



# *Bilan annuel 2021* *des Offices de Tourisme Terra Volcana*

---

## **LES CHIFFRES CLÉS DE LA FRÉQUENTATION DES OFFICES DE TOURISME EN TERRA VOLCANA**

### **MÉTHODOLOGIE :**

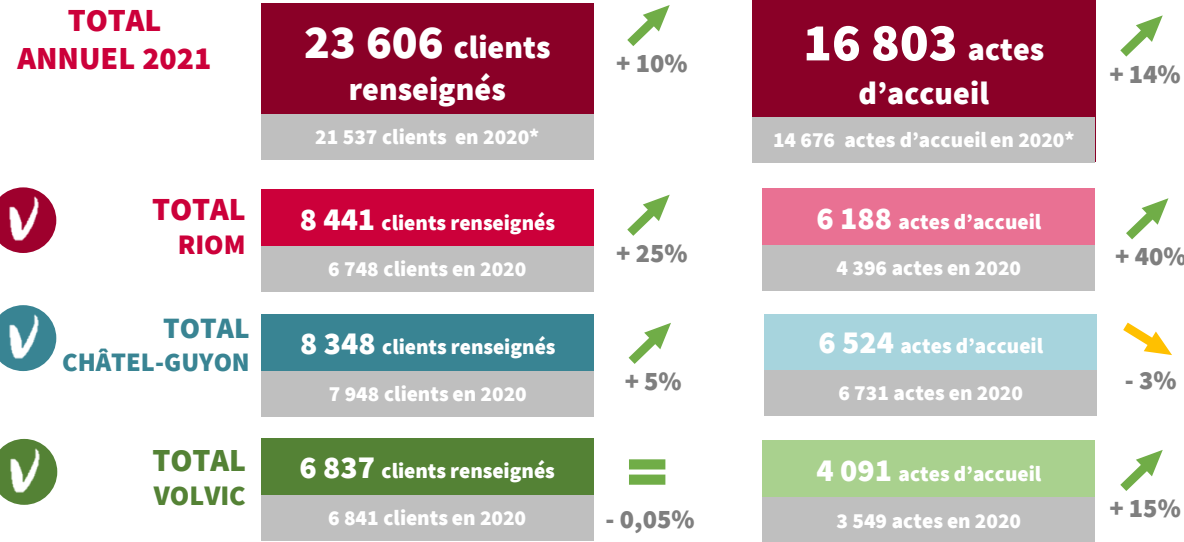
Les données utilisées dans ce document sont issues des saisies sur l'outil de gestion relation client Tourinsoft.

Ces saisies sont réalisées par les conseillers en séjour des Offices de Tourisme Terra Volcana tout au long de l'année.

