



Offices de  
Tourisme  
de France

CHÂTAIGNERAIE  
CANTALIENNE

# SUIVI STATISTIQUES DE LA FRÉQUENTATION TOURISTIQUE



Observatoire  
Tableau de bord  
Accueil

#CHATAIGNERAIECANTAL

## Tableau de Bord Accueil 3ème 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 3EME TRIMESTRE 2021

- 4 points informations (Le Rouget-Pers, Maurs, Montsalvy, Laroquebrou) + 1 saisonnier (Marcoles).
- 1 amplitude horaire d'ouverture des points informations de 236h / semaine en Juillet Août et 108h en Septembre.
- 1 permanence téléphonique ouverte 7 jours / 7 de 9h30 à 12h30 et de 14h à 18h30 (sauf dimanche après-midi).
- 1 équipe de 10 conseillers en séjour disponibles à l'accueil 7 jours / 7 de 9h30 à 12h30 et de 14h à 18h30 (sauf dimanche après-midi).

# L'ACCUEIL À L'OFFICE DE TOURISME



## Comparatifs à nuancer

: OT fermé les dimanches - pas d'événements

2019 : ouverture OT normale - tous les événements 2020

2021 : ouverture OT normale - peu d'événements

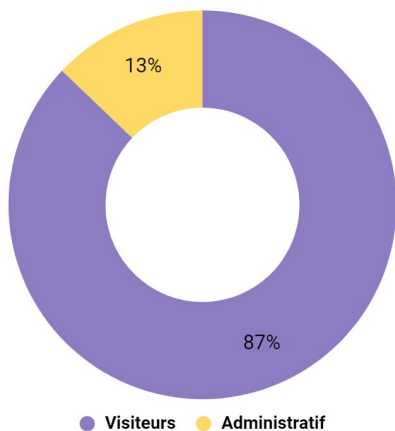
## LE GUICHET



**4617 actes d'accueil enregistrés au guichet**

↓ 4755 actes d'accueil au guichet en 2019.

↓ 4661 actes d'accueil au guichet en 2020.



● Visiteurs ● Administratif

2019 : 430  
2020 : 327

2019 : 1055  
2020 : 1217

dès 9/0821 : mise en place du pass sanitaire pour accéder au Point de Montsalvy

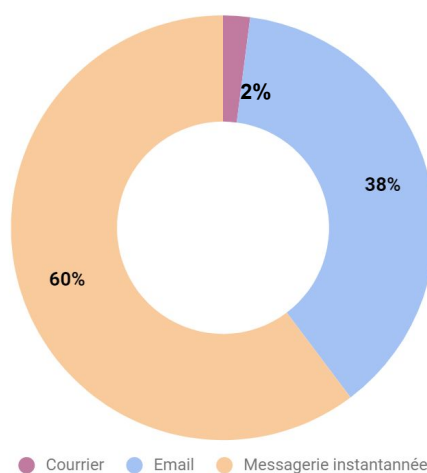
2019 : 977  
2020 : 1157

## LE TÉLÉPHONE

**1047 actes d'accueil enregistrés au téléphone**

↓ 1116 appels en 2019

↓ 1062 appels en 2020



● Courrier ● Email ● Messagerie instantanée

## LE COURRIER



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

↑ 74 actes d'accueil courrier en 2019

↑ 129 actes d'accueil courrier en 2020  
Prise en compte des demandes via la messagerie instantanée cette année.

## Fréquentation Globale Accueil :

Guichet + Téléphone + Email + Courrier

**5810 actes d'accueil**  
**14 888,5 personnes renseignées**

↓ 5945 actes d'accueil en 2019 (ouverture normale)

↓ 5855 actes d'accueil en 2020 (fermeture des dimanches)



