

Tableau de Bord
Accueil
ANNEE 2020

TABLEAU DE BORD ACCUEIL ANNEE 2020

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 105h / semaine, 224h/ semaine en Juillet et Août.
- 1 équipe de 8 conseillers en séjour disponibles à l'accueil 6 jours / semaine, avec l'embauche supplémentaire d'1 saisonnier 24h / semaine.

Fréquentation Globale sur l'année 2020 :

7592 actes d'accueil
(guichet + téléphone + courrier)

soit **19467,5** personnes
(9463 actes d'accueil en 2019)

QU'EST-CE QU'UN ACTE D'ACCUEIL ?

Un acte d'accueil est quantifiable et qualifiable, par tout mode de contact : au guichet, au téléphone ou par voie numérique.

Il correspond à une typologie de clientèle : duo, famille, groupe, amis etc...

Un acte d'accueil peut donc représenter plusieurs personnes, selon un baromètre établi



COMPARAISON 2019/2020

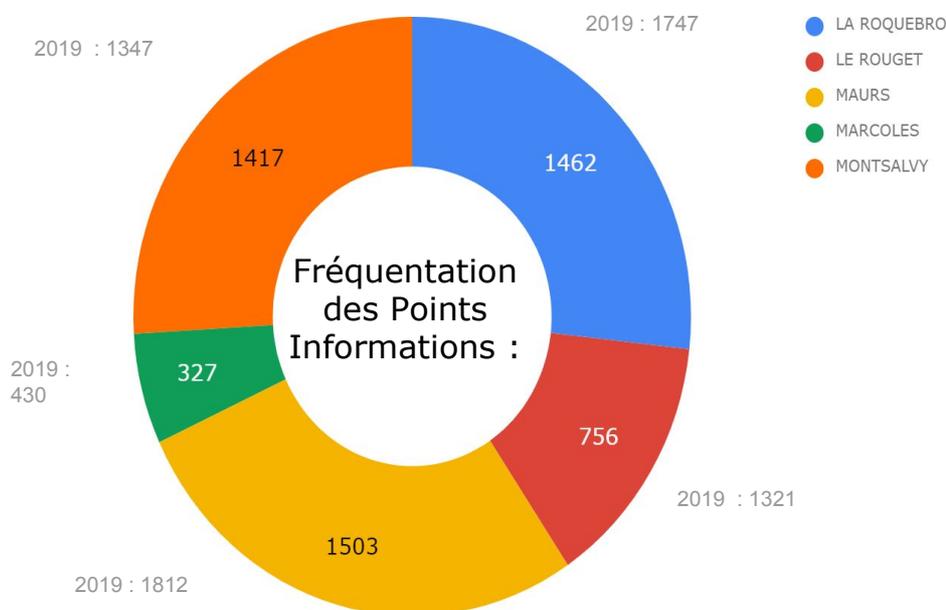
Sont à prendre en compte dans ce résultat :

- les périodes de fermeture dues au confinement (18 Mars au 31 Mai + 1er au 30 Novembre (permanence téléphonique assurée)- soit 3 mois et demi de fermeture au public), et les Dimanches fermés.

- l'annulation des événements cette année. Ceux qui sont quantifiables via notre logiciel : Festival Boogie, Fête des Paniers, Léz'Arts de la Rue.

Accueil Physique : comparatif 2019/2020

5465 actes guichet en 2020
contre 6657 en 2019
(1192 actes d'accueil en moins soit -17,9%)



Comparatif avec les chiffres **réels** de 2019 conditions différentes par rapport à 2020

- 240 heures d'ouverture hebdomadaire en juillet et août
 - 1914 actes d'accueil liés au Festival Boogie Woogie, à la Fête des paniers, l'éz'arts de la rue, les périodes de fermeture et les dimanches compris dans le total.

