



Offices de  
Tourisme  
de France

CHÂTAIGNERAIE  
CANTALIENNE

# SUIVI STATISTIQUES DE LA FRÉQUENTATION TOURISTIQUE



Observatoire  
Tableau de bord  
Accueil

#CHATAIGNERAIECANTAL

## Tableau de Bord Accueil 2ème 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 2EME TRIMESTRE 2021

- Confinement avec accueil physique non assuré du 3 Avril au 10 Mai.
- 4 points informations ouverts du 10 Mai au 30 Juin : Le Rouget-Pers, Maurs, Montsalvy, Laroquebrou.
- 1 amplitude horaire d'ouverture des points informations de 105h / semaine du 10 Mai au 30 Juin.
- 1 permanence téléphonique ouverte 6 jours / 7, soit 7h / jour.
- 1 équipe de 8 conseillers en séjour disponibles à l'accueil 6 jours / semaine.

# L'ACCUEIL À L'OFFICE DE TOURISME



## Comparatifs à nuancer

2020 : confinement total (avril et mai fermé + juin réduit)

2019 : ouverture OT normale

2021 : confinement partiel (avril à mi-mai fermé)

## LE GUICHET

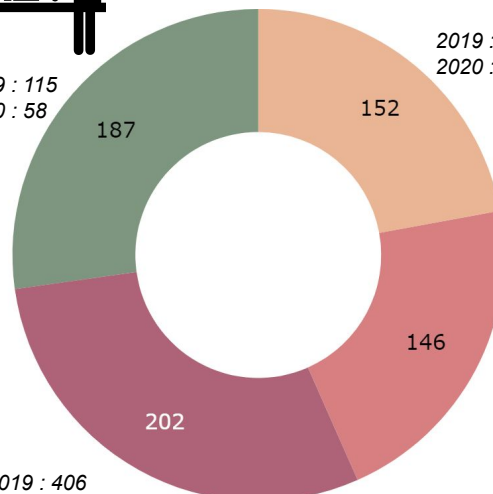


**687** actes d'accueil enregistrés au guichet

↓ 995 actes d'accueil au guichet en 2019.

↑ 238 actes d'accueil au guichet en 2020.

2019 : 115  
2020 : 58



● LA ROQUEBROU  
● LE ROUGET  
● MAURS  
● MONTSALVY

Détail par Points Informations

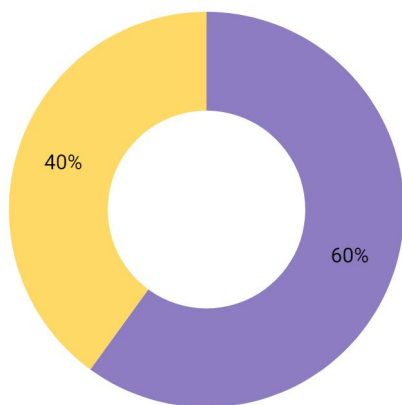


## LE TÉLÉPHONE

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

↓ 772 appels en 2019

↑ 199 appels en 2020



● Visiteurs ● Administratif

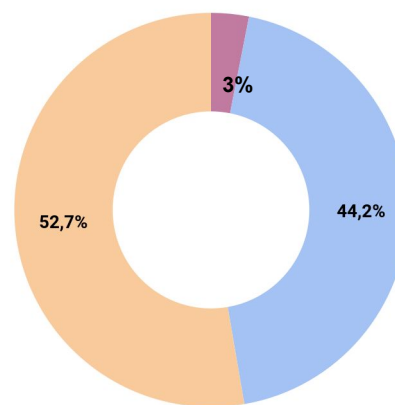
## LE COURRIER



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

↑ 112 actes d'accueil courrier en 2019

↑ 38 actes d'accueil courrier en 2020  
Prise en compte des demandes via la messagerie instantanée cette année.



