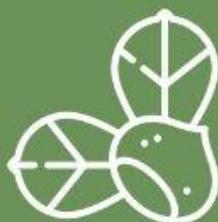




Offices de  
Tourisme  
de France

CHÂTAIGNERAIE  
CANTALIENNE

# SUIVI STATISTIQUES DE LA FRÉQUENTATION TOURISTIQUE



Observatoire  
Tableau de bord  
Accueil

#CHATAIGNERAIECANTAL

## Tableau de Bord Accueil 3ème trimestre 2022

*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 2022

**juillet, Août et Septembre**

- 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 11 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

2020 : OT fermé les dimanches - pas d'événements

2019 : ouverture OT normale - tous les événements

2021 : ouverture OT normale - peu d'événements

## LE GUICHET



**5184** actes d'accueil enregistrés au guichet

↑ 4755 en 2019

↑ 4661 en 2020

↑ 4617 en 2021

2019 : 1055  
2020 : 1217  
2021 : 1049

2019 : 430  
2020 : 327  
2021 : 294

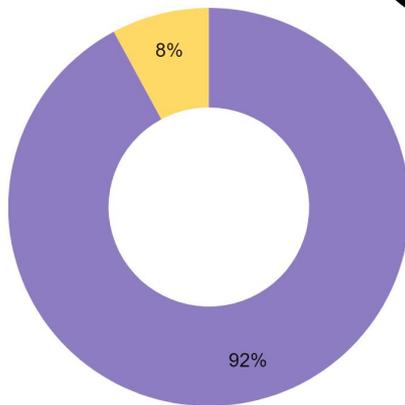
2019 : 977  
2020 : 1157  
2021 : 1298

2019 : 1371  
2020 : 1317  
2021 : 1219

● LA ROQUEBROU  
● LE ROUGET  
● MAURS  
● MARCOLES  
● MONTSALVY

Détail par Points Informations

● Visiteurs  
● Administratif



## LE TÉLÉPHONE

**1425** actes d'accueil enregistrés au téléphone

↑ 1116 appels en 2019

↑ 1062 appels en 2020

↑ 1047 appels en 2021

## LE COURRIER



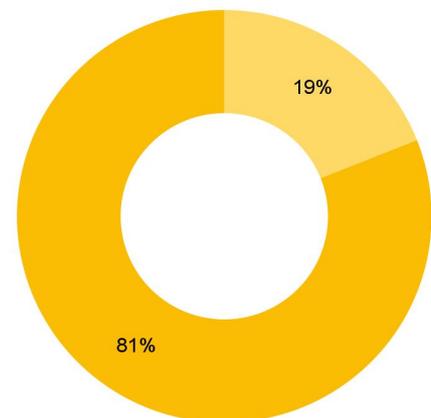
● Email  
● Tchat

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

↑ 74 en 2019

↑ 129 en 2020 (messenger compté dès 2020)