LAROQUEBROU : 1747, soit -16,31%
 LE ROUGET : 1321, soit - 42,77%
 MARCOLES : 430, soit -23,95%
 MAURS : 1812, soit -17,05%
 MONTSALVY : 1347, soit +5,2%

TOTAL : 6657 actes d'accueil réalisés en 2019

- 17,91%

Comparatif avec les chiffres de 2019 avec les **mêmes conditions** d'accueil qu'en 2020

- 224 heures d'ouverture hebdomadaire en juillet et août
 - 1914 actes d'accueil liés au Festival Boogie Woogie, à la Fête des paniers, l'éz'arts de la rue, les périodes de fermeture et les dimanches déduits du total.

LAROQUEBROU : 1166
 LE ROUGET : 783
 MARCOLES : 380
 MAURS : 1401
 MONTSALVY : 1013

TOTAL : 4743 actes d'accueil réalisés en 2019 selon les conditions de 2020.

+ 15,22%

A situations d'accueil égales entre les 2 années, on constate que l'année 2020 a connu une meilleure fréquentation touristique dans nos PI.

- Sur la base des chiffres réels en 2019 et 2020, nous constatons une baisse de 17,91%
- Sur la base des modalités d'accueil égales entres 2019 et 2020, nous constaterions une augmentation de 15,22%

On en déduit que de nouvelles clientèles sont apparues, suite au confinement, souhaitant partir en vacances en France, recherchant une destination "saine", à la campagne, avec des grands espaces, du patrimoine et une consommation en circuits courts. La Châtaigneraie Cantalienne s'inscrit donc dans la tendance du retour au vrai, phénomène constaté dans de nombreuses zones rurales en France.

Accueil téléphonique : comparatif 2019/2020



1874 appels téléphoniques traités : 69% visiteurs - 31% administratifs

Comparatif avec les chiffres **réels** de 2019 conditions différentes par rapport à 2020 (voir page précédente)

TOTAL Téléphone : 2558 appels traités en 2019 (75% visiteurs et 25% administratif)

 - **26,74%**

Comparatif avec les chiffres de 2019 avec les **mêmes conditions** d'accueil qu'en 2020 (voir page précédente)

TOTAL Téléphone : 1739 appels traités en 2019 selon les conditions de 2020.

 + **7,76%**

Commentaire :

Nous aurions dû subir une perte sèche d'au moins 819 actes d'accueil téléphoniques liés au Festival de Boogie qui génère un gros volume d'appel et les dimanches.

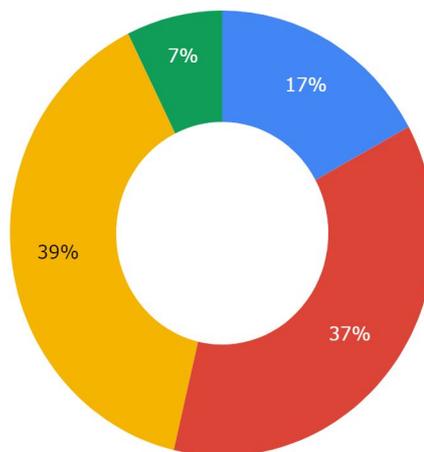
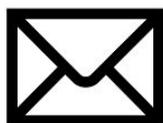
L'augmentation supposée de 7,76% est calculée en tenant compte de cette perte d'appels.

La perte réelle est de 26,74%. Malgré cette perte, on constate que 31% des appels concernent l'administration (prestataires - institutions - professionnels) ce qui est en augmentation par rapport à 2019.

Demande de Documentations : comparatif 2019/2020



La demande d'envoi de documentation (253 destinataires) est en baisse de 35,8% par rapport à 2019.