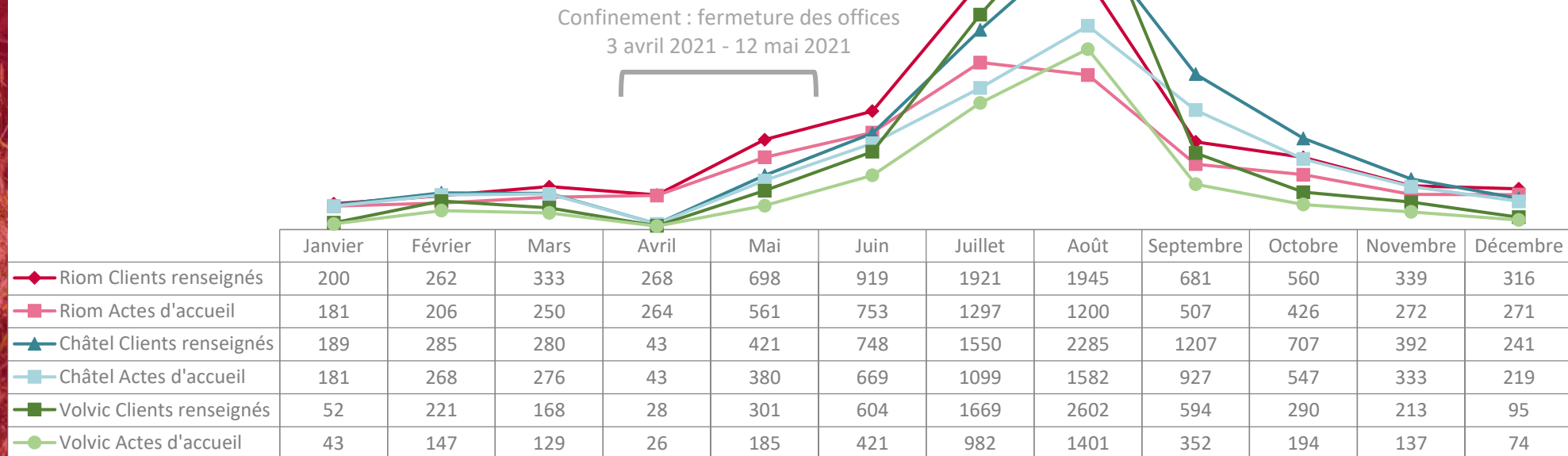
## Nombre de clients renseignés en 2021

Inclus les clients renseignés au guichet, par téléphone et par mail.

# Sollicitations



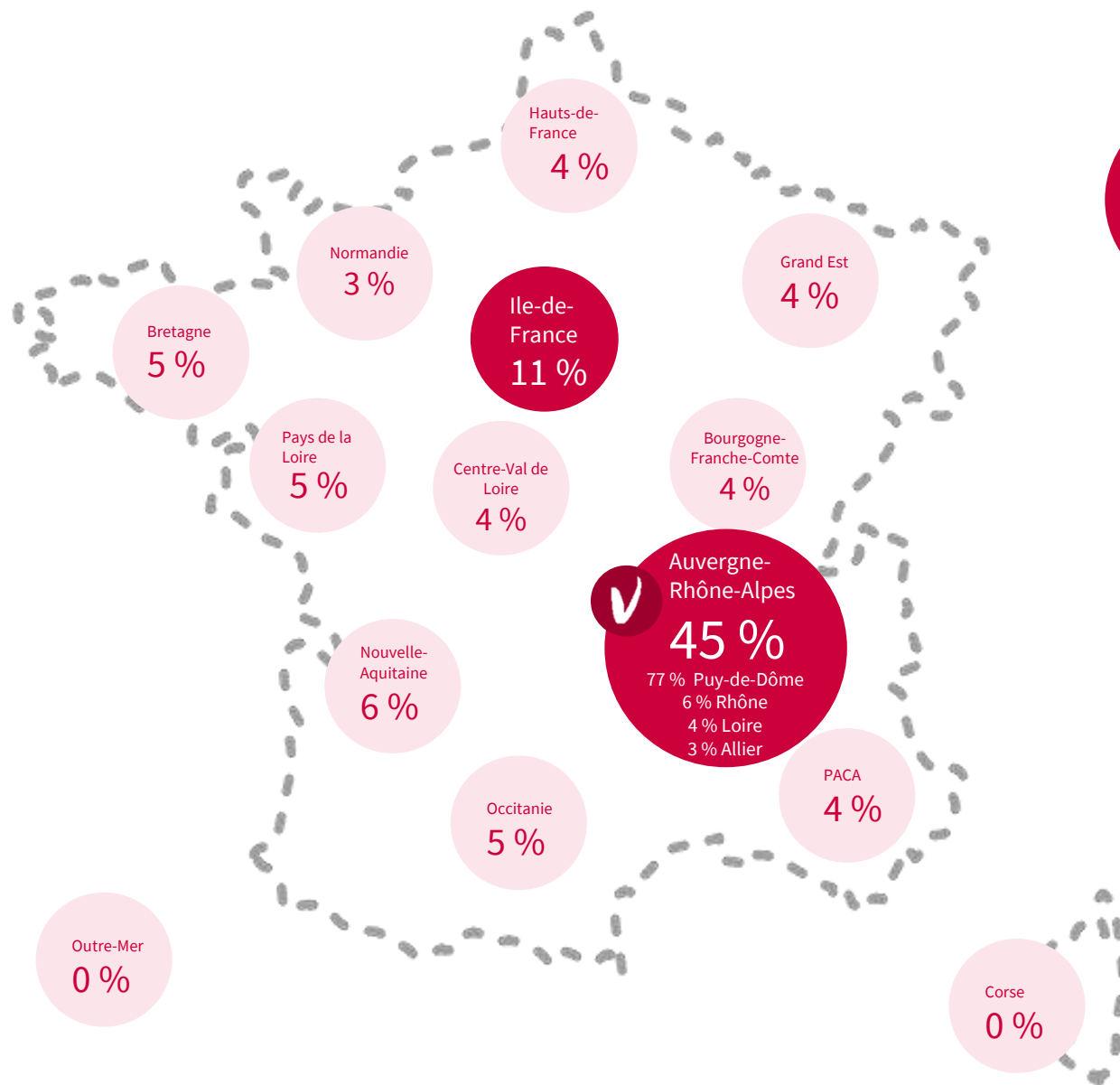
\*Les chiffres 2020 annoncés dans le TOTAL ANNUEL n'incluent pas le nombre de personnes renseignées sur le site du Goulet en 2020. Ce point d'information n'ayant pas ouvert en 2021, la fréquentation de celui-ci en 2020 a été soustraite afin de permettre une analyse comparative.



