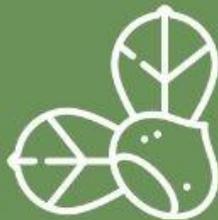




Offices de  
Tourisme  
de France

CHÂTAIGNERAIE  
CANTALIENNE

# SUIVI STATISTIQUES DE LA FRÉQUENTATION TOURISTIQUE



Observatoire  
Tableau de bord  
Accueil

#CHATAIGNERAIECANTAL

## Tableau de Bord Accueil 1er trimestre 2021

*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.

### L'ACCUEIL À L'OFFICE AU 1ER TRIMESTRE 2021

- 4 points informations ouverts : Le Rouget-Pers, Maurs, Montsalvy, Laroquebrou.
- 1 amplitude horaire d'ouverture des points informations de 105h / semaine de Janvier à Mars.
- 1 permanence téléphonique ouverte 6 jours / 7, soit 7h / jour.
- 1 équipe de 8 conseillers en séjour disponibles à l'accueil 6 jours / semaine.



## LE GUICHET

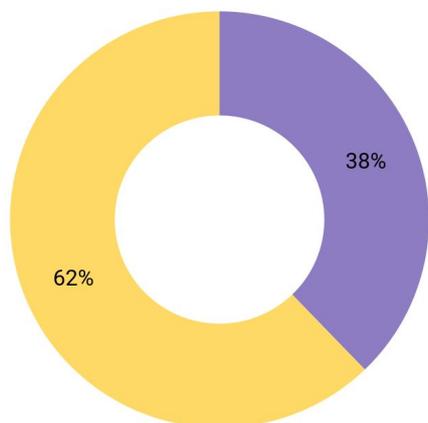


**308 actes d'accueil enregistrés au guichet**

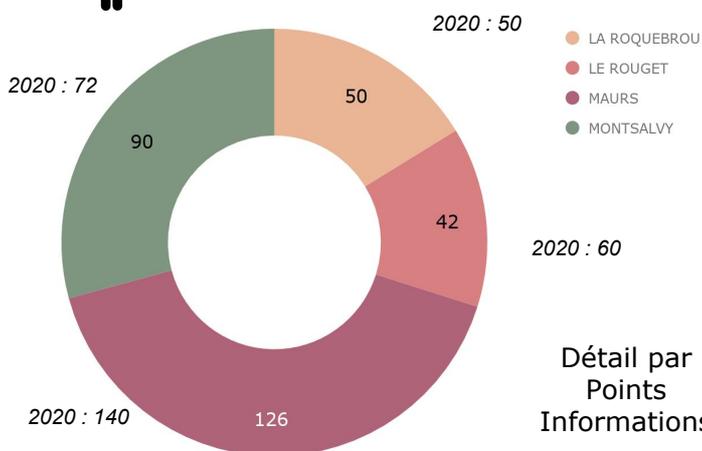


Baisse de 4.34% par rapport à 2020 (322 actes d'accueil au guichet en 2020).

Accueil sensiblement identique à 2020 (période COVID)



● Visiteurs ● Administratif

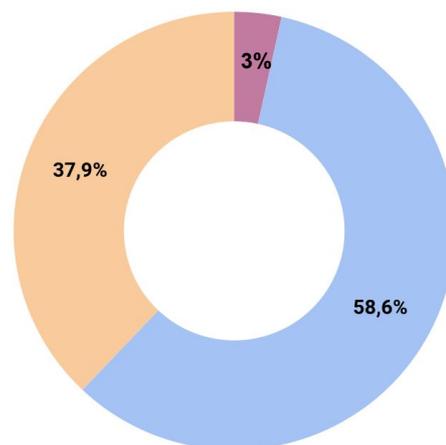


## LE TÉLÉPHONE

**373 actes d'accueil enregistrés au téléphone**



Hausse de 12.68% par rapport à 2020 (331 appels en 2020)



● Courier ● Email ● Messagerie instantanée

## LE COURRIER



**58 actes d'accueil enregistrés au courrier**  
(mail, courrier, messagerie/chat)



Hausse de 80% par rapport à 2020 (31 actes d'accueil à l'écrit en 2020)

Prise en compte des demandes via la messagerie instantanée cette année.