Brochures envoyées :

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



Retrouvez les tableaux de bord de l'année 2020 :



Office de Tourisme
chataigneraie
cantalienne

1er trimestre 2020

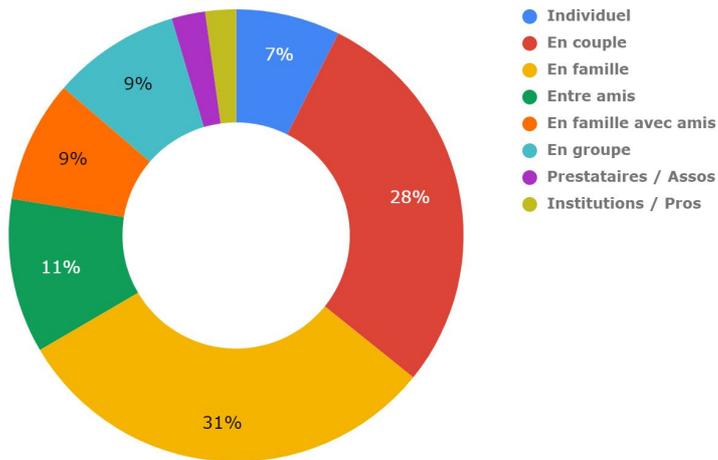
2ème trimestre 2020

3ème trimestre 2020

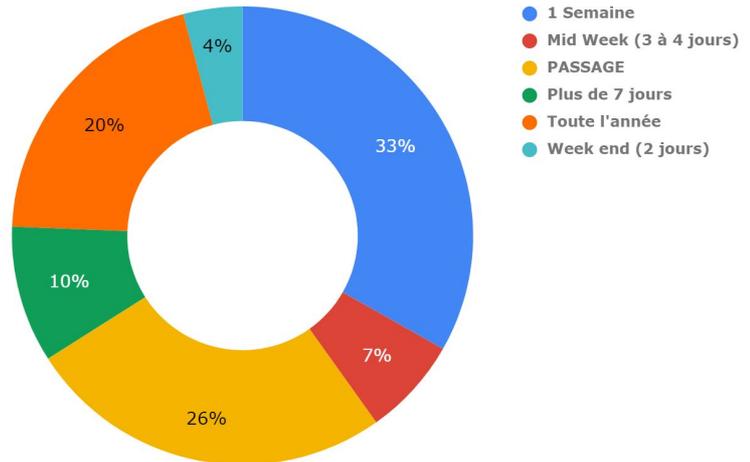
4ème trimestre 2020

Qualification de la clientèle en séjour en 2020

Typologie des clientèles en séjour :



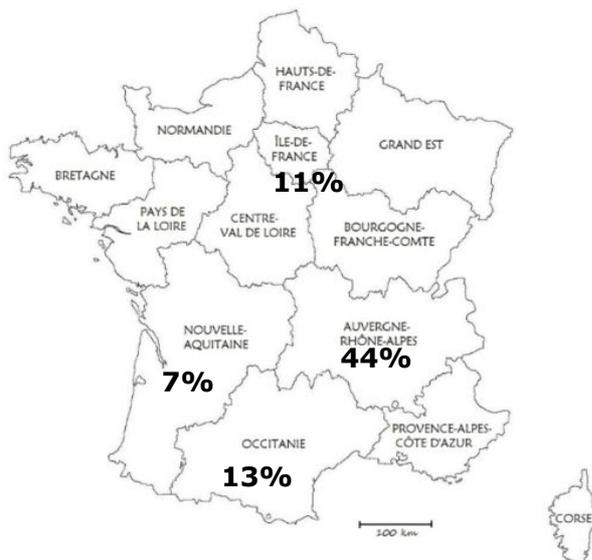
La clientèle Châtaigneraie est constituée en majorité de familles (31% + 9% de familles avec amis) et de couples (28%). La part des individuels a fortement régressé entre 2019 et 2020 (-6%).



La durée de séjour 1 semaine est la plus représentée à 33%, en hausse par rapport à 2019. On note une baisse sur le critère Toute l'année, qui correspond aux résidents du territoire.

