



Bilan annuel 2022 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 Avizi.

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

 Terra
Volcana
Les Pays de Volvic

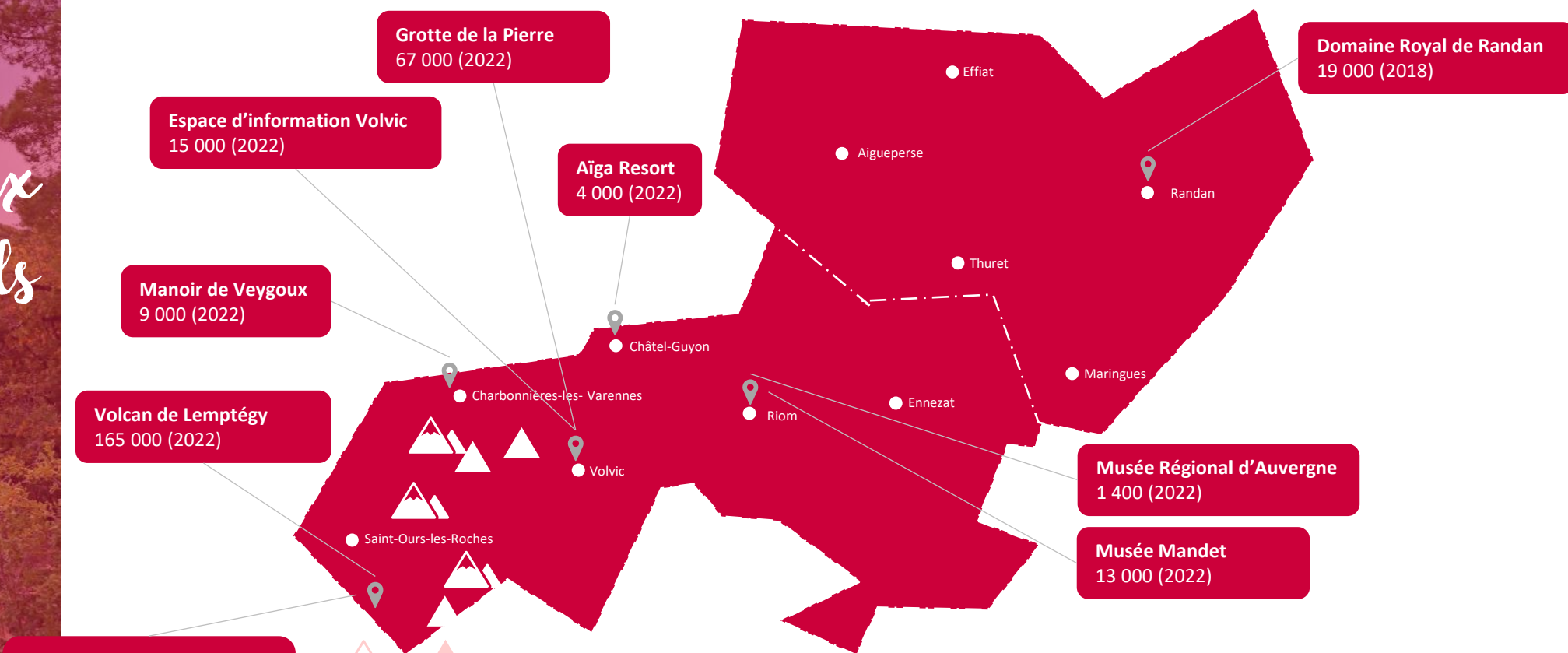


Vue d'ensemble du territoire Terra Volcana

Principaux sites culturels

Fréquentation des principaux sites et activités en Terra Volcana

Sources : Sites culturels cités, Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme, Nature et Zoo