# Profil des clientèles

## Provenance des clientèles en 2021 (tous offices confondus)

L'échantillon utilisé est 13 336 actes d'accueil sur les 16 803 actes d'accueil de 2021.



**3 %** de clientèle internationale

### TOP 10 DES TOURISTES INTERNATIONAUX \*

**26 % Belgique**

**19 % Pays-Bas**

**16 % Allemagne**

**10 % Suisse**

**7 % Espagne**

**7 % Royaume-Uni**

**2 % Italie**

**2 % Etats-Unis**

**1 % Guadeloupe**

**1 % Canada**

# Fréquentation par catégories de clientèles en 2021

L'échantillon utilisé est 12 446 actes d'accueil sur les 16 803 actes d'accueil de 2021.

Les actes d'accueil exclus de l'échantillon, sont non exploitables car non renseignés sur cet item « Catégorie de clientèle ».

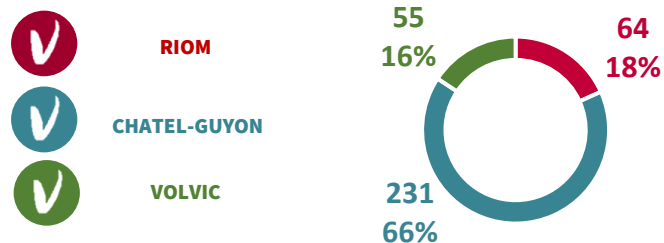
## Profil des clientèles

### Analyse par catégories de clientèles

TOTAL 2021

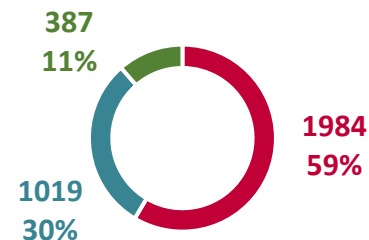
350 Prestataires touristiques

Répartition du total des prestataires touristiques entre les 3 bureaux d'information



