



Offices de  
Tourisme  
de France

CHÂTAIGNERAIE  
CANTALIENNE

# SUIVI STATISTIQUES DE LA FRÉQUENTATION TOURISTIQUE



Observatoire  
Tableau de bord  
Accueil

#CHATAIGNERAIECANTAL

## Tableau de Bord Accueil 4ème 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 4EME TRIMESTRE 2021

- 4 points informations (Le Rouget-Pers, Maurs, Montsalvy, Laroquebrou).
- 1 amplitude horaire d'ouverture des points informations de 108h / semaine.
- 1 permanence téléphonique ouverte 7 jours / 7 de 9h à 12h et de 14h à 17h (sauf dimanche après-midi).
- 1 équipe de 8 conseillers en séjour disponibles à l'accueil 7 jours / 7 de 9h à 12h et de 14h à 17h (sauf dimanche après-midi).

# L'ACCUEIL À L'OFFICE DE TOURISME



## Comparatifs à nuancer

2020 : OT fermé du 2 au 30 novembre 2020 et dimanches fermés

2019 : ouverture OT normale

2021 : ouverture OT normale

## LE GUICHET

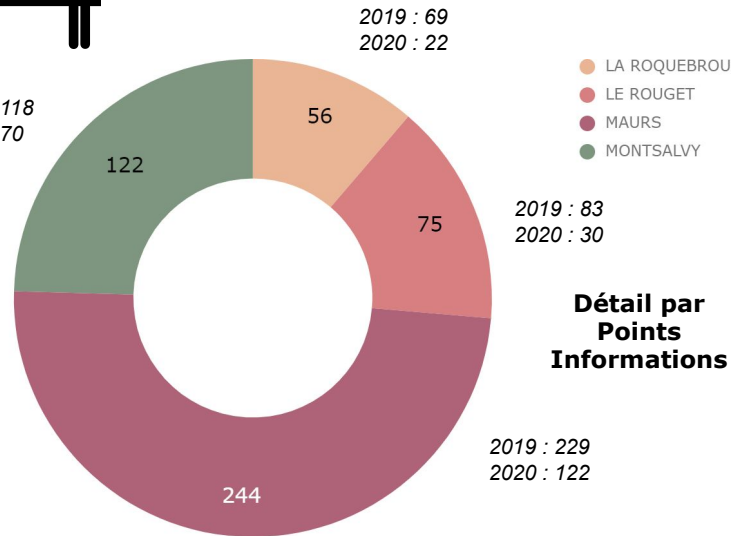


**497 actes d'accueil enregistrés au guichet**

⇒ 499 actes d'accueil au guichet en 2019.

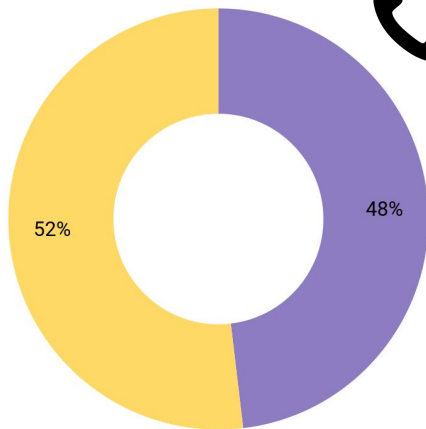
↑ 244 actes d'accueil au guichet en 2020.

2019 : 118  
2020 : 70



Détail par Points Informations

● Visiteurs  
● Administratif



## LE TÉLÉPHONE

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

↓ 245 appels en 2019

↓ 282 appels en 2020

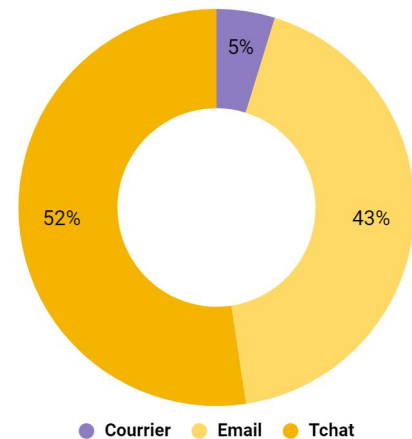
## LE COURRIER



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

↑ 18 actes d'accueil courrier en 2019

↑ 27 actes d'accueil courrier en 2020  
Prise en compte des demandes via la messagerie instantanée cette année.



