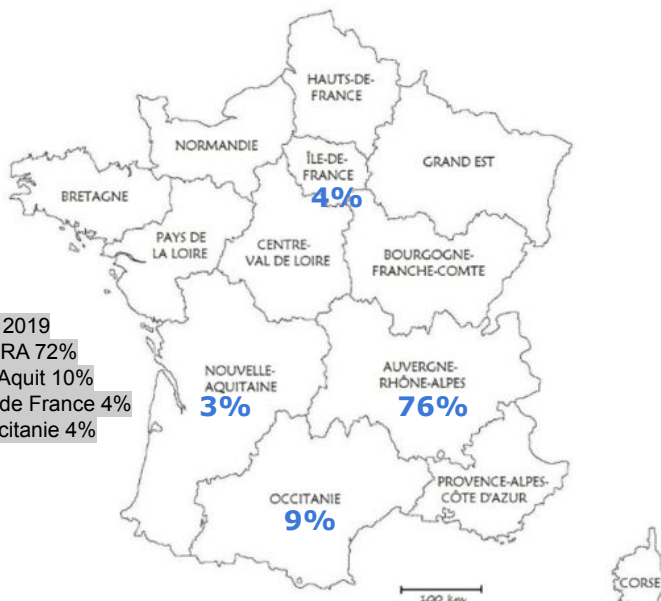
685 actes d'accueil

(876 en 2019)

1541 personnes renseignées

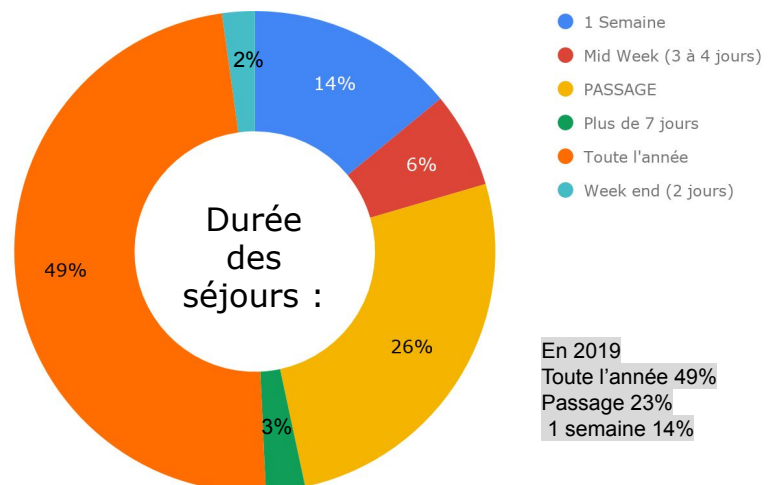
soit une baisse de 28% par rapport à 2019

Provenance géographique des clientèles :



Les 76% 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 **Belges** dans nos Points Informations.



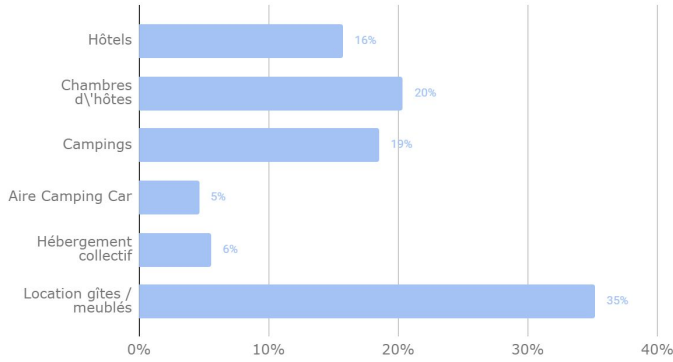
En 2019
Toute l'année 49%
Passage 23%
1 semaine 14%

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



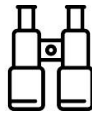
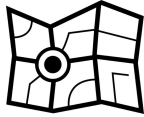
Les hébergements en location Gîtes et Meublés ont été les plus demandés lors du 1er trimestre, suivi par les chambres d'hôtes et campings.