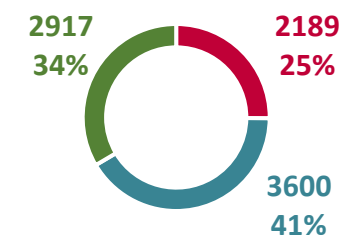
3 390 Résidents

Répartition du total des résidents entre les 3 bureaux d'information



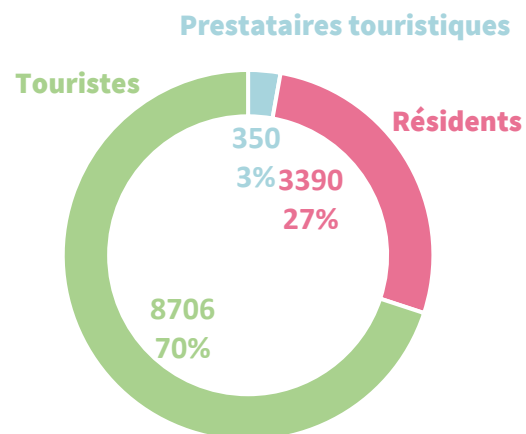
8 706 Touristes

Répartition du total des touristes entre les 3 bureaux d'information

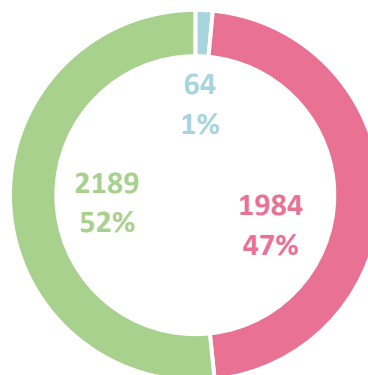


### Analyse par bureau d'information touristique

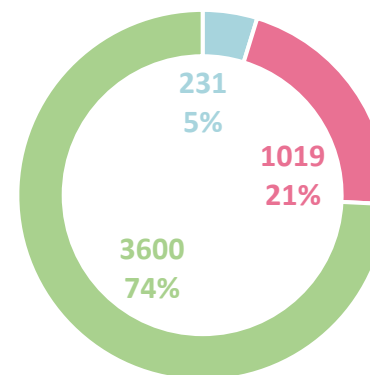
Répartition DESTINATION  
TERRA VOLCANA  
(échantillon de 12 446 actes d'accueil)



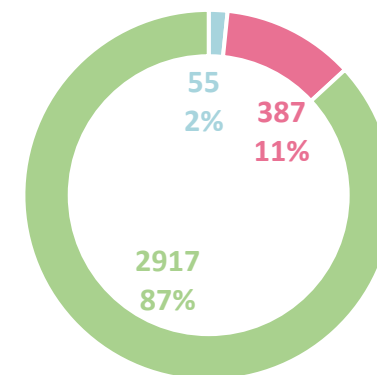
Répartition RIOM  
(échantillon de 4 237 actes d'accueil)



Répartition CHÂTEL-GUYON  
(échantillon de 4 850 actes d'accueil)



Répartition VOLVIC  
(échantillon de 3 359 actes d'accueil)



# Composition des groupes de clientèles en 2021

L'échantillon utilisé est 12 162 actes d'accueil sur les 16 803 actes d'accueil de 2021.

Les actes d'accueil exclus de l'échantillon, sont non exploitables car non renseignés sur cet item « Composition du groupe ».

## Profil des clientèles

### Analyse par groupes de clientèles

TOTAL 2021



**5 551**  
Individuels



**4 090**  
Duos ou Couples



**2 007**  
Familles



**227**  
Groupes



**330**  
Entre Amis

Répartition du total des individuels entre les 3 bureaux d'information



**RIOM**



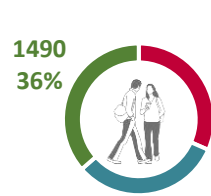
**CHATEL-GUYON**



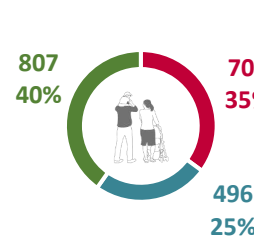
**VOLVIC**



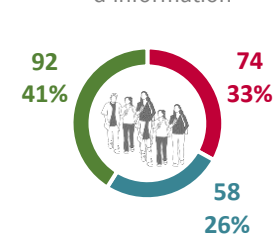
Répartition du total des duos entre les 3 bureaux d'information



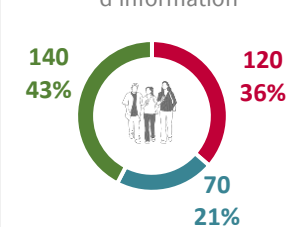
Répartition du total des familles entre les 3 bureaux d'information