Office de Tourisme  
châtaineraie  
cantalienne

## Fréquentation Globale Accueil :

Guichet + Téléphone + Email + Courrier

**751 actes d'accueil**  
**1610 personnes renseignées**

⇒ 763 actes d'accueil en 2019 (ouverture normale)

↑ 553 actes d'accueil en 2020 (dont 1 période de fermeture)

# LE PROFIL DES CLIENTÈLES



## TYPE DE CLIENTÈLE

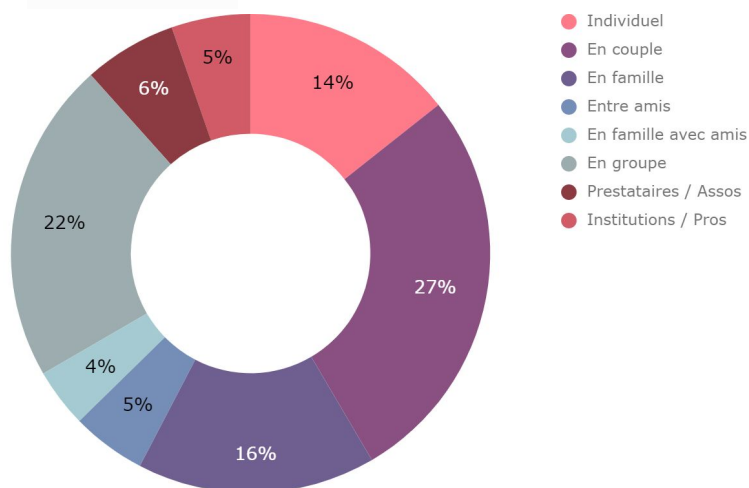


### TOP 3

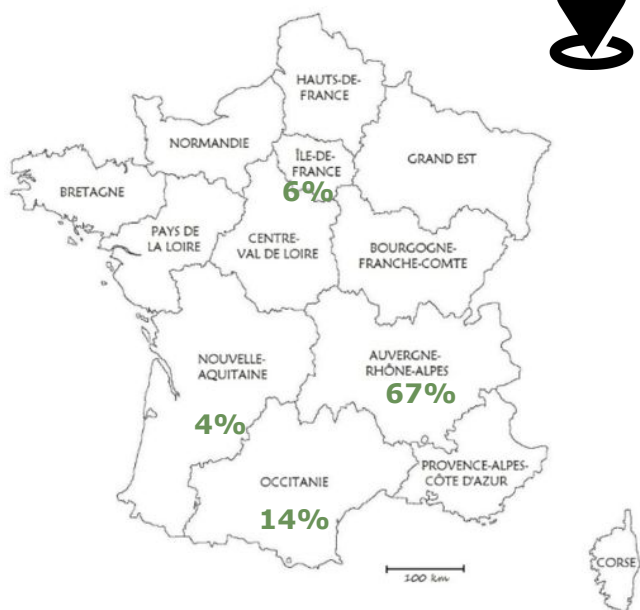
- En couple 27%
- En Groupe 22%
- En Famille 16%

En 2020, le TOP 3 était :

- ➡ En couple (24%)
- ➡ En Groupe (21%)
- ➡ En Famille (16%)



## PROVENANCE



Parmi les 67% d'Auvergne Rhône-alpins, 87% sont cantaliens (88% en 2020).

### TOP 3

- Auvergne Rhône Alpes 67%
- Occitanie 14%
- Ile de France 6%

En 2020, le TOP 3 était :

- 🇳🇱 AURA (72%)
- 🇬🇧 Occitanie (11%)
- 🇧🇪 Ile de France (5%)



Pays Bas  
29%



Royaume-Uni  
24%



Belgique  
18%

**La clientèle étrangère est en augmentation par rapport à 2020 (17 actes d'accueil contre 7 en 2020), en baisse par rapport à 2019 (27 actes d'accueil).**

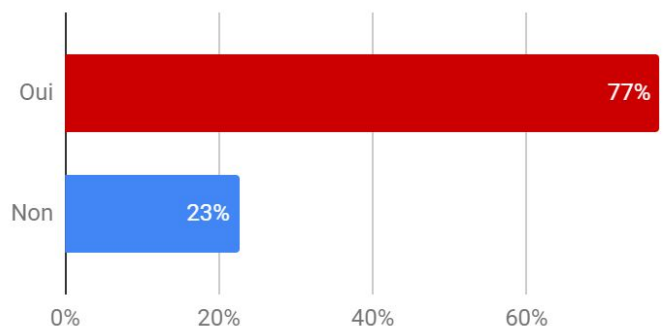
## DÉJÀ VENU ?