Office de Tourisme  
chataigneraie  
cantalienne

## Fréquentation Globale Accueil :

Guichet + Téléphone + Email + Courrier

**739 actes d'accueil**



**1 390,5 personnes renseignées**  
soit une baisse de 9.76% par rapport à 2020.

# LE PROFIL DES CLIENTÈLES



## TYPE DE FAMILLE

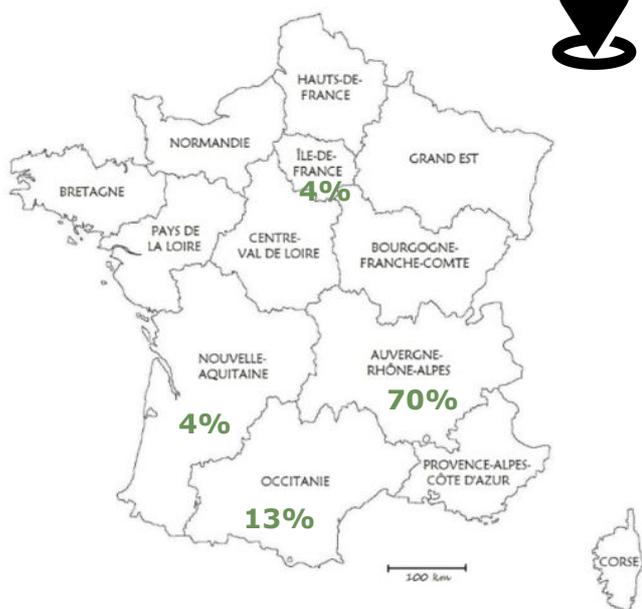
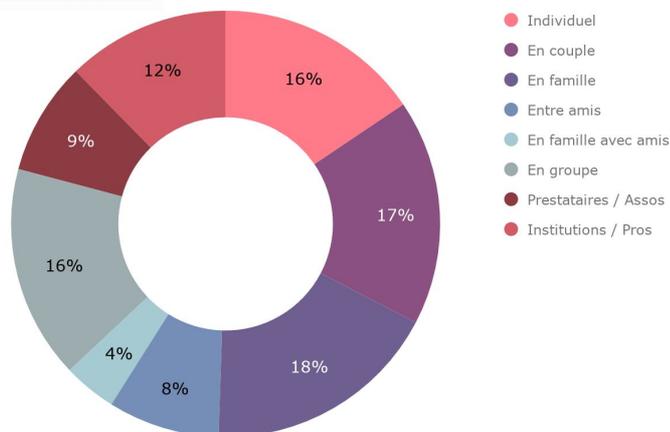


### TOP 3

- Familles
- Couples
- Individuels

En 2020, le TOP 3 était :

- Groupes (32%)
- Individuels (15%)
- Couples (15%)



Les 70% d'Auvergne Rhône-alpins sont majoritairement représentés par les cantaliens.

## PROVENANCE

### TOP 3

- Auvergne Rhône Alpes
- Occitanie
- Nouvelle Aquitaine et Ile de France

En 2020, le TOP 3 était :

- AURA (76%)
- Occitanie (9%)
- Ile de France (4%)

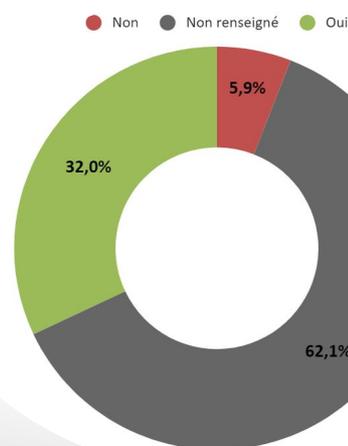
**Sur cette période de l'année et dans le contexte covid, nous n'avons presque pas reçu de clientèle étrangère.**