En 2019, la demande d'hébergement concernait

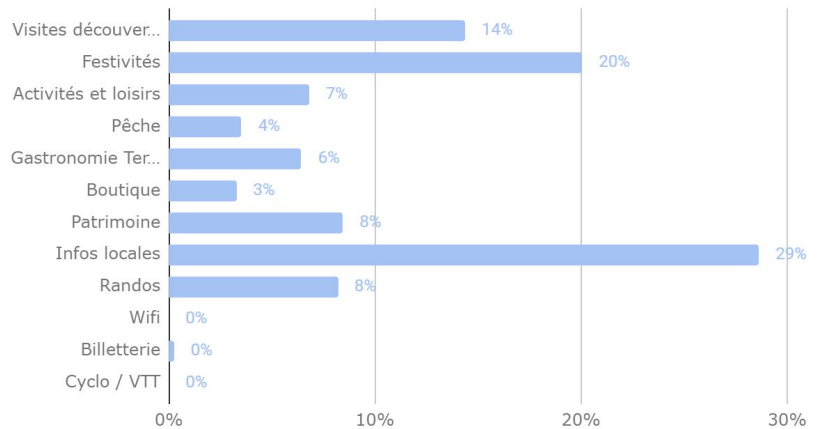
- les locations gîtes et meublés 28%
- les chambres d'hôtes 23%
- les hôtels 22%

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

Les Festivités et les Visites Découvertes représentent 20% et 14% des informations demandées à l'accueil.

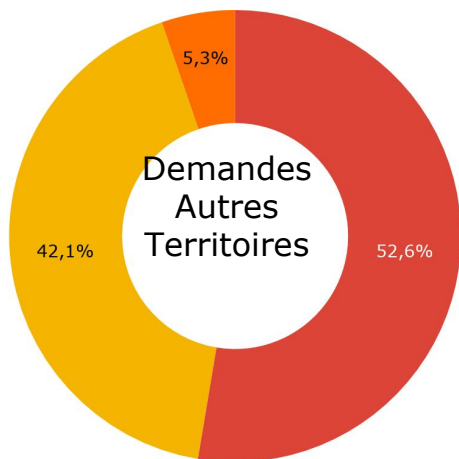


Informations touristiques demandées



En 2019, l'information touristique demandée était

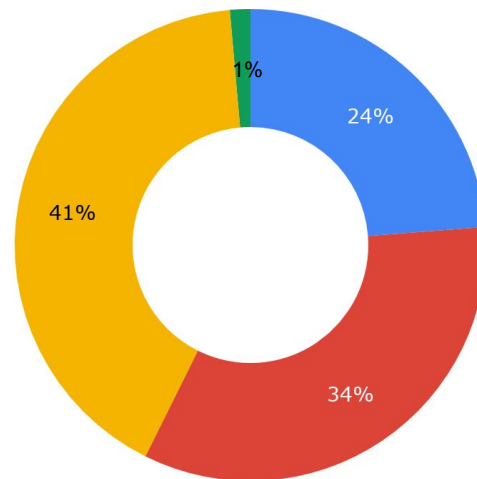
- les infos locales 29%
- les festivités 25%
- les visites découvertes 15%



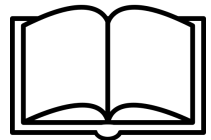
- Départementale
- Département limitrophes
- Nationale

En 2019, les demandes sur les autres territoires

- département Cantal 57,1%
- départements limitrophes 33,3%
- région 4,8%
- nationale 4,8%



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



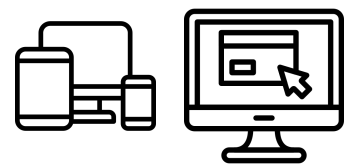
La demande d'envoi de documentation a baissé par rapport à 2019, de 32%.