Répartition du total des groupes entre les 3 bureaux d'information

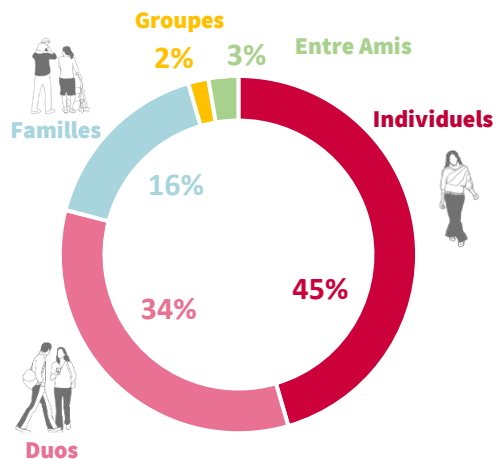


Répartition du total des amis entre les 3 bureaux d'information

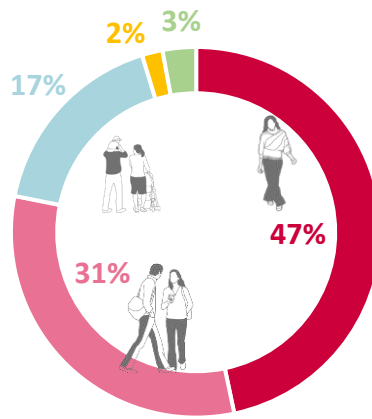


### Analyse par bureau d'information touristique

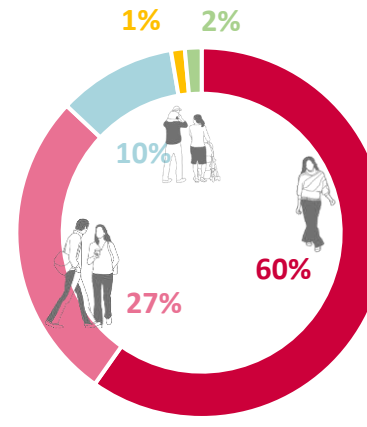
Répartition DESTINATION TERRA VOLCANA (échantillon de 12 162 actes d'accueil)



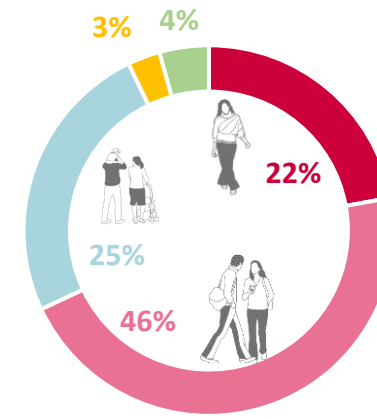
Répartition RIOM (échantillon de 4 109 actes d'accueil)



Répartition CHÂTEL-GUYON (échantillon de 4 804 actes d'accueil)



Répartition VOLVIC (échantillon de 3 249 actes d'accueil)

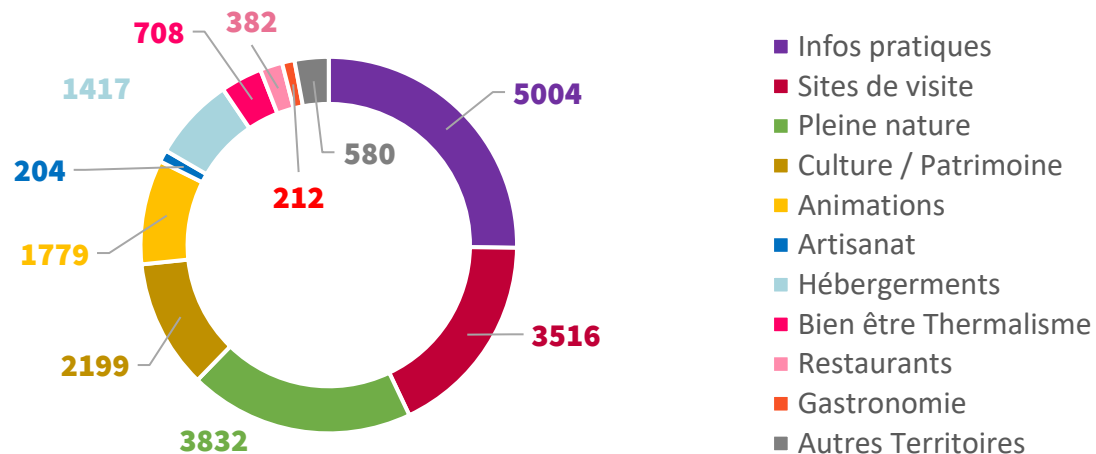


# Demandes des clientèles

## Type de demandes faites par les clientèles en 2021

L'échantillon utilisé est 19 833 demandes. Sachant qu'un acte d'accueil peut répondre à des demandes multiples, il est normal que la taille de l'échantillon soit supérieure aux 16 803 actes d'accueil de 2021.