Office de Tourisme  
chataigneraie  
cantalienne

# LE PROFIL DES CLIENTÈLES



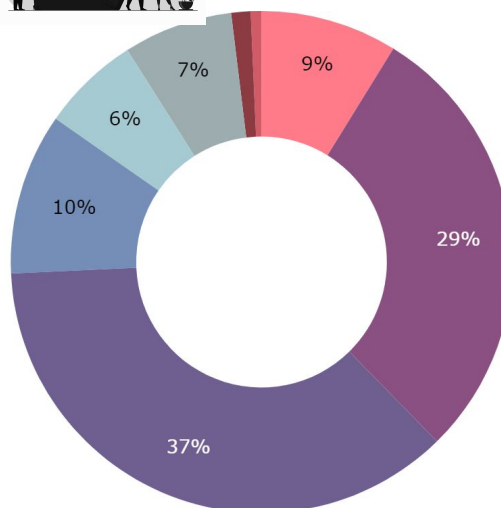
## TYPE DE FAMILLE

### TOP 3

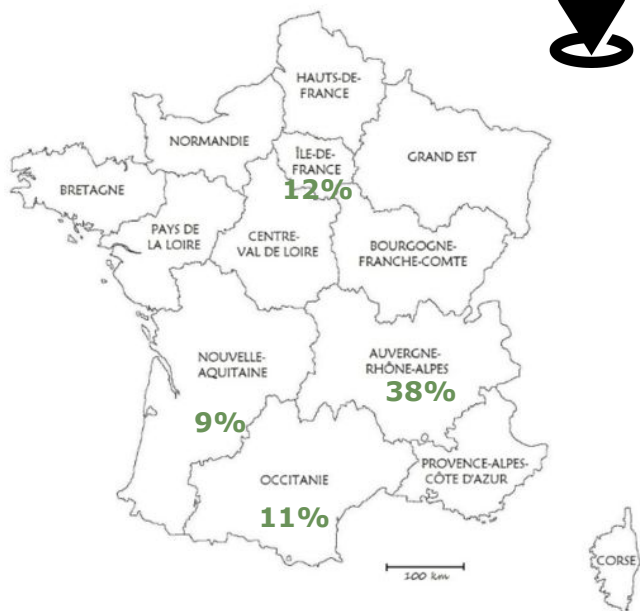
- Familles 37%
- Couples 29%
- Entre amis 10%

En 2020, le TOP 3 était :

- ↑ Familles (34%)
- ↓ Couples (30%)
- ↓ Entre amis (12%)



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



Parmi les 38% d'Auvergne Rhône-alpins, 72% sont cantaliens (69% en 2020).

## PROVENANCE

### TOP 3

- Auvergne Rhône Alpes 38%
- Ile de France 12%
- Occitanie 11%

En 2020, le TOP 3 était :

- ↑ AURA (36%)
- ↓ Ile de France (13%)
- ↓ Occitanie (13%)

## 2021 marque le retour des clientèles étrangères



Belgique  
36%



Pays Bas  
22%



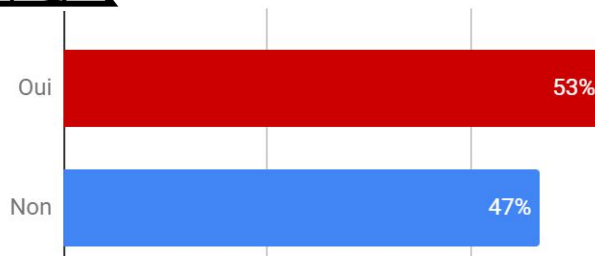
Royaume-Uni  
14%

## DÉJÀ VENU ?

A la question "êtes-vous déjà venus ?"

En 2020, les visiteurs répondaient :

- ➡ Oui (53%)
- ➡ Non (47%)



40%

# LE PROFIL DES CLIENTÈLES



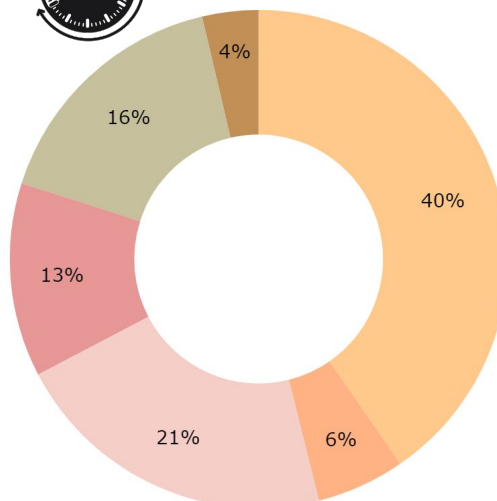
## DUREE DE SEJOUR

### TOP 3

- Une semaine 40%
- Passage 21%
- Toute l'année 16%

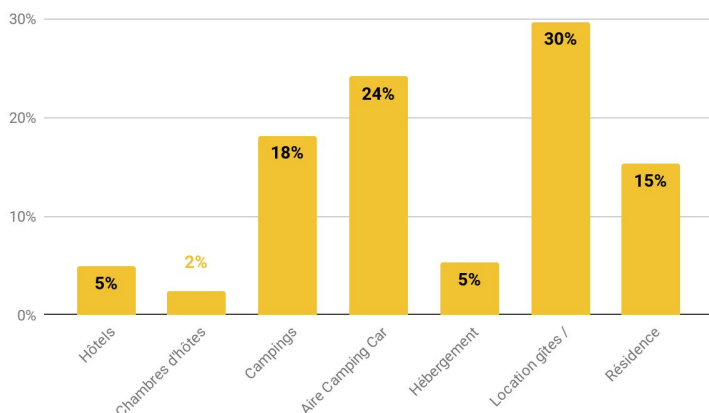
En 2020, le TOP 3 était :

