



# BILAN TRIMESTRIEL

Avril à juin  
2020

## Les Combrailles

- 3 communautés de communes



- 99 communes
- 208 000 hectares
- 51 184 habitants (INSEE 2010)
- 4 communes dans le Parc des Volcans
- Retombées économiques du tourisme\* :

93 235 000 €

## Office de Tourisme des Combrailles

Créé le 1<sup>er</sup> janvier 2010

Sous statut d'EPIC

Obtention de la marque Qualité  
Tourisme® en décembre 2013 puis  
en juillet 2017

Classé en catégorie III en janvier  
2013, puis en catégorie I de janvier  
2014 à janvier 2019

Comité de direction composé de 16  
élus et 11 prestataires.

Président : José Da Silva

Vice-Pte : Marie-Claire Mercier

### Equipe :

- Sandrine Boutonnet, activités de  
pleine nature
- Evelyne Céroni, accueil-  
information et qualité
- Eva Glasziou, animation et relation  
prestataires
- Adrien Juillet, animation numérique  
(1/2 temps)
- Marie Lépissier, directrice
- Mélanie Mista, animation  
numérique (1/2 temps)
- Florence Savoldelli, secrétaire-  
comptable

### Bureaux de Tourisme (BT) :

- St-Gervais-d'Auvergne
- Pontgibaud
- Les Ancizes-Comps
- Châteauneuf-les-Bains (pendant  
saison thermale)

Ce bilan présente les données de fréquentation trimestrielles de l'Office de Tourisme des Combrailles et des prestataires touristiques qui ont répondu à notre questionnaire.

Méthodologie :

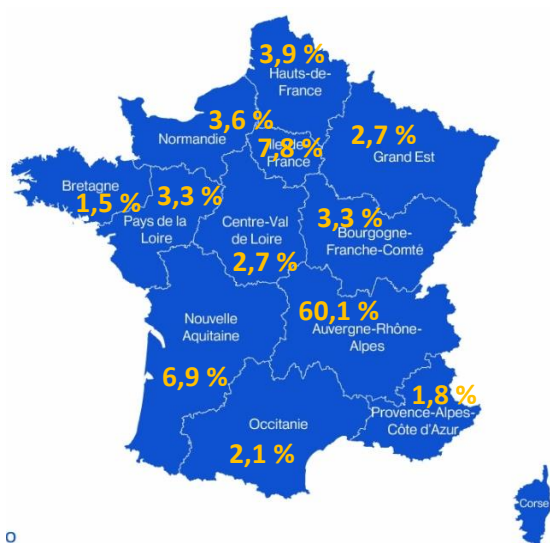
- Chaque acte d'accueil est qualifié selon une grille de saisie, avec différents critères pour obtenir les données présentées
- Les données numériques sont issues de Google Analytics et des réseaux sociaux
- Les données sur les offres touristiques sont issues des réponses à nos questionnaires et aux déclarations de taxe de séjour

## > La clientèle touristique

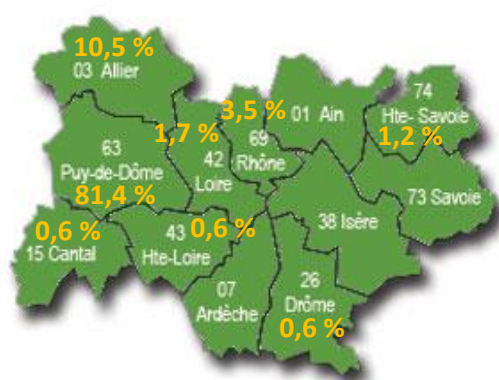
La clientèle touristique a repris contact avec l'office de tourisme petit à petit à partir du mois de mai en fonction de la météo et différentes étapes de dé-confinement.

Il est à noter que 66,5 % de nos contacts ont été pris courant juin 2020.

### Provenance géographique des clientèles



Parmi les % d'Auvergne-Rhône-Alpes :



Et 50,8 % sont des demandes faites de la part d'habitants des Combrailles parmi les clients régionaux.

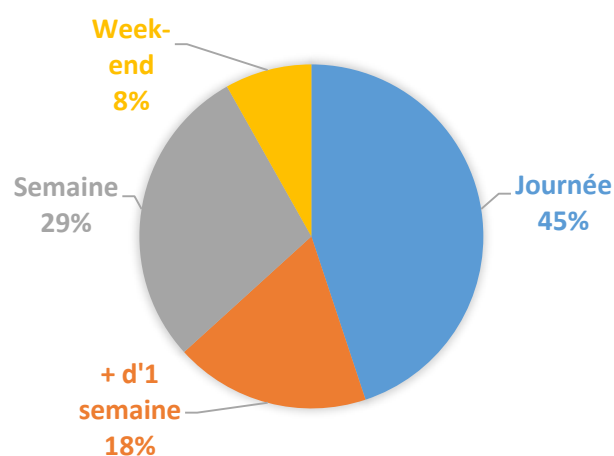
Durant la crise sanitaire, nous avons reçu uniquement 3 demandes étrangères issues de la Belgique et des Pays-Bas.