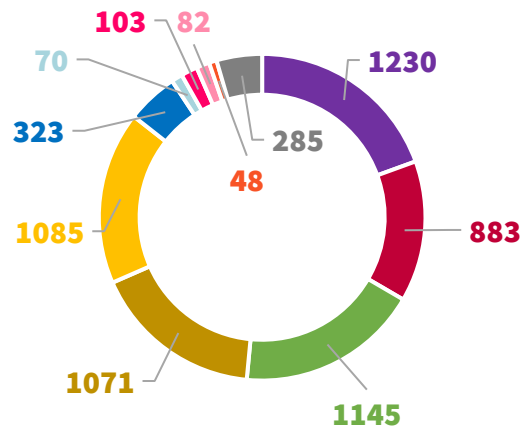
Répartition des types de demandes sur les 3 bureaux d'information de la DESTINATION TERRA VOLCANA (échantillon de 19 833 demandes)



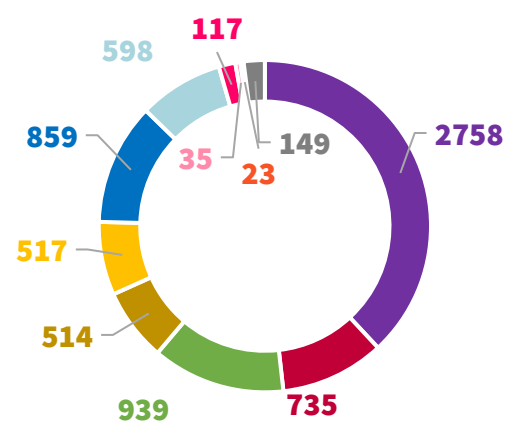
### Analyse par bureau d'information touristique

Répartition RIOM (échantillon de 6 325 demandes)

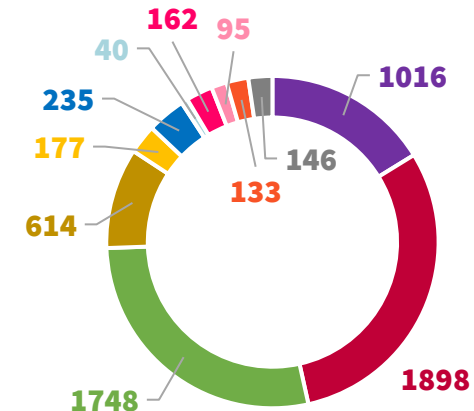
- Infos pratiques
- Sites de visite
- Pleine nature
- Culture / Patrimoine
- Animations
- Hébergements
- Bien être Thermalisme
- Restaurants
- Gastronomie
- Artisanat
- Autres Territoires



Répartition CHÂTEL-GUYON (échantillon de 7 244 demandes)



Répartition VOLVIC (échantillon de 6 264 demandes)

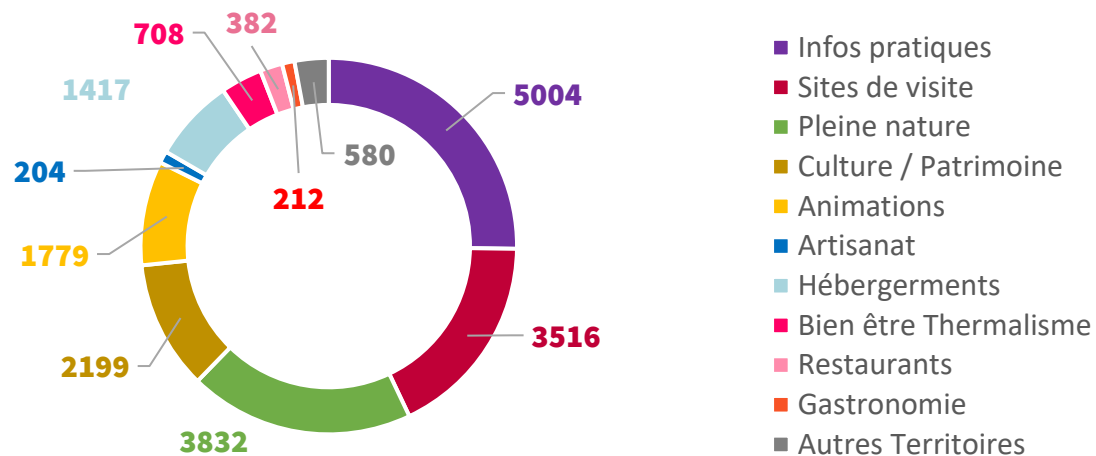


# Demandes des clientèles

## Type de demandes faites par les clientèles en 2021

L'échantillon utilisé est 19 833 demandes. Sachant qu'un acte d'accueil peut répondre à des demandes multiples, il est normal que la taille de l'échantillon soit supérieure aux 16 803 actes d'accueil de 2021.