Autres sites touristiques du département



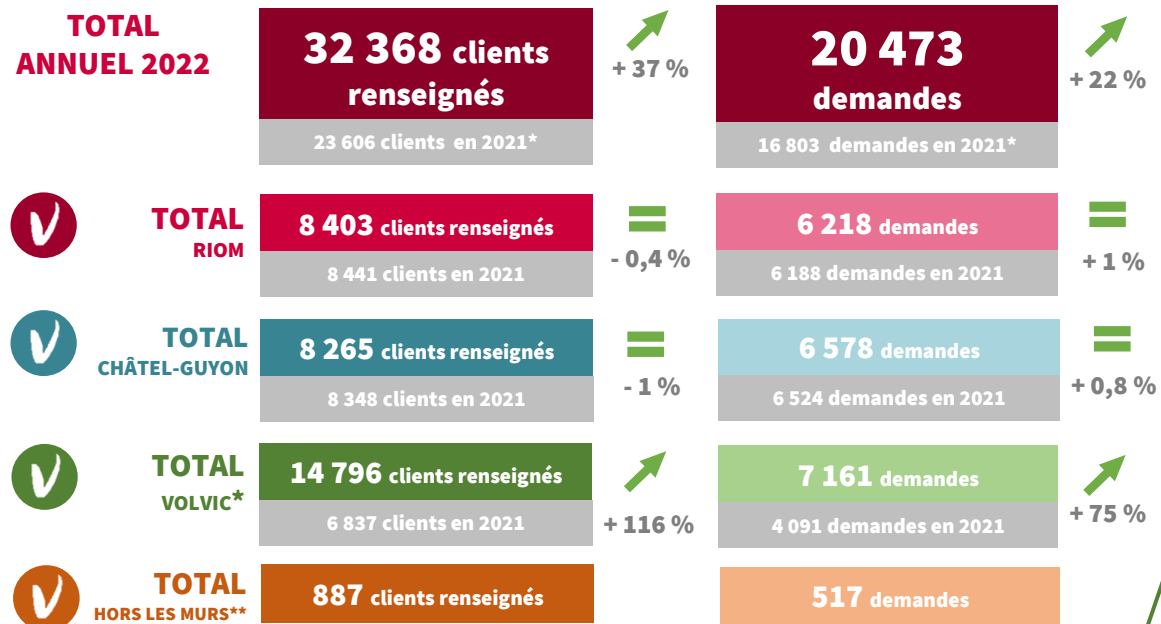


Zoom sur la fréquentation des Offices de Tourisme en 2022

Sollicitations

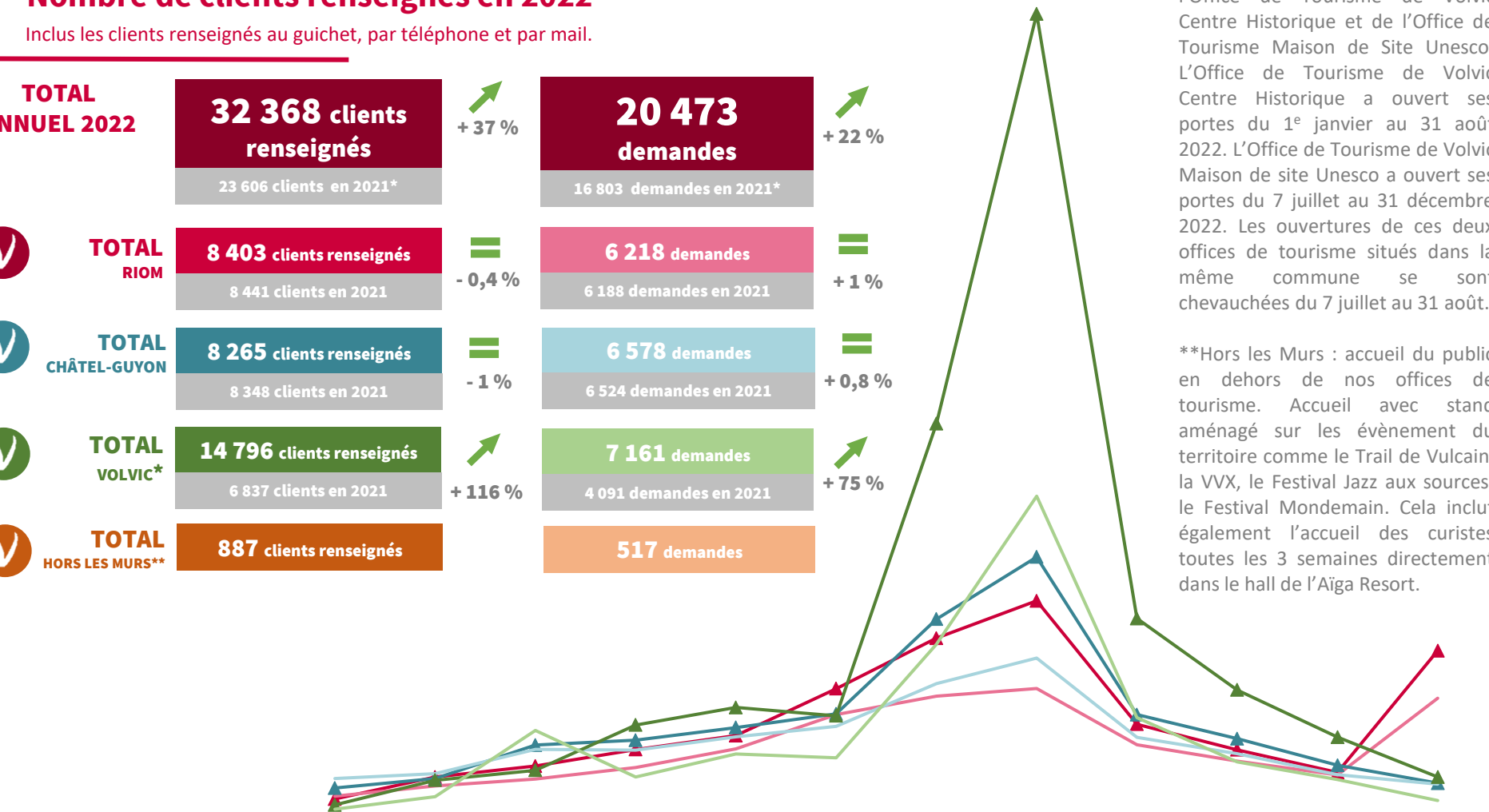
Nombre de clients renseignés en 2022

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



*Cumul de la fréquentation de l'Office de Tourisme de Volvic Centre Historique et de l'Office de Tourisme Maison de Site Unesco. L'Office de Tourisme de Volvic Centre Historique a ouvert ses portes du 1^{er} janvier au 31 août 2022. L'Office de Tourisme de Volvic Maison de site Unesco a ouvert ses portes du 7 juillet au 31 décembre 2022. Les ouvertures de ces deux offices de tourisme situés dans la même commune se sont chevauchées du 7 juillet au 31 août.

**Hors les Murs : accueil du public en dehors de nos offices de tourisme. Accueil avec stand aménagé sur les événements du territoire comme le Trail de Vulcain, la VVX, le Festival Jazz aux sources, le Festival Mondemain. Cela inclut également l'accueil des curistes toutes les 3 semaines directement dans le hall de l'Aiga Resort.