## DÉJÀ VENU ?

**A la question "êtes-vous déjà venu ?"**

- 62% ne s'expriment pas
- 32% sont déjà venus
- 6% ne sont jamais venus



# LE PROFIL DES CLIENTÈLES



## DUREE DE SEJOUR

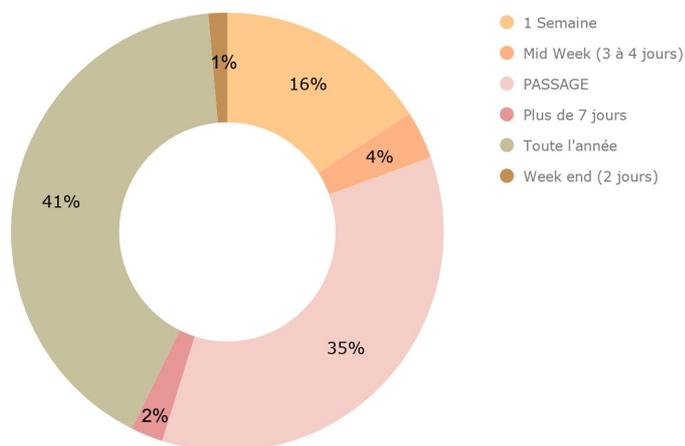


### TOP 3

- Toute l'année
- Passage
- Une semaine

En 2020, le TOP 3 était :

- Toute l'année (49%)
- Passage (26%)
- Une semaine (14%)



Les résidents Châtaigneraie "Toute l'année" ont été les plus nombreux à fréquenter les Points Informations, ou nous contacter par téléphone à 41%.



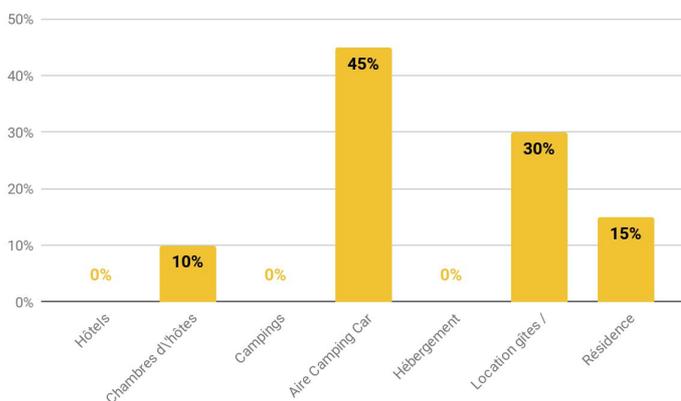
## HÉBERGEMENT SUR PLACE

### TOP 3

- Aire de Camping-car
- Locations / Gîtes
- Résidence secondaire / Chez la famille

En 2020, le TOP 3 était :

- Résidence secondaire (60%)
- Aire de Camping-car (20%)
- Locations / Gîtes et Hôtels (10%)



Pourcentages calculés sur les données exprimées au guichet uniquement.

## BROCHURES COMMANDÉES POUR PRÉPARER LE SÉJOUR

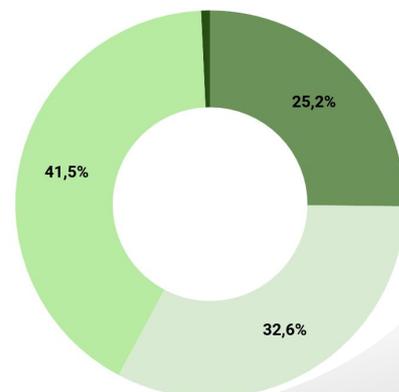
135 brochures envoyées (print ou pdf)



Baisse de 5,59% par rapport à 2020 (143 brochures envoyées)



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



# LE PROFIL DES CLIENTÈLES



## ACTIVITÉS RECHERCHÉES

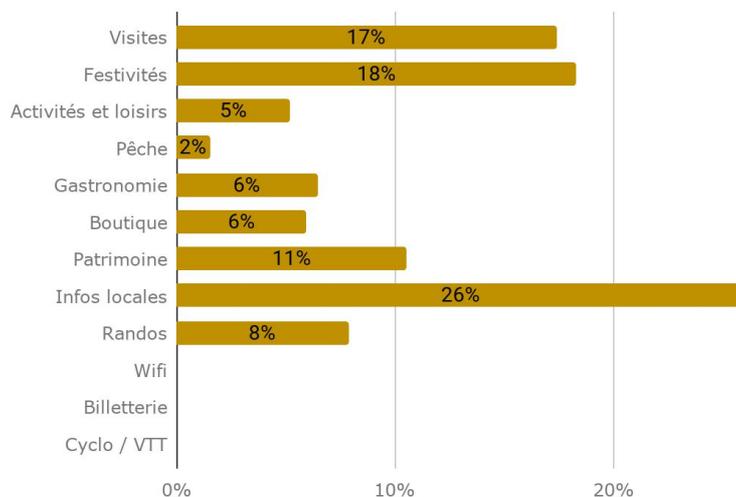


### TOP 3

- Informations locales
- Festivités
- Visites découvertes

En 2020, le TOP 3 était :