● Courrier ● Email ● Messagerie instantanée



Office de Tourisme  
chataigneraie  
cantalienne

## Fréquentation Globale Accueil :

Guichet + Téléphone + Email + Courrier

**1371** actes d'accueil (fermé avril à mi-mai 2021)  
**3 021,5** personnes renseignées

↓ 879 actes d'accueil en 2019 (ouverture normale)

↑ 475 actes d'accueil en 2020 (fermé avril et mai + juin ouverture réduite)

# LE PROFIL DES CLIENTÈLES



## TYPE DE FAMILLE

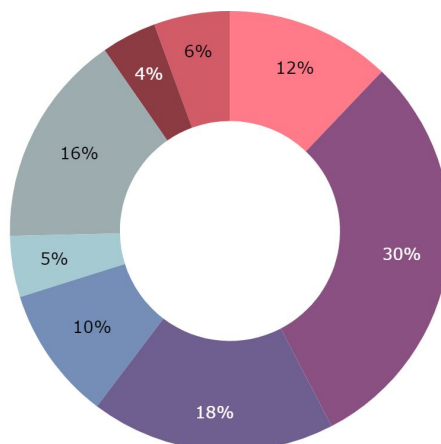


### TOP 3

- Couples
- Familles
- Groupes

En 2020, le TOP 3 était :

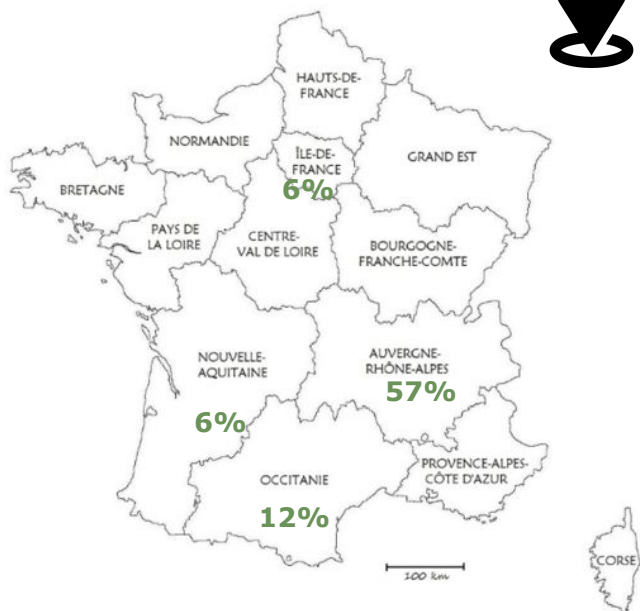
- ↑ Couples (24%)
- ↓ Familles (22%)
- ↓ Individuels (13%)



- Individuel
- En couple
- En famille
- Entre amis
- En famille avec amis
- En groupe
- Prestataires / Assos
- Institutions / Pros



## PROVENANCE



Parmi les 57% d'Auvergne Rhône-alpins, 86% sont cantaliens.

### TOP 3

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

En 2020, le TOP 3 était :

- ↑ AURA (51%)
- ↓ Occitanie (14%)
- ↓ Nouvelle Aquitaine (6%)

## 2021 marque le retour des clientèles étrangères



Belgique  
55%



Pays Bas  
21%



Royaume-Uni  
15%



Autres Pays  
9%

## DÉJÀ VENU ?

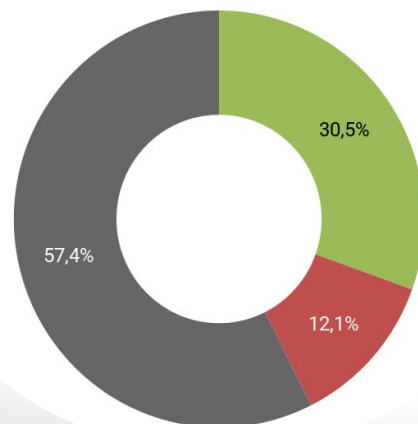
A la question "êtes-vous déjà venus ?"