	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
▲ Riom Clients renseignés	139	297	376	495	595	933	1297	1566	677	493	330	1206
— Riom demandes	159	234	283	366	500	746	879	934	529	411	313	864
▲ Châtel Clients renseignés	218	286	527	562	653	752	1433	1881	746	573	382	253
— Châtel demandes	286	322	497	491	587	663	969	1154	583	466	314	246
▲ Volvic Clients renseignés	97	274	346	672	798	738	2839	5789	1438	924	584	297
— Volvic demandes	66	157	632	298	464	435	1252	2319	724	406	279	129

Sollicitations

Nombre de clients renseignés en 2022 comparé à 2021

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



TOTAL RIOM

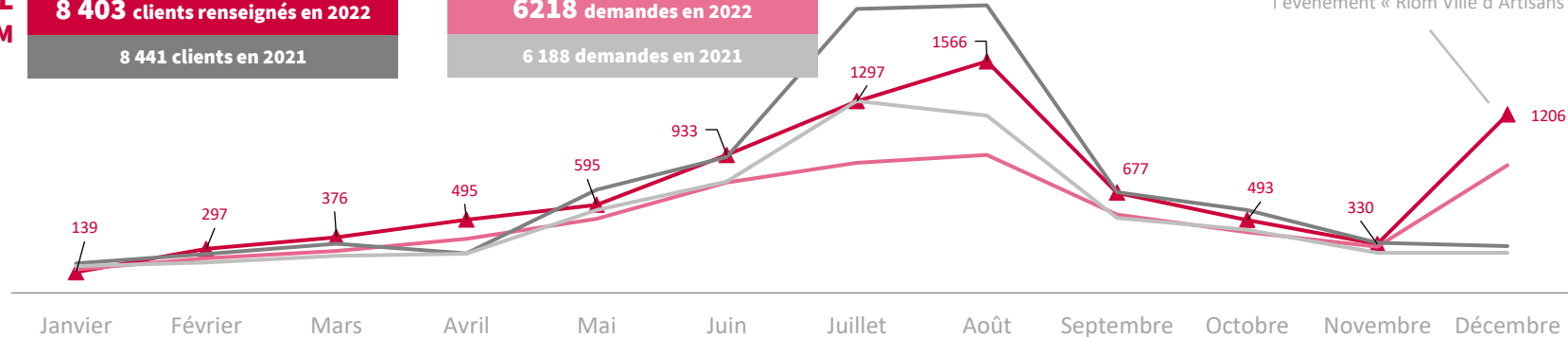
8 403 clients renseignés en 2022

8 441 clients en 2021

6 218 demandes en 2022

6 188 demandes en 2021

Pic de fréquentation lors de l'événement « Riom Ville d'Artisans »