↓ 146 en 2021



## Fréquentation Globale Accueil :

**6 746** actes d'accueil  
**17 045** personnes renseignées



5945 actes d'accueil en 2019

5855 actes d'accueil en 2020

5810 actes d'accueil en 2021

# LE PROFIL DES CLIENTÈLES



## TYPE DE FAMILLE

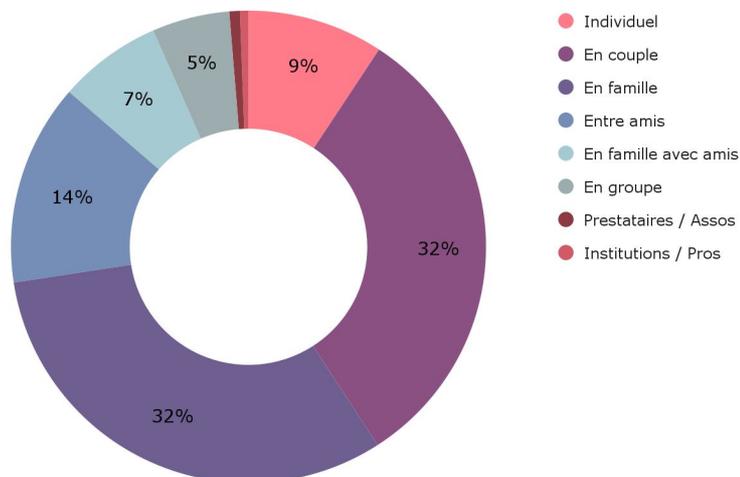


### TOP 3

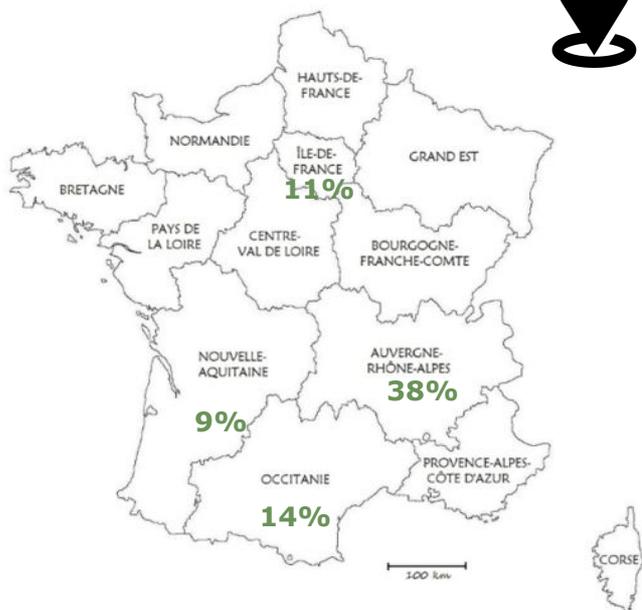
- Familles 32%
- Couples 32%
- Entre amis 14%

En 2021, le TOP 3 était :

- ↑ Familles (37%)
- ↓ Couples (29%)
- ↑ Entre amis (10%)



## PROVENANCE



### TOP 3

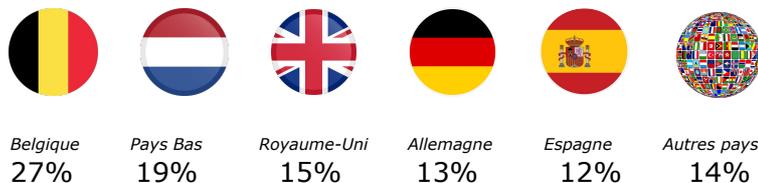
- Auvergne Rhône Alpes 38%
- Occitanie 14%
- Ile de France 11%

En 2021, le TOP 3 était :

- ➡ AURA (38%)
- ↓ Ile de France (12%)
- ↑ Occitanie (11%)

Parmi les 38% d'Auvergne Rhône-alpins, 70% sont cantaliens.

### clientèles étrangères (3,5% du total)

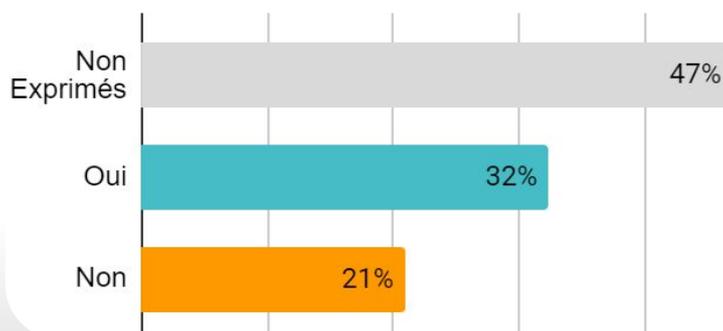


## DÉJÀ VENU ?

A la question "êtes-vous déjà venus ?"

En 2021, les visiteurs répondaient :

- ↑ Oui (28%)
- ↓ Non (25%)
- ➡ Non exprimés (47%)



# LE PROFIL DES CLIENTÈLES



## DUREE DE SEJOUR

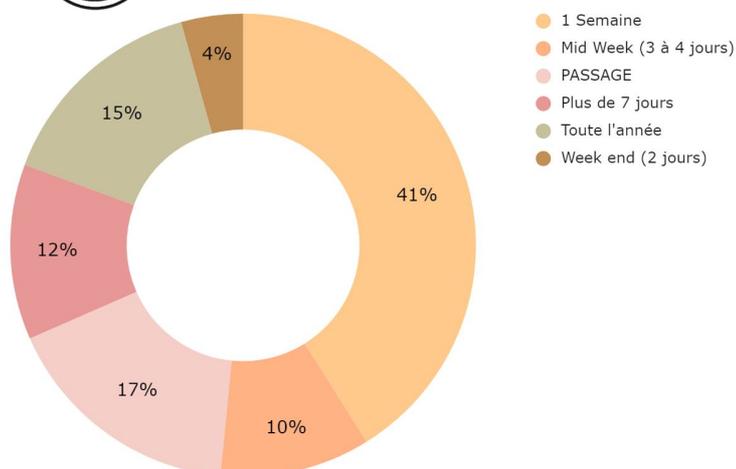


### TOP 3

- Une semaine 41%
- Passage 17%
- Toute l'année 15%

En 2021, le TOP 3 était :