A la question "êtes-vous déjà venus ?"

En 2020, les visiteurs répondaient :

- 🇳🇱 Oui (86%)
- 🇬🇧 Non (14%)



# LE PROFIL DES CLIENTÈLES



## DUREE DE SEJOUR

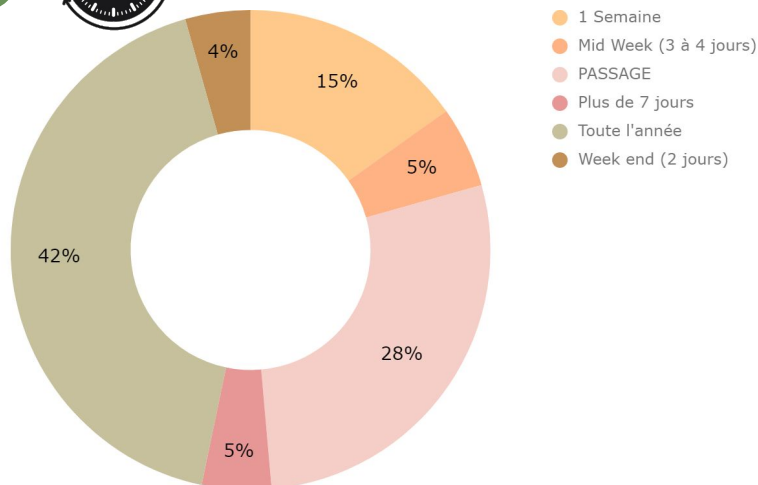


### TOP 3

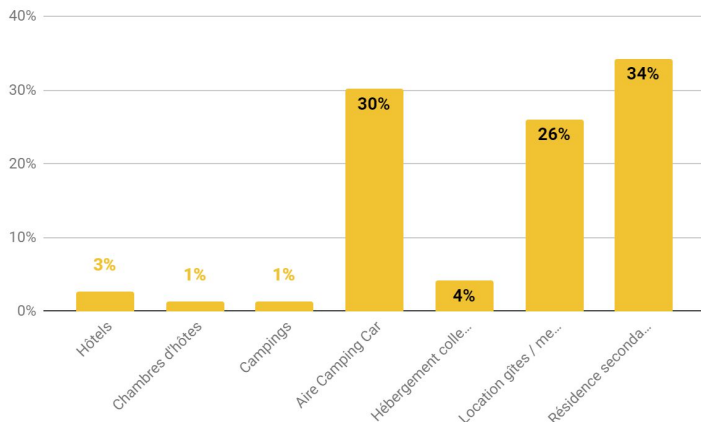
- Toute l'année 42%
- Passage 28%
- 1 semaine 15%

En 2020, le TOP 3 était :

- ↑ Toute l'année (38,9%)
- ↓ Passage (37,8%)
- ↑ 1 semaine (13%)



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

- Résidences secondaires 34%
- Aire camping-car 30%
- Locations / Gîtes 26%

En 2020, le TOP 3 était :

- ↓ Locations / Gîtes (36%)
- ↔ Résidences secondaires (34%)
- ↑ Aire camping car (16%)

## BROCHURES COMMANDÉES POUR PRÉPARER LE SÉJOUR

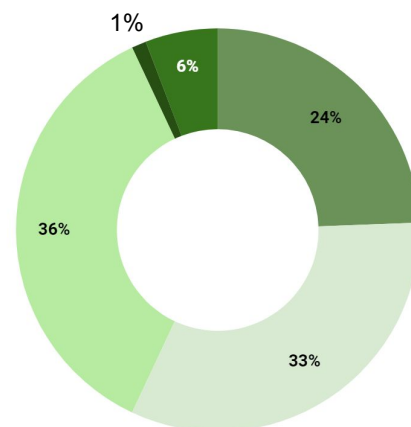
### 86 brochures envoyées (print ou pdf)