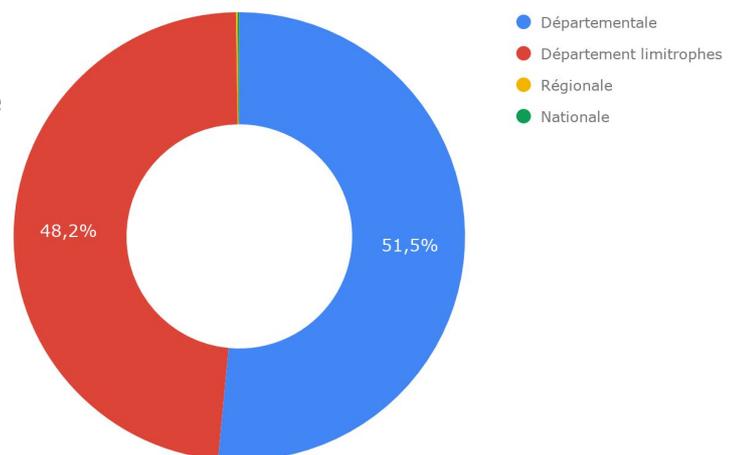
Provenance géographique des clientèles :

Parmi les **44% d'Auvergne-Rhône-Alpins** qui ont fréquenté l'OT, la part des **cantaliens est de 77%**. Parmi les **cantaliens**, **74%** représentent le territoire de la **Châtaigneraie cantalienne**.



En 2019
AURA 53%
Occitanie 12%
Ile de France 9%
N. Aquitaine 6%

Demandes sur les autres territoires :



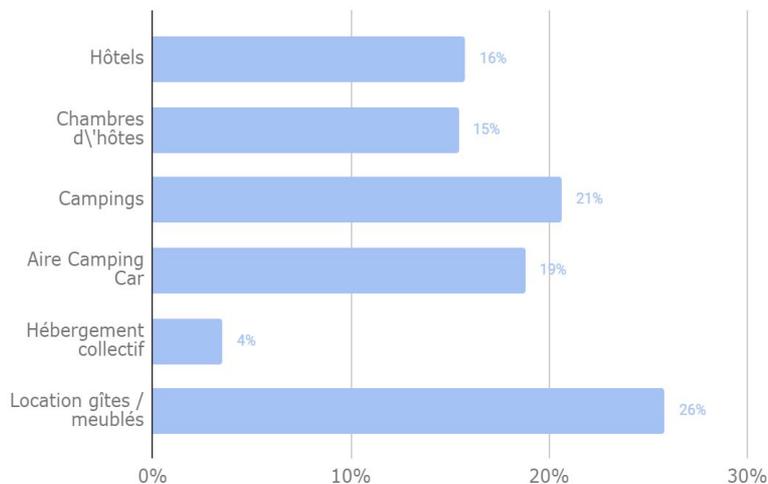
En 2019, la demande sur les autres territoires concernait
- départemental 57,1%
- limitrophe 33,3%
- régional 4,8%
- national 4,8%

Baisse de la clientèle étrangère :
217 actes d'accueil (contre 354 en 2019).

Les pays étrangers les plus représentés sont :
Belgique, Royaume Uni et Pays-Bas.

Type d'informations demandées :