En 2020, les visiteurs répondaient :

- ↓ Oui (29%)
- ↑ Non (11%)
- ↓ Ne se prononcent pas (60%)



- Oui
- Non
- Non renseigné



# LE PROFIL DES CLIENTÈLES



## DUREE DE SEJOUR

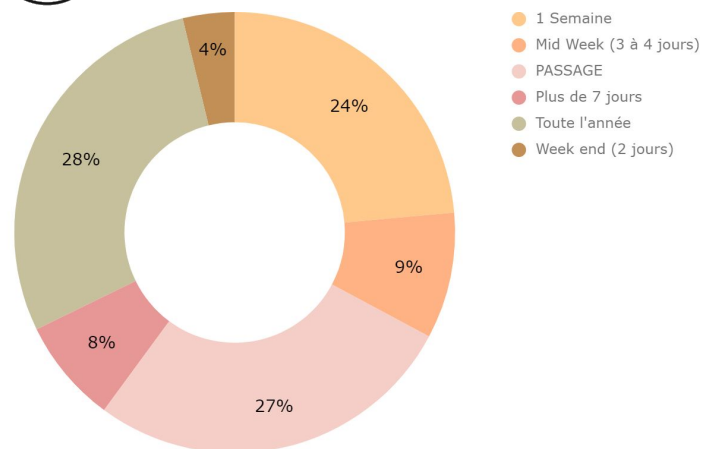


### TOP 3

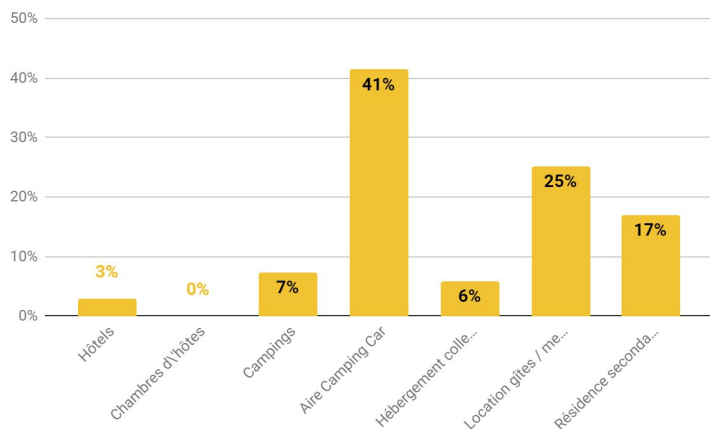
- Toute l'année
- Passage
- Une semaine

En 2020, le TOP 3 était :

- 📌 Passage (32%)
- 📌 Une semaine (26%)
- 📌 Toute l'année (25%)



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



Pourcentages calculés sur les données exprimées au guichet uniquement.

## HÉBERGEMENT SUR PLACE

### TOP 3

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

En 2020, le TOP 3 était :

- 📌 Aire de Camping-car (30%)
- 📌 Campings (23%)
- 📌 Locations / Gîtes (22%)

## BROCHURES COMMANDÉES POUR PRÉPARER LE SÉJOUR

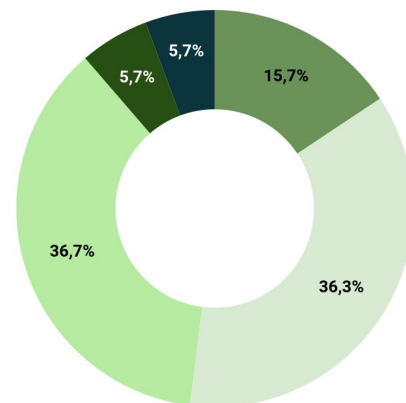
300 brochures envoyées (print ou pdf)