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



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



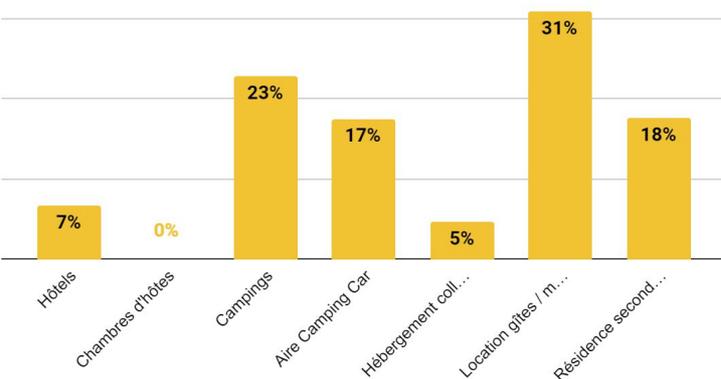
## HÉBERGEMENT SUR PLACE

### TOP 3

- Locations / Gîtes 31%
- Campings 23%
- Résidence secondaire, familles, amis 18%

En 2021, le TOP 3 était :

- 👤 Locations / Gîtes (30%)
- 👤 Aire de Camping-car (24%)
- 👤 Campings (18%)



Pourcentages calculés sur les données exprimées au guichet uniquement.

## BROCHURES COMMANDÉES POUR PRÉPARER LE SÉJOUR

245 brochures envoyées (print ou pdf)

- 👤 228 brochures envoyées en 2019
- 👤 217 brochures envoyées en 2020
- 👤 301 brochures envoyées en 2021



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



# LE PROFIL DES CLIENTÈLES



## ACTIVITÉS RECHERCHÉES

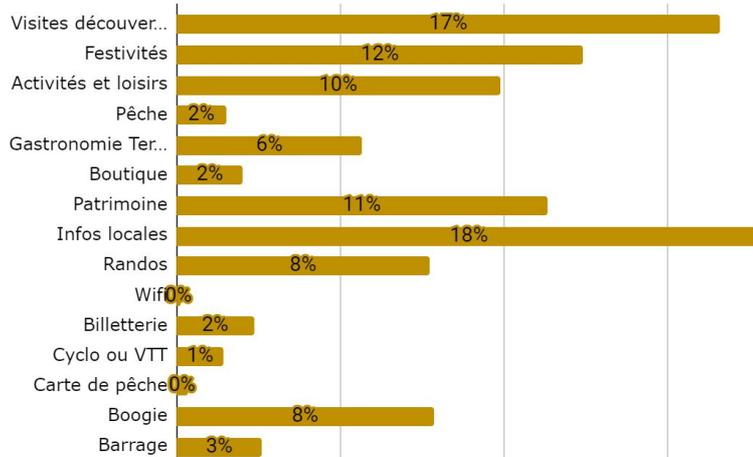


### TOP 3

- Informations locales 18%
- Visites découvertes 17%
- Festivités 12%

En 2021, le TOP 3 était :

- ↓ Visites découvertes (21%)
- ↑ Informations locales (18%)
- ↓ Patrimoine (12%)



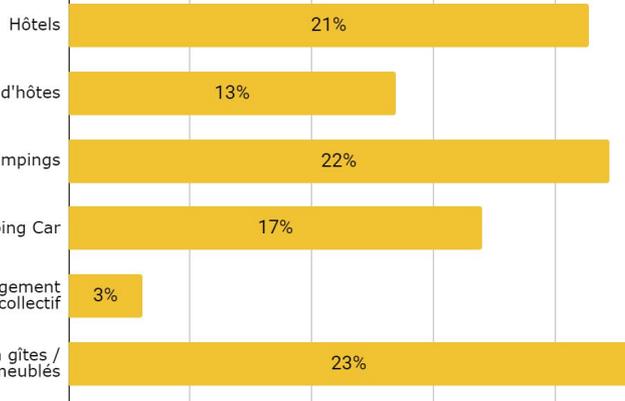
## HÉBERGEMENTS DEMANDÉS

### TOP 3

- Locations / Gîtes 23%
- Campings 22%
- Hôtels 21%

En 2021, le TOP 3 était :

- ↓ Aire Campings Car (27%)
- ↑ Locations Gîtes (25%)
- ↑ Campings (18%)