- ↑ Une semaine (38%)
- ↓ Passage (24%)
- ↑ Toute l'année (15%)



- 1 Semaine
- Mid Week (3 à 4 jours)
- PASSAGE
- Plus de 7 jours
- Toute l'année
- Week end (2 jours)

Les résidents Châtaigneraie "Toute l'année" sont en augmentation sur la fréquentation des Points Informations ou à nous contacter par téléphone



Pourcentages calculés sur les données exprimées au guichet uniquement.

## HÉBERGEMENT SUR PLACE

### TOP 3

- Locations / Gîtes 30%
- Aire camping-car 24%
- Campings 18%

En 2020, le TOP 3 était :

- ↓ Aire de Camping-car (42%)
- ↑ Locations / Gîtes (18%)
- ↓ Campings (17%)

## BROCHURES COMMANDÉES POUR PRÉPARER LE SÉJOUR

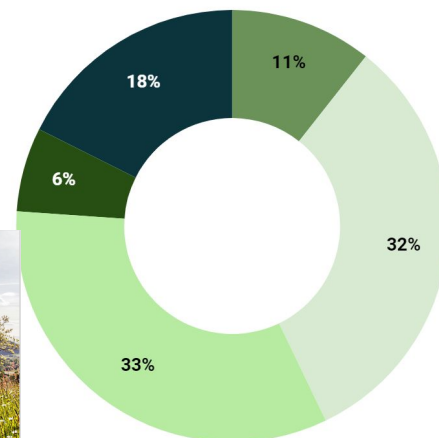
301 brochures envoyées (print ou pdf)

↑ 228 brochures envoyées en 2019

↑ 217 brochures envoyées en 2020



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



# LE PROFIL DES CLIENTÈLES



## ACTIVITÉS RECHERCHÉES

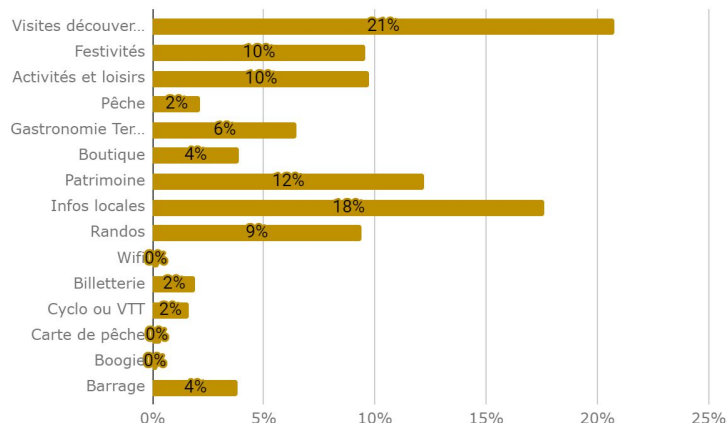


### TOP 3

- Visites découvertes 21%
- Informations locales 18%
- Patrimoine 12%

En 2020, le TOP 3 était :

- ↓ Visites découvertes (23%)
- ↑ Informations locales (17%)
- ↓ Patrimoine (13%)



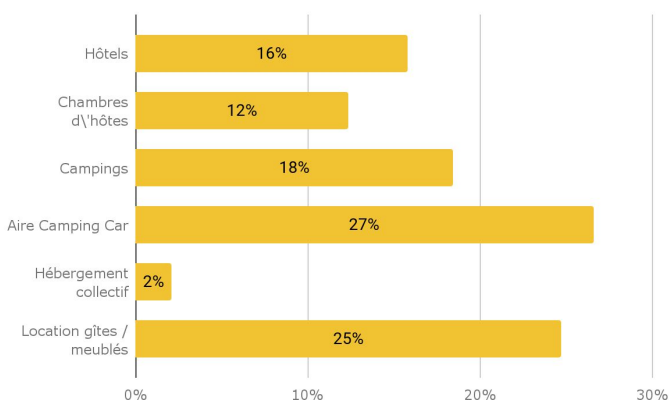
## HÉBERGEMENTS DEMANDÉS

### TOP 3

- Aire Campings Car 27%
- Locations / Gîtes 25%
- Campings 18%

En 2020, le TOP 3 était :