📌 259 brochures envoyées en 2019

📌 137 brochures envoyées en 2020



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



# LE PROFIL DES CLIENTÈLES



## ACTIVITÉS RECHERCHÉES

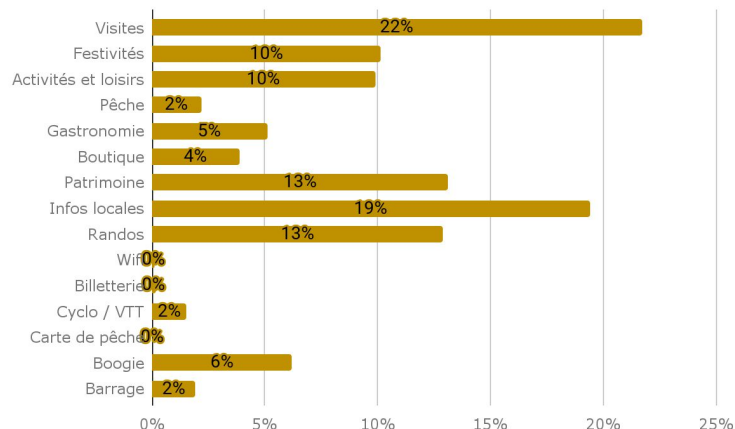


### TOP 3

- Visites découvertes
- Informations locales
- Patrimoine

En 2020, le TOP 3 était :

- ➡ Infos locales (19%)
- ➡ Visites déc. (18%)
- ➡ Activités (11%) - Patrimoine (11%)



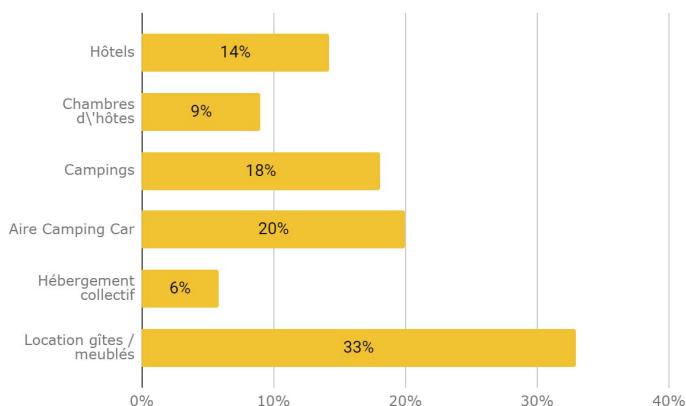
## HÉBERGEMENTS DEMANDÉS

### TOP 3

- Locations / Gîtes
- Aire Campings Car
- Campings

En 2020, le TOP 3 était :

- ➡ Locations meublées (30%)
- ➡ Campings (20%)
- ➡ Chambres d'hôtes (16%)



## AUTRES TERRITOIRES A VISITER



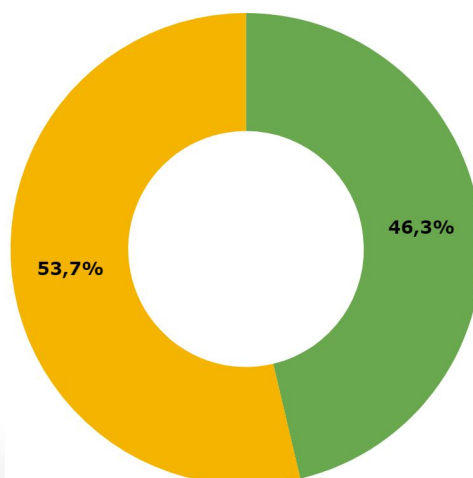
### territoires demandés :

- Cantal
- Limitrophe

En 2020, le TOP 3 était :

- ➡ Limitrophe (55%)
- ➡ Cantal (45%)

- Départementale
- Département limitrophes





## FRÉQUENTATION DES SITES

L'OT dispose de plusieurs outils numériques destinés aux visiteurs et aux professionnels.