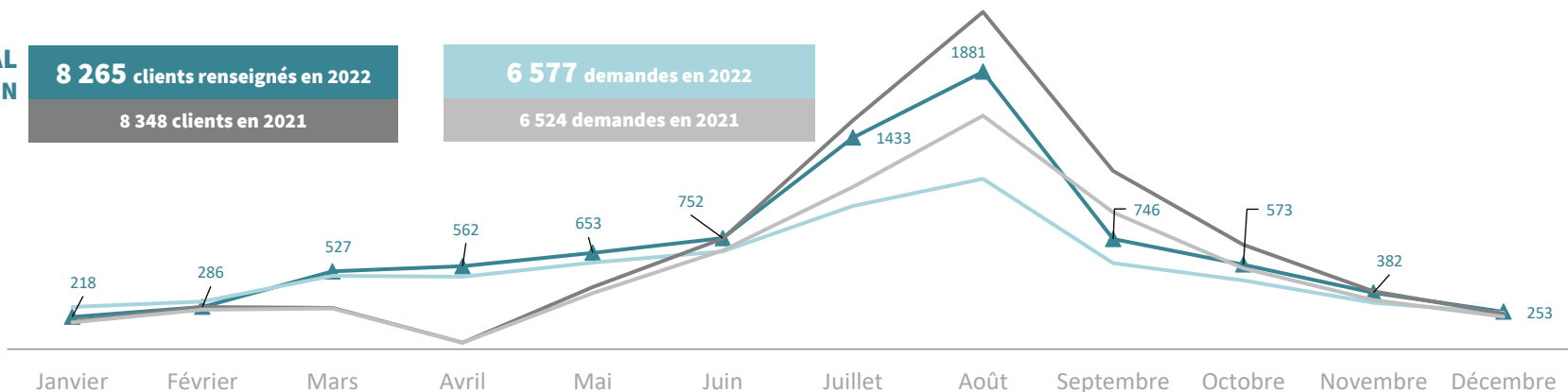
TOTAL CHÂTEL-GUYON

8 265 clients renseignés en 2022

8 348 clients en 2021

6 577 demandes en 2022

6 524 demandes en 2021



TOTAL VOLVIC

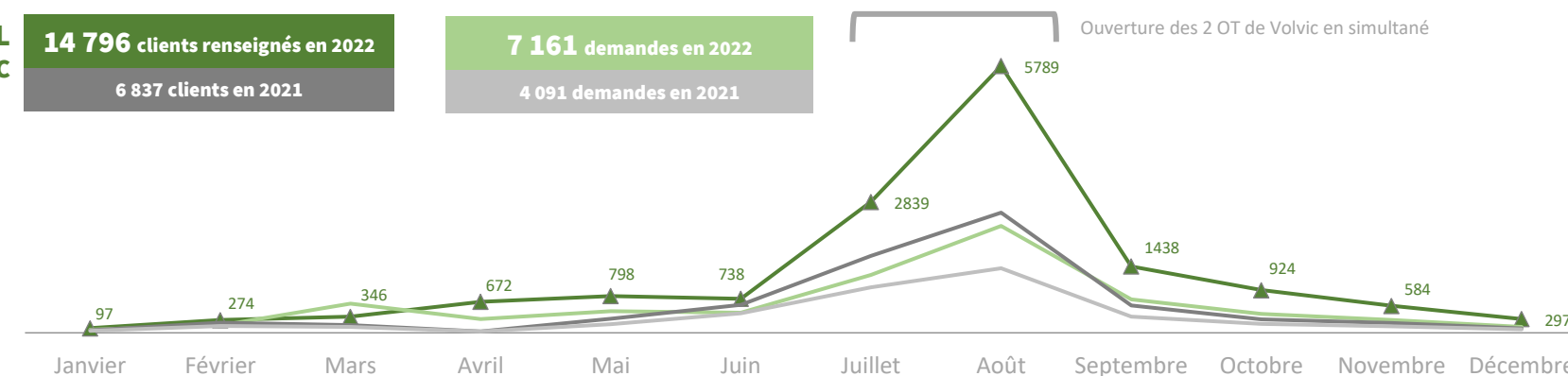
14 796 clients renseignés en 2022

6 837 clients en 2021

7 161 demandes en 2022

4 091 demandes en 2021

Ouverture des 2 OT de Volvic en simultanée

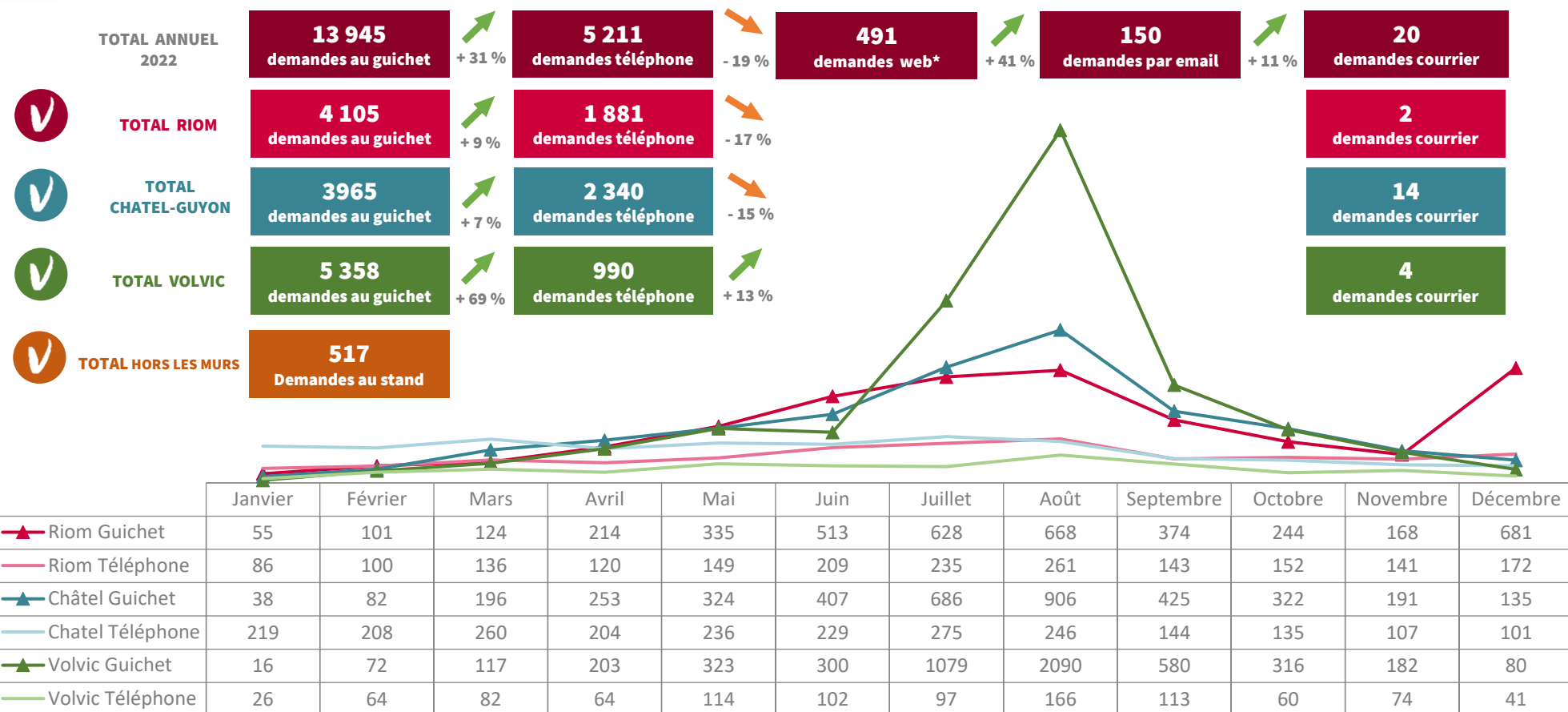


Sollicitations

Moyens de contact utilisés par les clientèles en 2022

*Demandes web :

Toutes les demandes réalisées via les formulaires de contact du site internet www.terravolcana.com. Les demandes web et les demandes email sont centralisées et réparties entre nos conseillers en séjour sans distinction de bureau d'accueil, quelque soit l'objet de la demande.