331 appels téléphoniques traités :
50% visiteurs - 50% administratifs

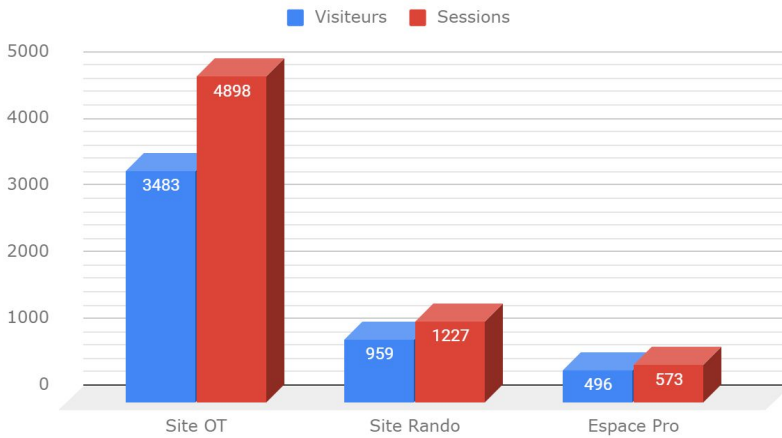
↓ Baisse de 28,4% par rapport à 2019



Promotion sur les sites internet et réseaux sociaux :



Fréquentation de nos supports numérique - 1er trimestre



En 2019, nbre visiteurs
 Site OT 1018
 Rando 1375
 Site Pro 283

Fréquentation Globale
1er trim 2020 :
4 938 visiteurs (+85%)
 (2 676 en 2019)

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.

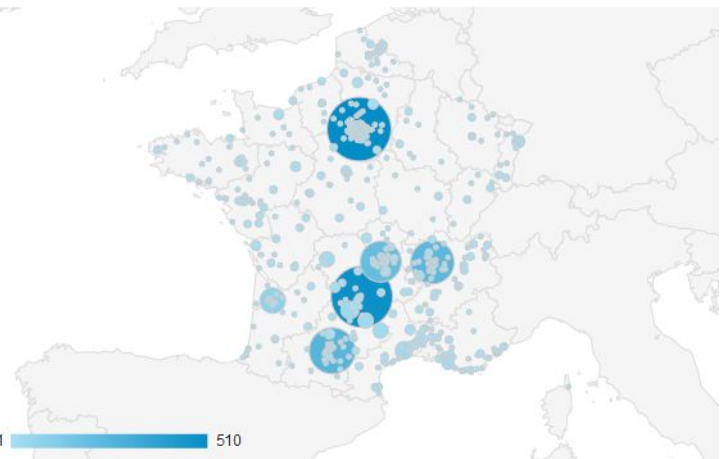
La fréquentation trimestrielle du site OT (+242%) et du site pro (+75%) a augmenté ce trimestre. Le site Rando a connu une baisse de la fréquentation (-30%) par rapport au 1er trimestre 2019.

Principales villes :

Paris
 Aurillac
 Toulouse
 Lyon
 Clermont Ferrand
 Bordeaux
 Figeac
 Montpellier
 Rodez

Principales régions :

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



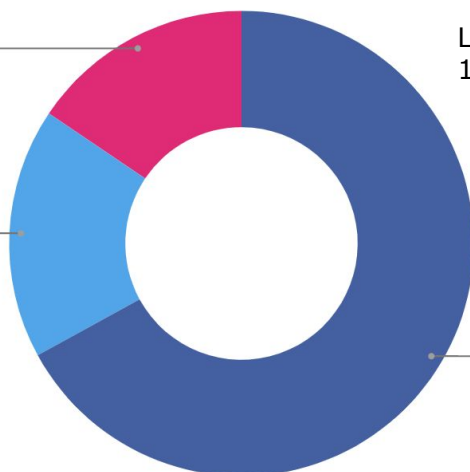
L'office de tourisme assure également la promotion de la destination via les réseaux sociaux. Notre présence sur Facebook, Instagram et Twitter représente au 31 mars 2020

6618 abonnés

Instagram
15,6%

Twitter
17,4%

Facebook
67,0%



Le nombre d'abonnés a augmenté de 15% par rapport au 1er trimestre 2019.