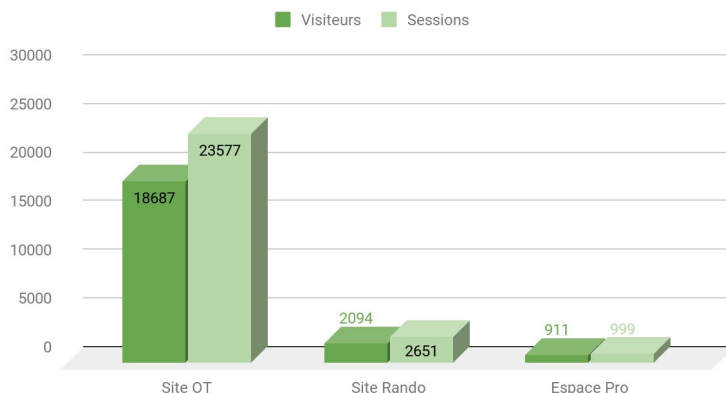
- un site web d'information touristique du territoire,
- un site d'information dédié aux professionnels et collectivités,
- un site dédié à la filière randonnées pédestres.

**21 692 visiteurs**

(sur les 3 sites)

En 2021, le nombre de visiteurs (nouveaux et connus) :

- Site OT : 18687
- Site Rando : 2094
- Site Pro : 911



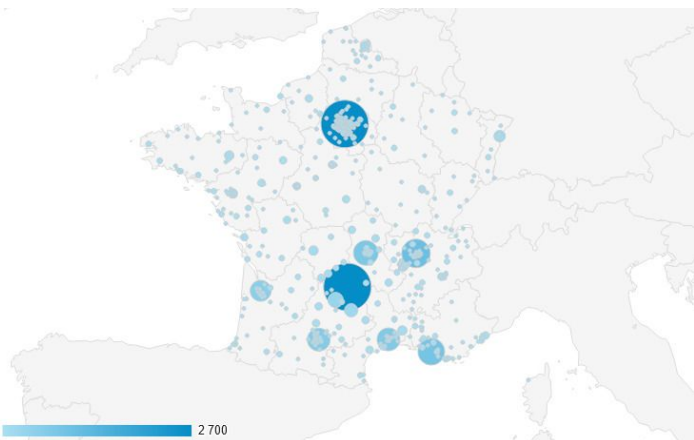
## PROVENANCE DES VISITEURS

### TOP 3 - Villes

- Aurillac
- Paris
- Lyon

En 2020, le TOP 3 était :

- Paris
- Aurillac
- Lyon



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>

- [page d'accueil](#)
- [Lac Saint Etienne Cantalès](#)
- [Rubrique Randonnées](#)
- [Locations de vacances](#)
- [22e Festival de Boogie Woogie](#)



En 2020, le TOP 5 était :

- page d'accueil
- Lac Saint Etienne Cantalès
- Locations de vacances
- Rubrique Randonnées
- Foires Chevalines à Maurs



Office de Tourisme  
chataigneraie  
cantalienne

Fréquentation Globale Sites OT :

**21 692 visiteurs**



## 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.



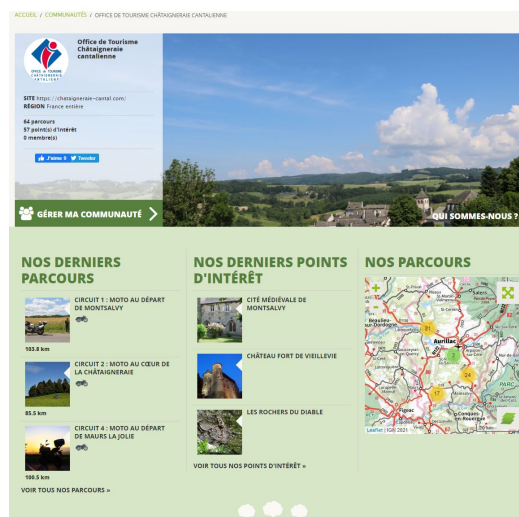
### CIRKWI

- 3693 consultations
- 52218 affichages
- 45 téléchargements GPX
- 457 impressions PDF

### IGN RANDO

- 202 consultations
- 522 affichages
- 9 téléchargements
- 0 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 ....



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

## RÉSEAUX SOCIAUX

**7049 abonnés**  
au 30 juin 2021  
sur Facebook + Twitter + Instagram

Hausse du nombre d'abonnés de 3,75% 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>