Réponses apportées par nos conseillers en séjour :



1 273 préparations de séjour personnalisées par emails

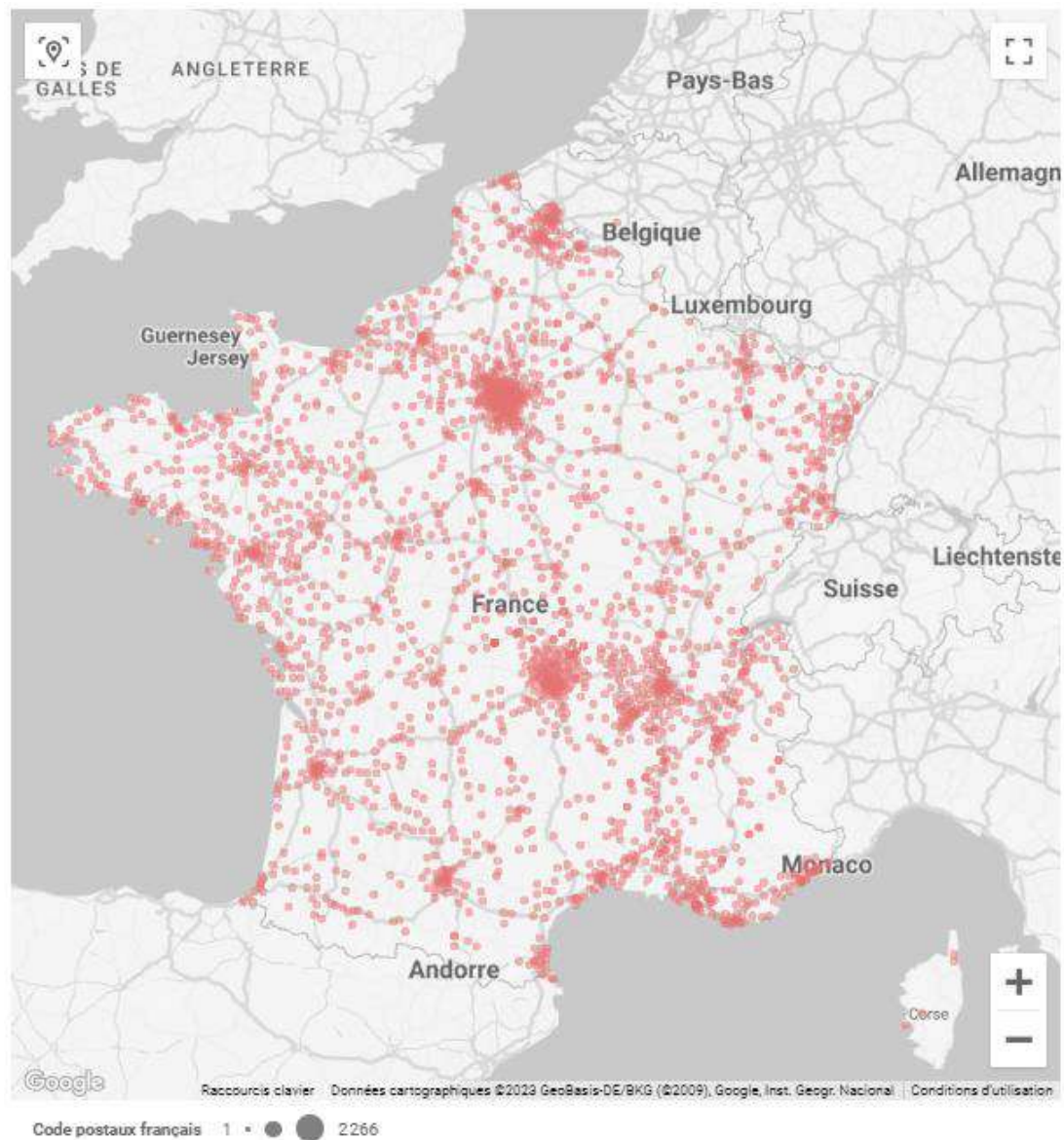


15 407 conseils avisés au guichet ou par téléphone

Profil des clientèles

Provenance des clientèles en 2022 (tous offices confondus) – Carte en détail

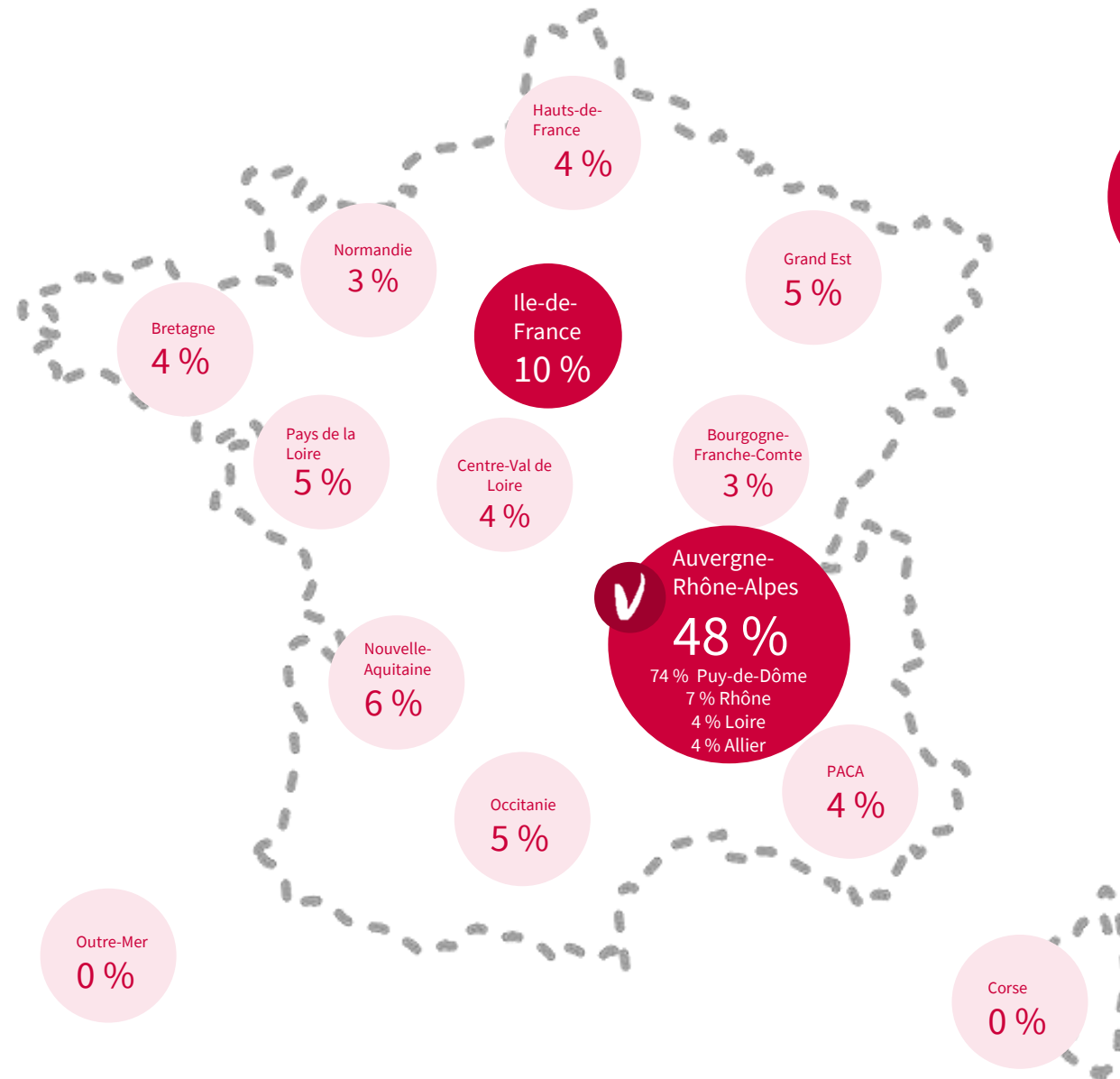
L'échantillon utilisé : 14 490 demandes sur les 20 473 demandes de 2022.



Provenance des clientèles en 2022 (tous offices confondus) – Chiffres globaux

L'échantillon utilisé : 14 990 demandes sur les 20 473 demandes de 2022.

Profil des clientèles



5 % de clientèle internationale

TOP 10 DES TOURISTES INTERNATIONAUX *