↓ 96 brochures envoyées en 2019

↑ 41 brochures envoyées en 2020



- Guide Hébergements
- Guide Découverte
- Carte Touristique
- Guide Pratique
- Carte producteurs marchés



# LE PROFIL DES CLIENTÈLES



## ACTIVITÉS RECHERCHÉES

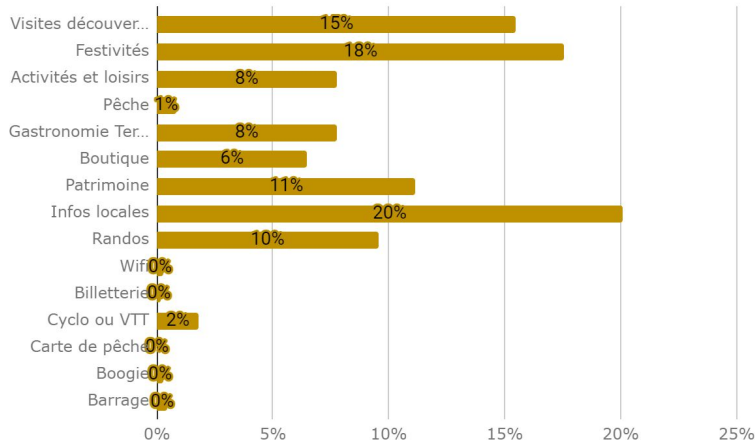


### TOP 3

- Informations locales 20%
- Festivités 18%
- Visites Découvertes 15%

En 2020, le TOP 3 était :

- ↓ Informations locales (32%)
- Visites découvertes (15%)
- ↑ Festivités (10%) → Randos (10%)



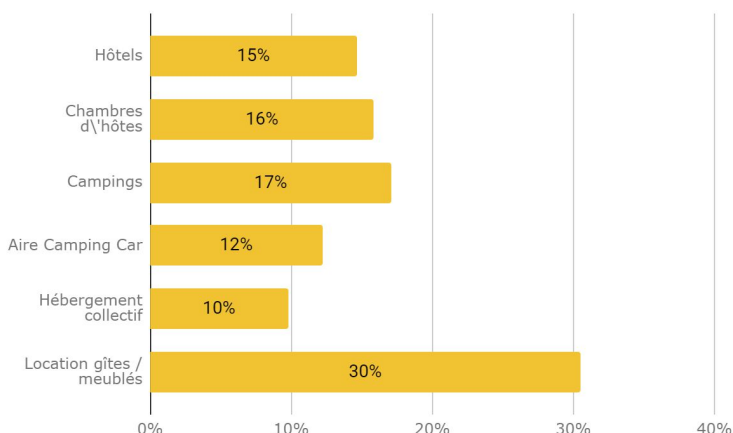
## HÉBERGEMENTS DEMANDÉS

### TOP 3

- Locations / Gîtes 30%
- Campings 17%
- Chambres d'hôtes 16%

En 2020, le TOP 3 était :

- Locations / Gîtes (36%)
- Campings (18%)
- Hôtels (15%)



## AUTRES TERRITOIRES A VISITER

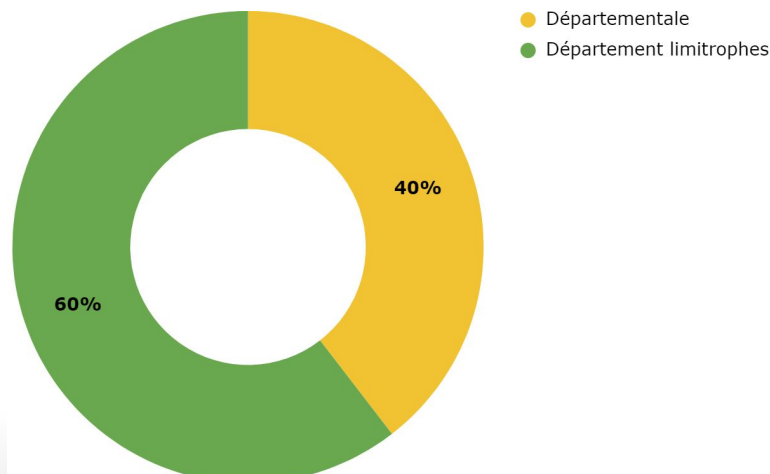


### territoires demandés :

- Limitrophes 60%
- Cantal 40%

En 2020, le TOP 3 était :