- Infos locales (29%)
- Festivités (20%)
- Visites déc. (14%)



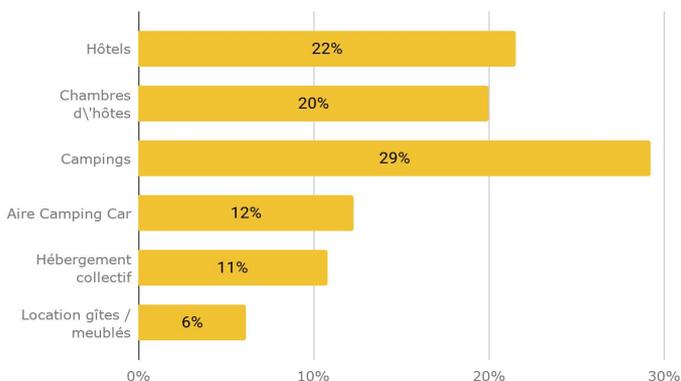
## HÉBERGEMENTS DEMANDÉS

### TOP 3

- Campings
- Hôtels
- Chambres d'hôtes

En 2020, le TOP 3 était :

- Locations meublées (35%)
- Chambres d'hôtes (20%)
- Campings (19%)



## AUTRES TERRITOIRES A VISITER

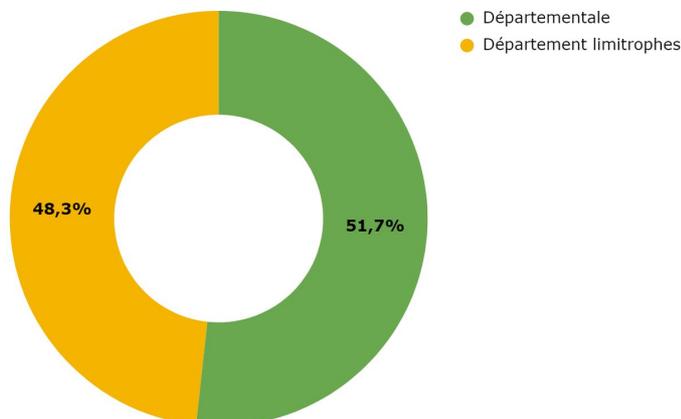


### territoires demandés :

- Cantal
- Limitrophe

En 2020, le TOP 3 était :

- Cantal (52,6%)
- Limitrophe (42,1%)
- National (5,3%)





## FRÉQUENTATION DES SITES

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.

**11 215 visiteurs**

Forte augmentation de visiteurs sur site OT liée à un travail de référencement  
COVID = recherches d'informations via les supports numériques

En 2020, le nombre de visiteurs :

- Site OT : 3483
- Site Rando : 959
- Site Pro : 493



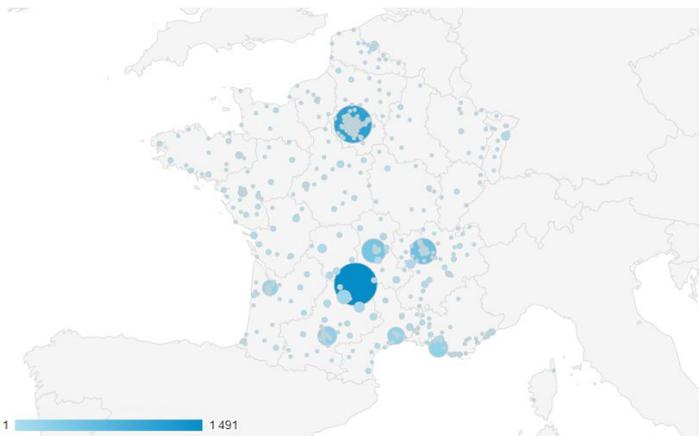
## PROVENANCE DES VISITEURS

### TOP 3 - Villes

- Aurillac
- Paris
- Lyon

En 2020, le TOP 3 était :