20 % Belgique
20 % Allemagne
14 % Pays-Bas
14 % Royaume-Unis
8 % Suisse
7 % Espagne
5 % Italie
2 % Canada
2 % Etats-Unis
1% Luxembourg

Profil des clientèles

Fréquentation par catégories d'usagers en 2022

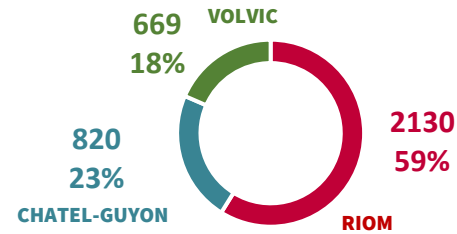
L'échantillon utilisé est 15 597 demandes sur les 20 473 demandes de 2022.

Les demandes exclues de l'échantillon, sont non exploitables car non renseignées sur cet item « Catégorie de clientèle ».

Analyse par catégories d'usagers

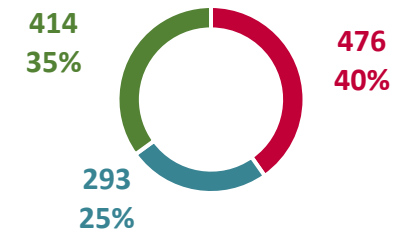
3 619 Résidents

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



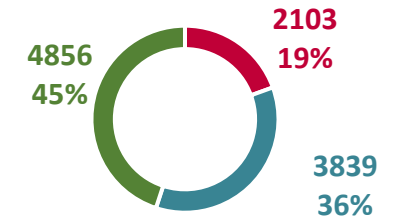
1 180 Touristes de prox.