## AUTRES TERRITOIRES A VISITER

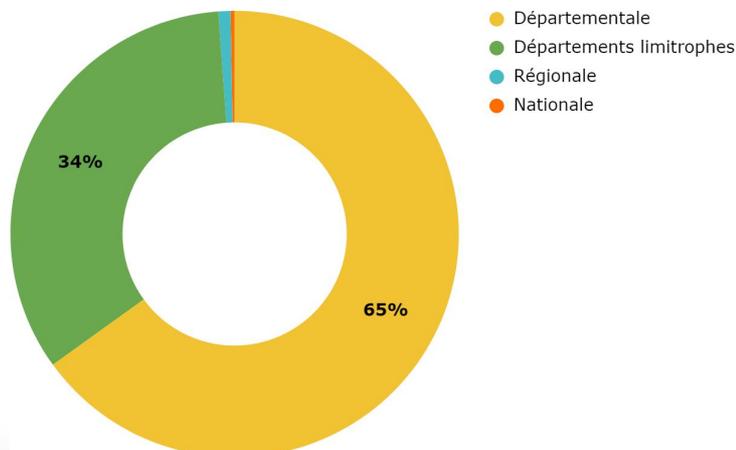


### territoires demandés :

- Cantal 65%
- Limitrophes 34%
- Région 1%

En 2021, le TOP 3 était :

- ↓ Limitrophes (56%)
- ↑ Cantal (44%)





## 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.

**46 122 visiteurs**

(sur les 3 sites)

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

- Site OT : 32 466 (+36%)
- Site Rando : 1 173 (+42%)
- Site Pro : 2 301 (-89%)



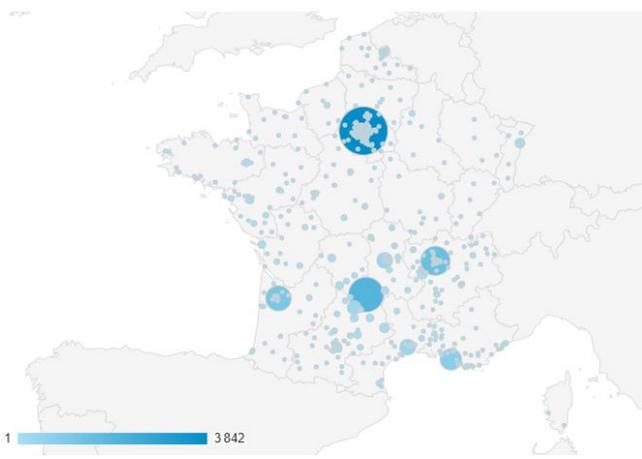
## PROVENANCE DES VISITEURS

### TOP 3 - Villes

- Paris
- Aurillac
- Lyon

En 2021, le TOP 3 était :

- Paris
- Aurillac
- Marseille



En 2021, 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 St Etienne Cantalès](#)
- [Rubrique Randonnées](#)
- [Plage de Rénac](#)
- [Agenda - Fête de Maurs](#)



En 2021, le TOP 5 était :

- Page d'accueil
- Lac St Etienne Cantalès
- Rubrique Randonnées
- Agenda
- Pédalorail des Lacs



Office de Tourisme  
chataigneraie  
cantalienne

Fréquentation Globale Sites OT :

**46 122 visiteurs**

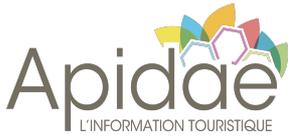


35 940 visiteurs en 2021



## 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

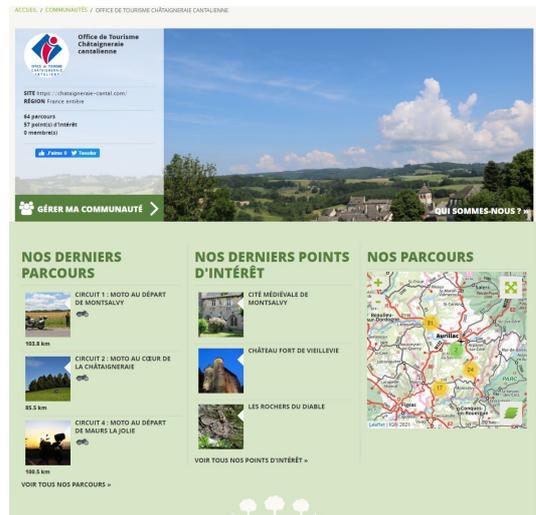
- 4034 consultations
- 99 126 affichages
- 411 téléchargements GPX
- 484 impressions PDF



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

- 498 consultations
- 2 311 affichages
- 11 téléchargements
- 8 impressions PDF

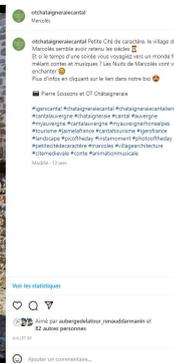


Informations disponibles sur les applications en téléchargement sur smartphones (Google Play et App Store).

## RÉSEAUX SOCIAUX

**7 547 abonnés**  
au 30 juin 2022  
sur Facebook + Twitter + Instagram

Hausse du nombre d'abonnés de 5,46% par rapport au 3ème trimestre 2021.



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>