- ↓ Limitrophes (59%)
- ↑ Cantal (36%)
- ↓ Régional (5%)





# ACCUEIL NUMÉRIQUE



## FRÉQUENTATION DES SITES

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

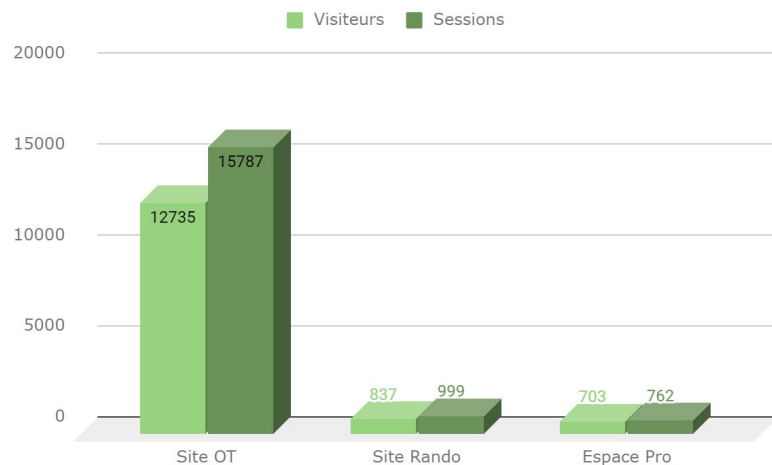
- un site web d'information touristique du territoire,
- un site d'information dédié aux professionnels et collectivités,
- un site dédié à la filière randonnées pédestres.

**14 275 visiteurs**

(sur les 3 sites)

En 2020, le nombre de visiteurs était de 9875 sur les 3 sites :

- Site OT : 8 553
- Site Rando : 904
- Site Pro : 418



## PROVENANCE DES VISITEURS

### TOP 3 - Villes

- Aurillac
- Paris
- Lyon

En 2020, le TOP 3 était :

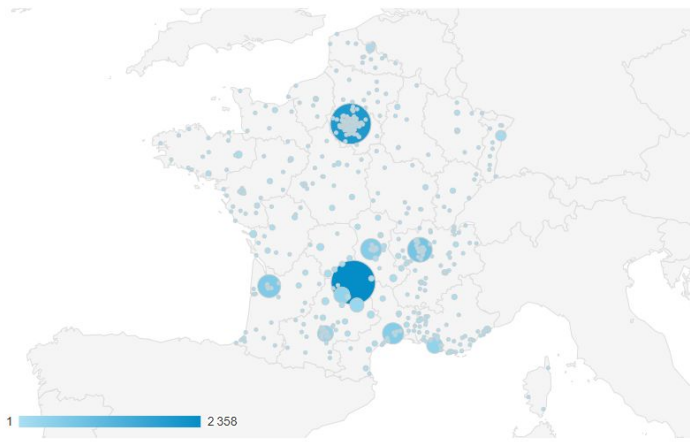
- Aurillac
- Paris
- Lyon

En 2020, le TOP 3 était :

- AURA
- Occitanie
- Ile de France

### 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
- /agenda/marche-de-la-chataigne-a-mourjou/
- /agenda/foires-chevalines-a-maurs/
- Agenda
- /categorie-de-la-annonce/randonnees/



En 2020, le TOP 5 était :

- Page d'accueil
- /agenda/foires-chevalines-a-maurs/
- /categorie-de-la-annonce/randonnees/
- /que-voir/lac-de-st-etienne-cantales/
- /agenda/marche-de-la-chataigne-a-mourjou/