Répartition du total des touristes provenant du Puy-de-Dôme de l'Allier entre les 3 bureaux d'information



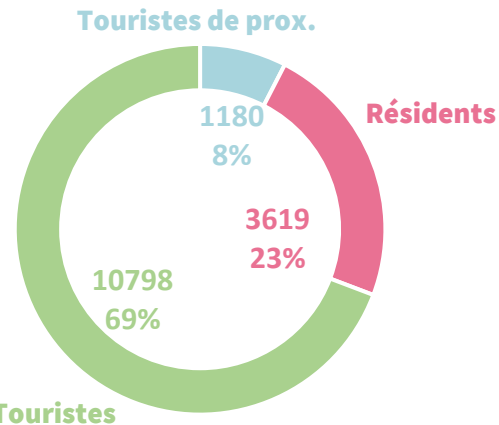
10 798 Touristes

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

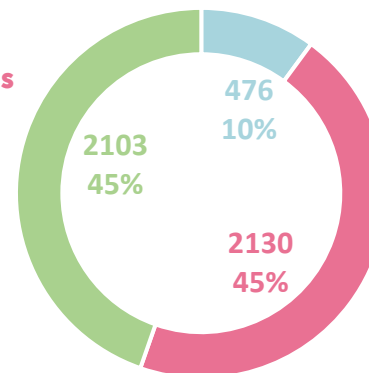


Analyse par bureau d'information touristique

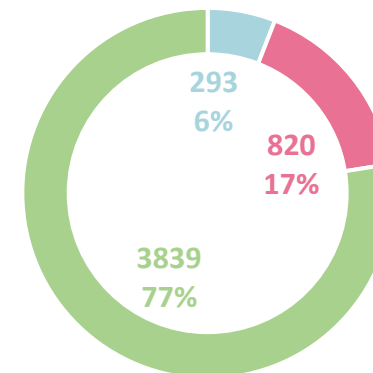
Répartition DESTINATION TERRA VOLCANA
(échantillon de 15 597 demandes)



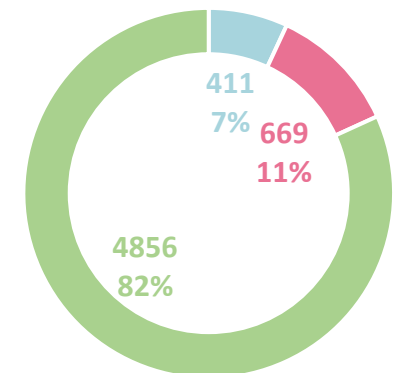
Répartition RIOM
(échantillon de 4 709 demandes)



Répartition CHÂTEL-GUYON
(échantillon de 4 952 demandes)



Répartition VOLVIC
(échantillon de 5 936 demandes)



Profil des clientèles

Composition des groupes de clientèles en 2023

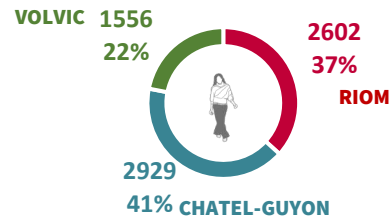
L'échantillon utilisé est 16 324 demandes sur les 20 473 demandes de 2023.

Les demandes exclues de l'échantillon, sont non exploitables car non renseignées sur cet item «Composition du groupe».

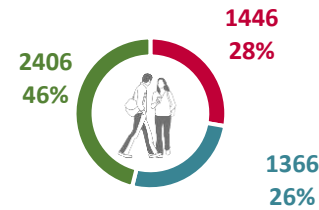
Analyse par groupes de clientèles



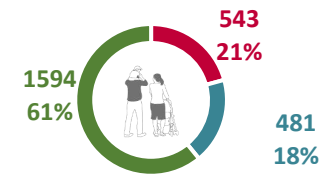
Répartition du total des individuels entre les 3 bureaux d'information



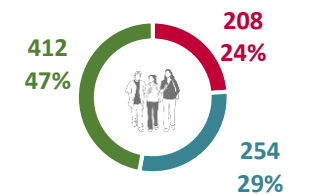
Répartition du total des couples entre les 3 bureaux d'information



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

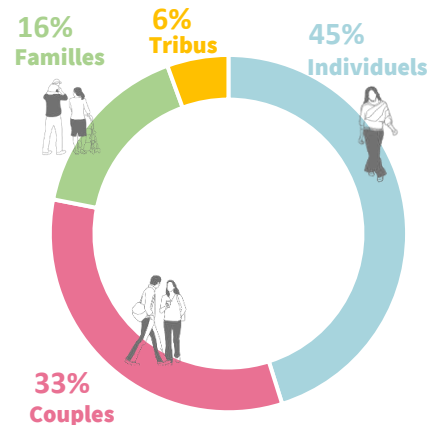


Répartition du total des tribus entre les 3 bureaux d'information

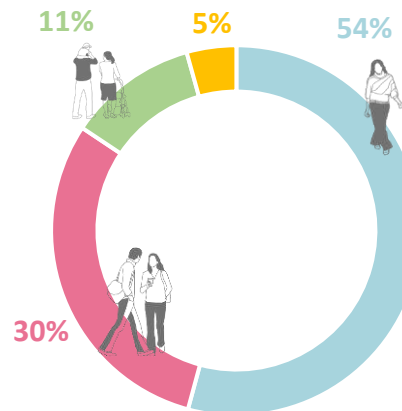


Analyse par bureau d'information touristique

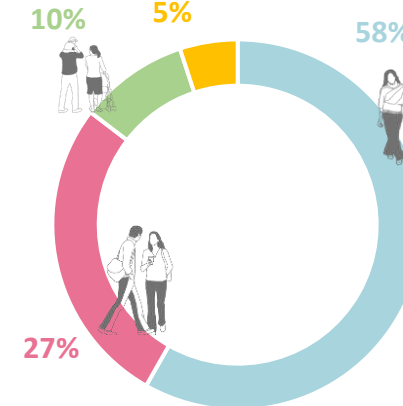
Répartition DESTINATION TERRA VOLCANA
(échantillon de 16 324 demandes)