- ↑ Aire Campings Car (24%)
- ↓ Campings (22%)
- ↑ Locations Gîtes (22%)



## AUTRES TERRITOIRES A VISITER

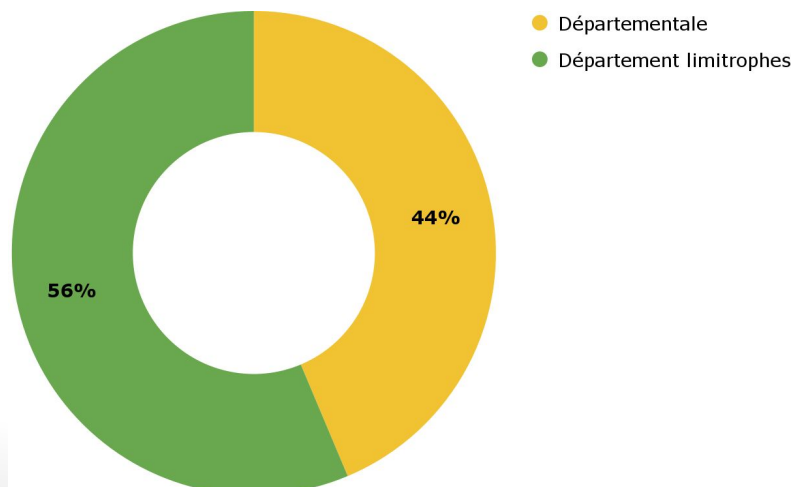


### territoires demandés :

- Limitrophes 56%
- Cantal 44%

En 2020, le TOP 3 était :

- ↓ Cantal (52%)
- ↑ Limitrophes (48%)





## FRÉQUENTATION DES SITES

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

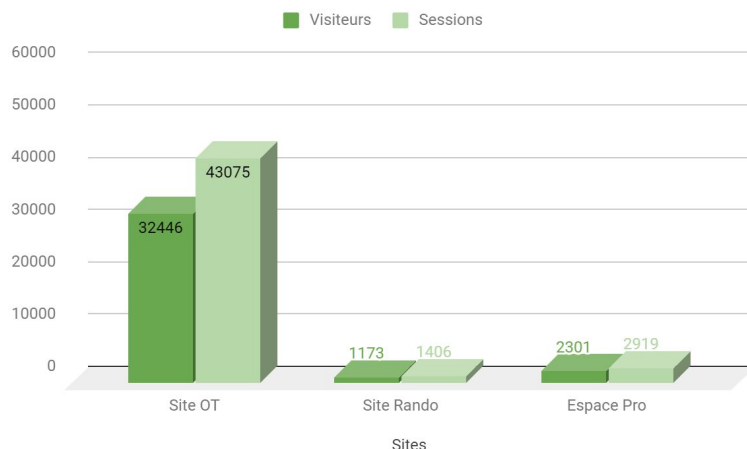
- un site web d'information touristique du territoire,
- un site d'information dédié aux professionnels et collectivités,
- un site dédié à la filière randonnées pédestres.

**35 920 visiteurs**

(sur les 3 sites)

En 2020, le nombre de visiteurs (nouveaux et connus) :

- Site OT : 33 264
- Site Rando : 3 066
- Site Pro : 1 116



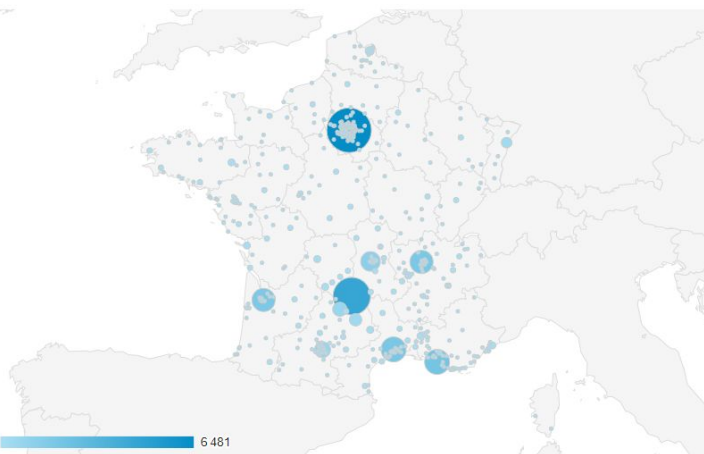
## PROVENANCE DES VISITEURS

### TOP 3 - Villes

- Paris
- Aurillac
- Marseille

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](#)
- [Agenda](#)
- [Pedalorail des Lacs](#)