Office de Tourisme  
chataigneraie  
cantalienne

## Fréquentation Globale Sites OT :

**14 275 visiteurs**



9 875 visiteurs en 2020



3 225 visiteurs en 2019

# ACCUEIL NUMÉRIQUE



## AUTRES SUPPORTS

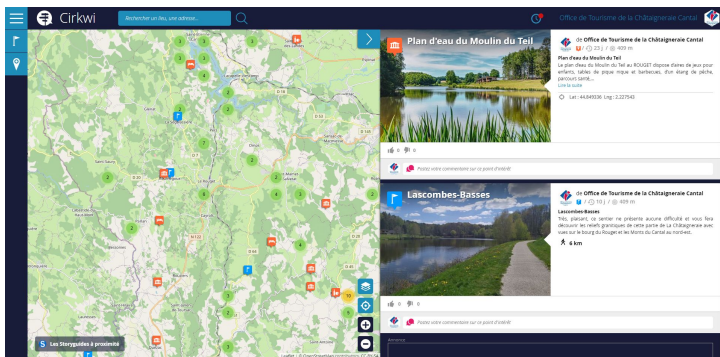


Grâce à la synchronisation des données touristiques saisies dans la base de données régionale APIDAE, nous valorisons l'offre du territoire via différents sites et plateformes diffuseurs.



### CIRKWI

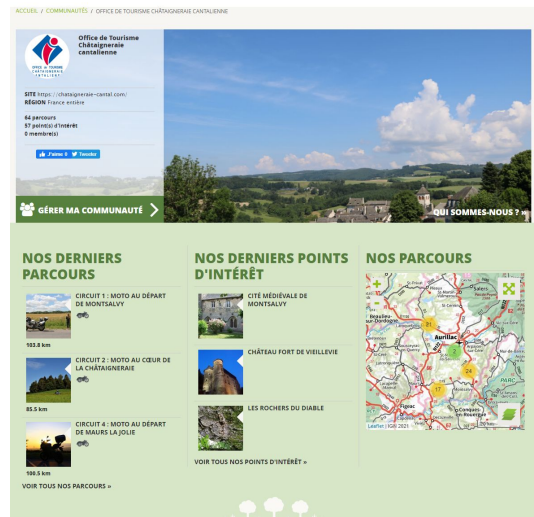
- 1568 consultations
- 27 064 affichages
- 160 téléchargements GPX
- 163 impressions PDF



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

- 275 consultations
- 664 affichages
- 24 téléchargements
- 1 impression PDF



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

OT Châtaigneraie Cantal  
Publié par Hélène Teulade · 29 octobre 2021 ·

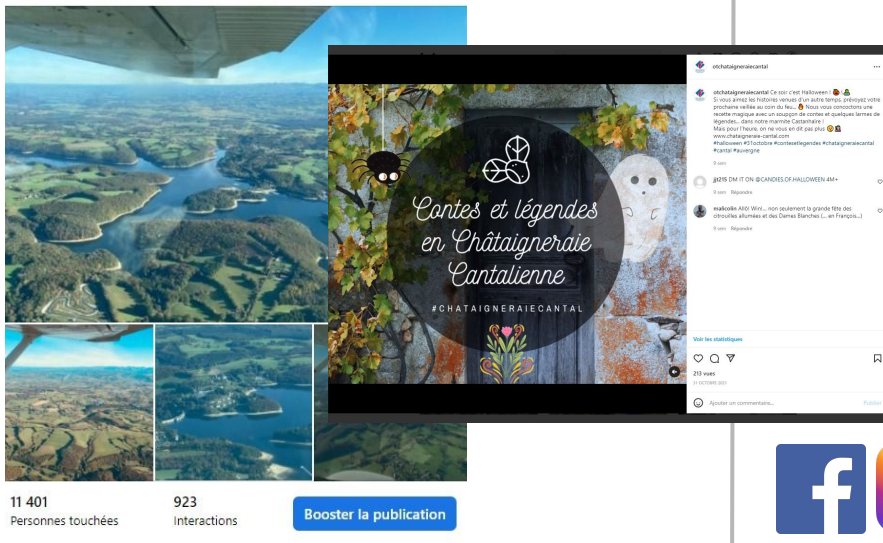
A vol d'oiseau, la Châtaigneraie Cantalienne est tout aussi belle vue du ciel ! Merci **Carole** pour ces clichés aériens des environs du lac de barrage de Saint-Etienne-Cantalès ! 🌳🌳🌳  
Vous aussi, envoyez-nous vos plus belles photos !  
www.chataigneraie-cantal.com  
#vuduciel #nature #paysage #chataigneraiecantal #cantal #auvergne



## RÉSEAUX SOCIAUX

**7280 abonnés**  
au 31 décembre 2021  
sur Facebook + Twitter +  
Instagram

Hausse du nombre d'abonnés de 3,57% ↑  
par rapport au 4ème 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>