- Paris
- Aurillac
- Toulouse



En 2020, le TOP 3 était :

- AURA
- Ile de France
- Occitanie

### TOP 3 - Régions

- Auvergne Rhône Alpes
- Ile de France
- Occitanie

## RECHERCHES DES VISITEURS

### TOP 5 - Pages les + vues

<https://chataigneraie-cantal.com>

- [Lac Saint Etienne Cantalès](#)
- [page d'accueil](#)
- [Cité Médiévale de Maurs-la-Jolie](#)
- [Rubrique Randonnées](#)
- [Laroquebrou. Petite Cité de Caractère®](#)



Office de Tourisme  
chataigneraie  
cantalienne

Fréquentation Globale Sites OT :

**11 215 visiteurs**

soit une hausse de 127% par rapport à 2020.  
(4935 visiteurs en 2020)



## AUTRES SUPPORTS



Grâce à la synchronisation des données touristiques saisies dans la base de données régionale APIDAE, nous valorisons l'offre du territoire via différents sites et plateformes diffuseurs.



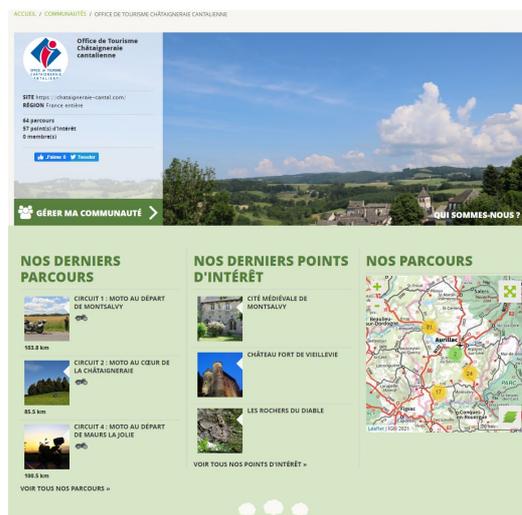
### CIRKWI

- 1804 consultations
- 27600 affichages
- 81 téléchargements GPX
- 238 impressions PDF

Sur Cirkwi.com et Ignrando.com, on trouve des Points d'Intérêt, des circuits Rando - Moto - Voiture, Visites audio-guidées des Cités médiévales ....

### IGN RANDO

- 151 consultations
- 225 affichages
- 27 téléchargements
- 0 impressions PDF

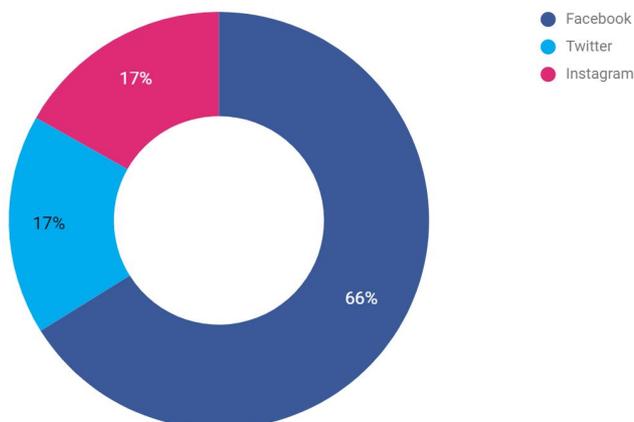


Informations disponibles sur les applications en téléchargement sur smartphones (Google Play et App Store).

## RÉSEAUX SOCIAUX

**7 053 abonnés**  
au 31 mars 2021  
sur Facebook + Twitter + Instagram

Hausse du nombre d'abonnés de 6,5% par rapport au 1er trimestre 2020.



Cliquez sur les logos pour vous abonner aux pages de l'OT et suivre nos actus



*Observatoire  
Tableau de bord  
Accueil*

#CHATAIGNERAIECANTAL

Retrouvez toutes les données de l'observatoire sur  
<https://pro.chataigneraie-cantal.fr>