En 2020, le TOP 5 était :

- Lac Saint Etienne Cantalès
- page d'accueil
- Rubrique Randonnées
- Plage de Rénac
- Sites nature



Office de Tourisme  
chataigneraie  
cantalienne

Fréquentation Globale Sites OT :

**35 920 visiteurs**

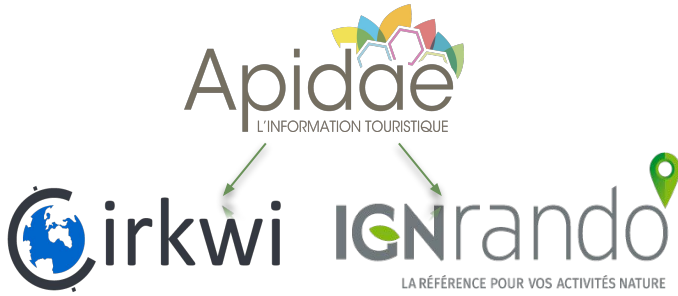


37 446 visiteurs en 2020



## 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

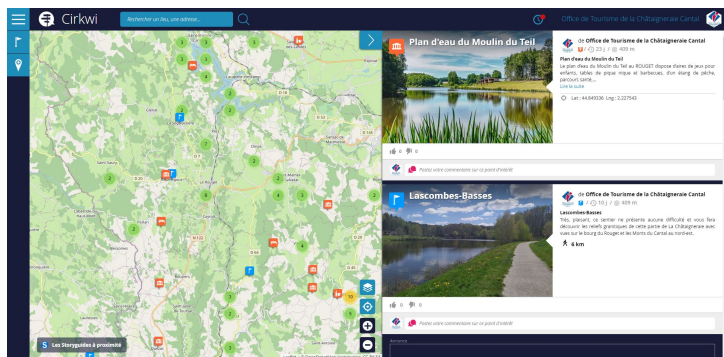
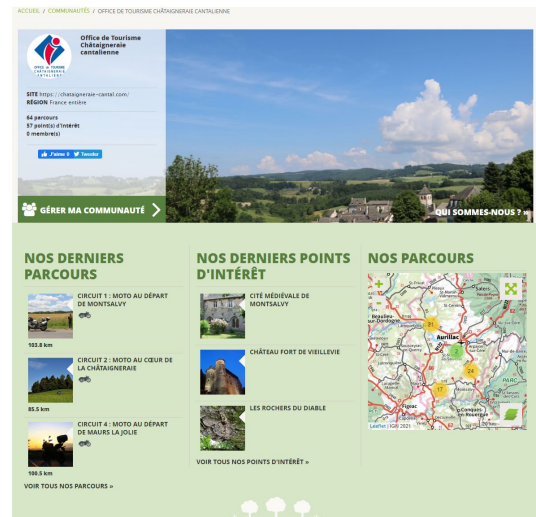
- 4608 consultations
- 77 722 affichages
- 394 téléchargements GPX
- 553 impressions PDF



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

- 325 consultations
- 1031 affichages
- 6 téléchargements
- 20 impressions PDF



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

## RÉSEAUX SOCIAUX

### 7156 abonnés

au 30 septembre 2021  
sur Facebook + Twitter + Instagram

Hausse du nombre d'abonnés de 3,53% par rapport au 3eme trimestre 2020.



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

**OT Châtaigneraie Cantal**  
Publié par Hélène Teulade · 5 août ·

Saviez-vous qu'il existe un village double en Châtaigneraie Cantalienne qui délimite 2 communes, 2 départements et 2 régions ? 🌍 St-Santin-de-Maurs et St-Santin-d'Aveyron sont siamois avec leurs 2 églises et leurs 2 mairies ! Une curiosité à ne pas louper lors de votre séjour ! 🍷 Ne manquez pas les espaces muséographiques et admirez la vue dégagée sur les environs et sur la Garenne toute proche !  
[www.chataigneraie-cantal.com](http://www.chataigneraie-cantal.com)  
#chataigneraiecantal #cantal #auvergne



4 969 Personnes touchées | 529 Interactions | [Booster la publication](#)

34 commentaires | 52 partages



*Observatoire  
Tableau de bord  
Accueil*

#CHATAIGNERAIECANTAL

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