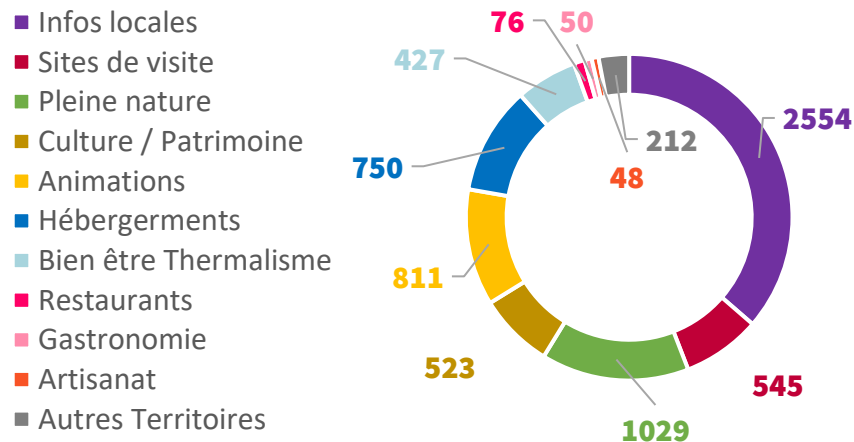
Répartition des types de demandes sur les 3 bureaux d'information de la DESTINATION TERRA VOLCANA (échantillon de 19 833 demandes)



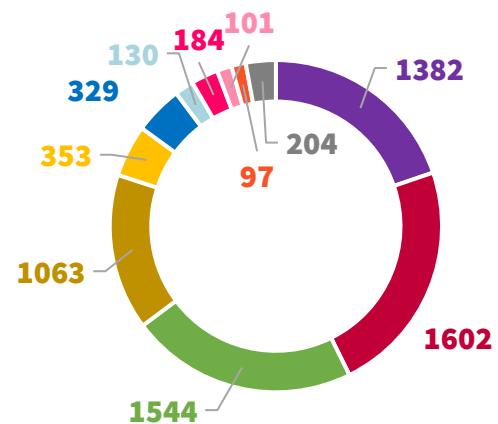
## Analyse par types de clientèles

L'échantillon utilisé est 18 569 demandes.

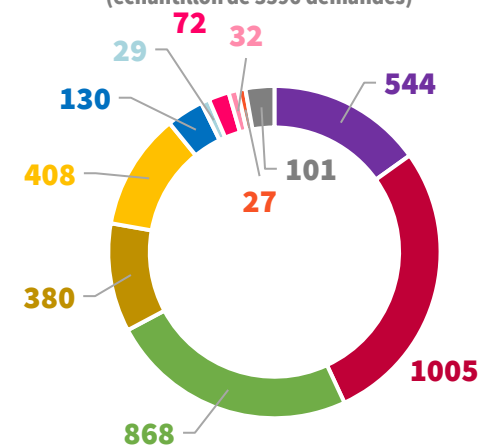
Répartition Individuels (échantillon de 7 025 demandes)



Répartition Duo/Couples (échantillon de 6 989 demandes)



Répartition Familles (échantillon de 3596 demandes)



**CE BILAN DE FRÉQUENTATION DE L'ANNÉE 2021 A ÉTÉ  
RÉALISÉ PAR L'ÉQUIPE DE L'OFFICE DE TOURISME TERRA  
VOLCANA EN JANVIER 2022.**



Vous avez besoin de plus d'informations sur les chiffres clés de la destination Terra Volcana ?  
Contactez Claire TORRE, chargée de mission qualité d'accueil / observatoire touristique  
[c.torre@terravolcana.com](mailto:c.torre@terravolcana.com)