Demandes en hébergement



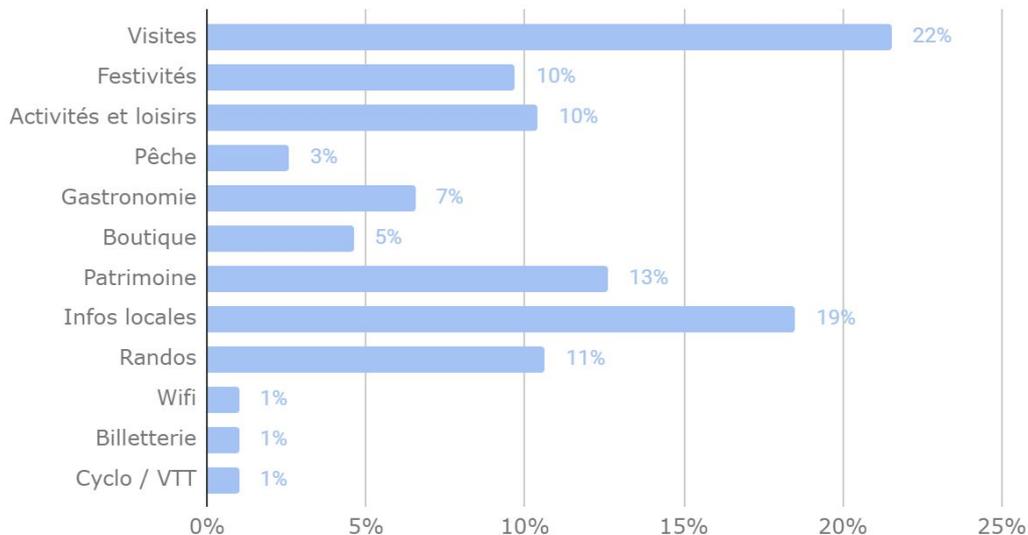
Les **locations gîtes et meublés** ont été les types d'hébergements les plus demandés au cours de l'année 2020, suivi par les Campings et les aires de camping-cars.

En 2019, la demande d'hébergement concernait

- les locations gîtes et meublés 25%
- les campings 20%
- les hôtels 19%



Informations touristiques demandées



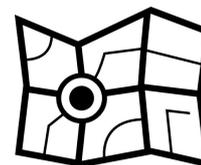
Les informations les plus souvent demandées à l'accueil sont les **Visites** (22%) et **Infos locales** (19%). Les **Festivités et Animations** ont été moins demandées, au profit du patrimoine et des randos.

En 2020, nous avons qualifié des demandes récurrentes à l'accueil :

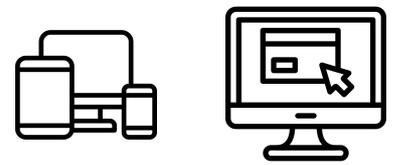
- boogie : 76 demandes
- barrage : 350
- carte de pêche : 57

En 2019, l'information touristique demandée était

- les visites découvertes 22%
- les infos locales 21%
- les festivités 16%



Promotion sur les sites internet et réseaux sociaux : comparatif 2019/2020



Fréquentation de nos supports numériques - Année 2020



En 2019, nbre visiteurs

Site OT 10210

Rando 5792

Site Pro 1272

**Fréquentation Globale
Année 2020 :
22 041 visiteurs
(17 274 en 2019)**

Principales villes : Principales régions :

Paris
Aurillac
Lyon
Clermont-Ferrand
Toulouse
Marseille
Bordeaux
Montpellier
Figeac

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

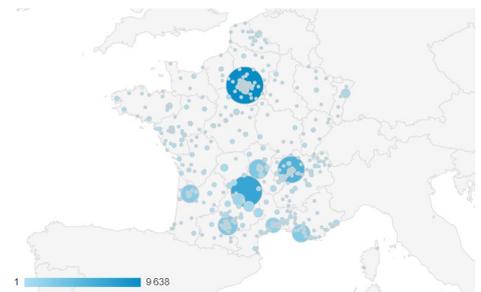
Commentaire :

La fréquentation annuelle du site principal est en bonne progression,

- fruit du travail de référencement et de rédaction de contenu régulier.
- conséquence de recherches d'informations via les supports numériques (limitation des contacts physiques, confinement, distanciation sociale)

L'espace Pro a connu une meilleure fréquentation.

Le site dédié à la rando se maintient malgré le manque de mise à jour de contenu (développement d'une rubrique Randos sur le site principal).



Instagram
16,0%

Twitter
17,0%

Facebook
67,0%



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 2020 :

7 029 abonnés

Le nombre d'abonnés a augmenté de 8,5 % par rapport à 2019 (6474 personnes en décembre 2019).

Entre le 1er Janvier et le 31 Décembre 2020, le nombre d'abonnés de Facebook a augmenté de 5% et Twitter de 3%, tandis que celui d'Instagram progresse de 11%.