### Les informations touristiques demandées

Les thématiques demandées ont été de pair avec les étapes du dé-confinement avec de nombreuses demandes de locaux venant sur les Combrailles pour la journée.

1. Rando balade à pied s
2. Information locale
3. Patrimoine naturel
4. Pêche

### Durée de séjours



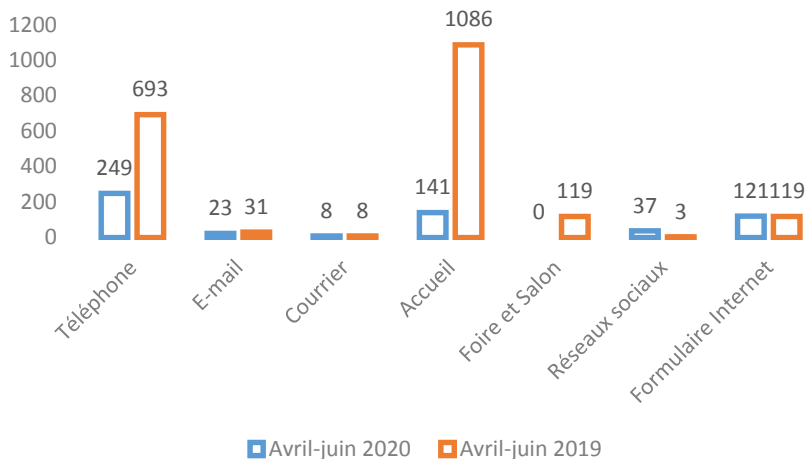
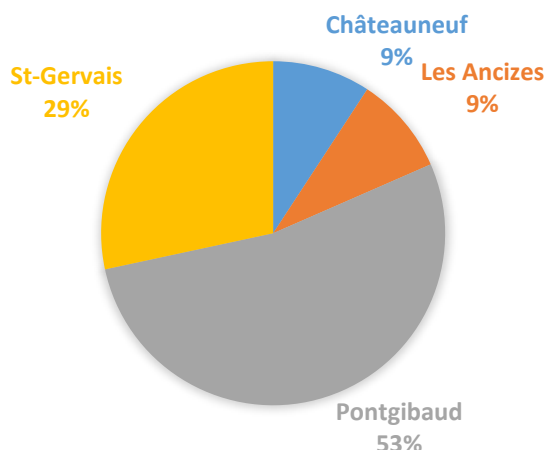
On note la part très importante de personnes venant sur la journée et habitant à proximité des Combrailles

# > La fréquentation ...

## ... Dans les bureaux de tourisme

L'Office de Tourisme a répondu à 544 demandes, soit 579 personnes (1581 demandes sur la même période en 2019)

### Fréquentation des bureaux de tourisme Du 15 au 30 juin 2020



### Boutique et billetterie

Chiffres d'affaires : 69,5 € (- 92% par rapport à la même période 2019)

Bénéfices : 67,7 € (- 88,3% par rapport à la même période 2019)

Les produits vendus ont été des fiches randonnées et quelques autres topo liés à la randonnée

### L'accueil...

Les bureaux ont ré ouverts  
à partir du 15 juin

- 4 bureaux de tourisme : Pontgibaud, Les Ancizes-Comps, Saint-Gervais-d'Auvergne, Châteauneuf-les-Bains
- 8 Points i-mobile
- 3 relais d'information touristique
- 1 amplitude horaire d'ouverture de 48 h/semaine,
- 1 équipe de conseillers en séjour disponible à l'accueil 5 jours/semaine
- 29 ½ journées d'ouverture
- Bureaux fermés depuis le 16 mars

### Fréquentation sur Internet

Nombre de visiteurs uniques : 67 641

Nombres de pages vues : 177 616

Taux de rebond : 57,13 %



5 422

abonnés



1 503

abonnés



35

abonnés

Page Facebook Combrailles : 5 422 fans (+ 18%)

Pages Facebook activités de pleine nature : 1 740 fans (+17,25%)

Vidéo la plus vues (entre janvier et mars) : Vidéo réalisée en interne « Combrailles, Balades et Randonnées » avec 173 038 vues

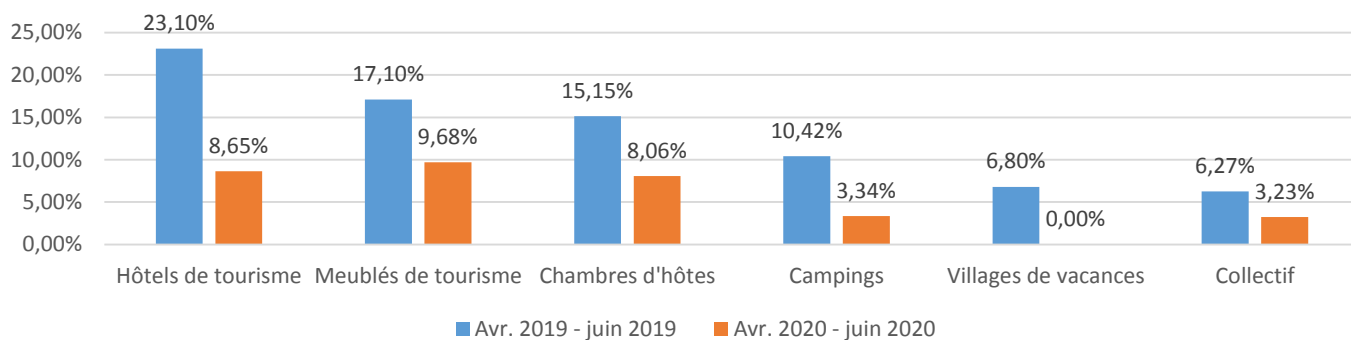
#DestinationCombrailles

# > La fréquentation ...

... Sur les offres touristiques

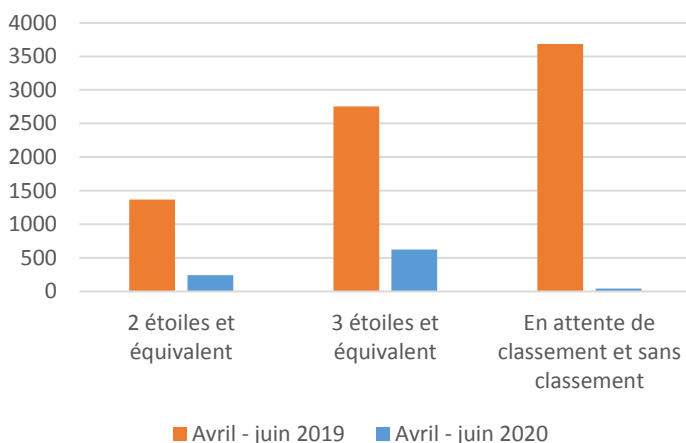
## Hébergements

Taux de remplissage par type de structures (comparaison 2<sup>nd</sup> trimestre 2020 avec celui de 2019)

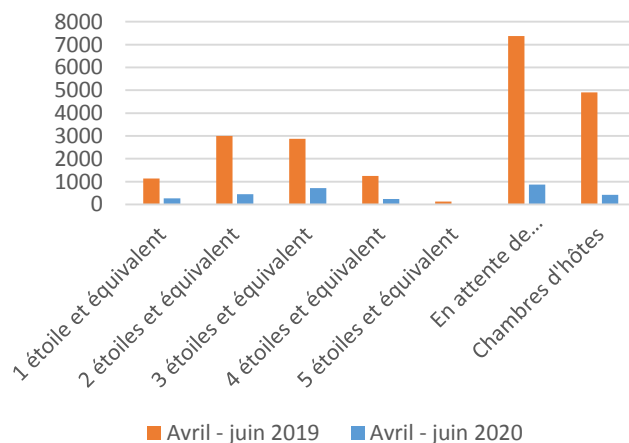


Nuitées déclarées par type d'hébergement et type de classement :

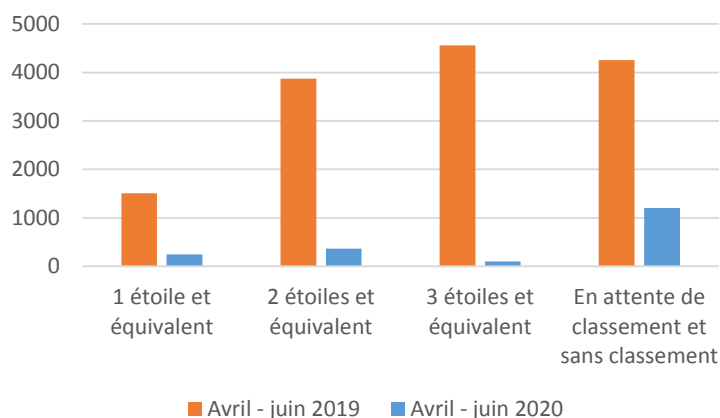
### Nombre de nuitées déclarées - Hôtellerie



### Nombre de nuitées déclarées - Meublés



### Nombre de nuitées déclarées - Campings



### Les activités

Une partie des activités a pu redémarrer courant juin selon les accords de la préfecture.

La consommation d'activités payantes est donc très faible sur cette période.

Sources : combrailles.taxesejour.fr et enquête trimestrielle OTC

Ce document a été réalisé en interne par l'Office de Tourisme des Combrailles. Données relevées au 04/08/2020