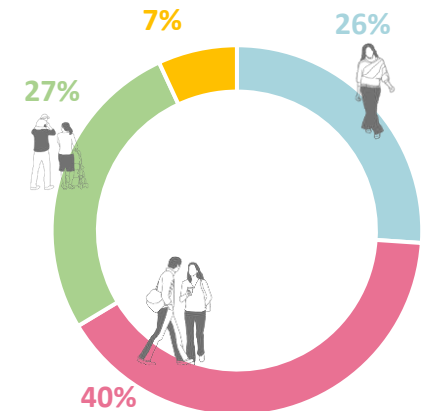
Répartition RIOM
(échantillon de 4 799 demandes)



Répartition CHÂTEL-GUYON
(échantillon de 5 030 demandes)



Répartition VOLVIC
(échantillon de 5 968 demandes)



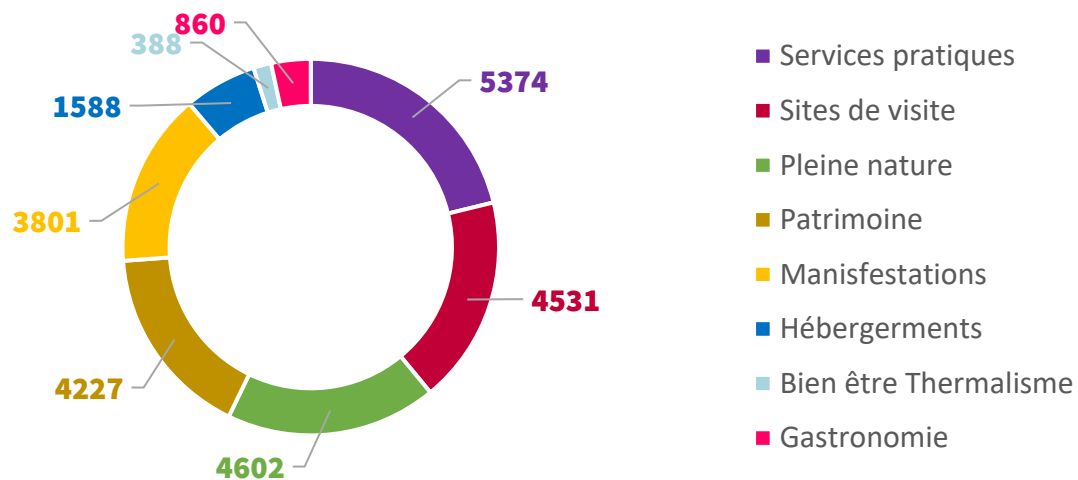
Demandes des clientèles

Centres d'intérêts des clientèles en 2022

L'échantillon utilisé est 25 371 centres d'intérêts exprimés.

Sachant qu'une demande client peut concerner des centres d'intérêts multiples, il est normal que la taille de l'échantillon soit supérieure aux 20 473 demandes de 2022.

Répartition des types de demandes sur les 3 bureaux d'information de la DESTINATION TERRA VOLCANA (échantillon de 25 371 centres d'intérêts exprimés)

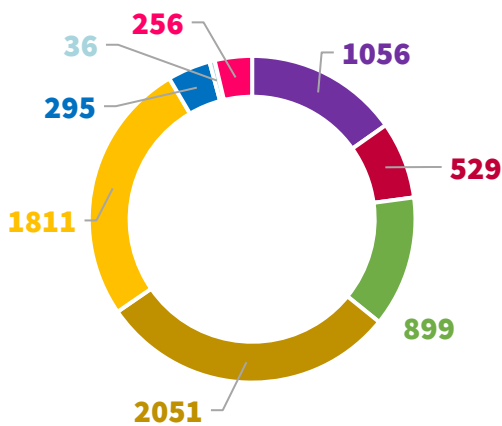


Analyse par bureau d'information touristique

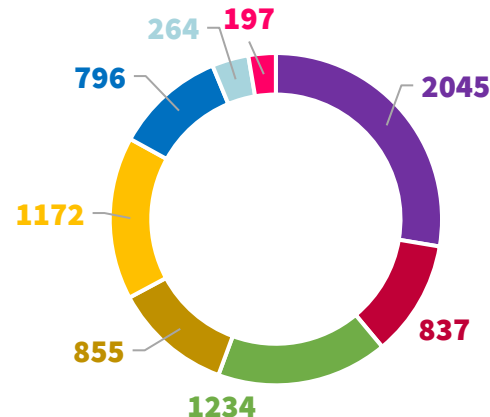


Répartition RIOM (échantillon de 6 933 centres d'intérêts exprimés)

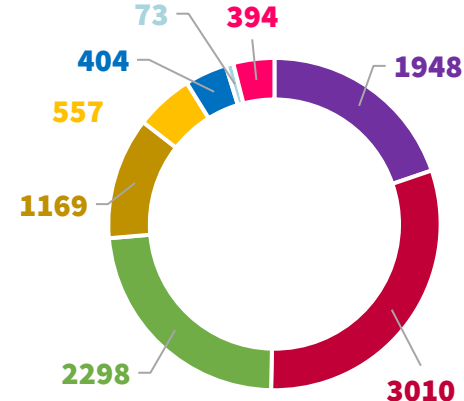
- Services pratiques
- Sites de visite
- Pleine nature
- Patrimoine
- Manifestations
- Hébergements
- Bien être Thermalisme
- Gastronomie



Répartition CHÂTEL-GUYON (échantillon de 7 400 centres d'intérêts exprimés)



Répartition VOLVIC (échantillon de 9 853 centres d'intérêts exprimés)



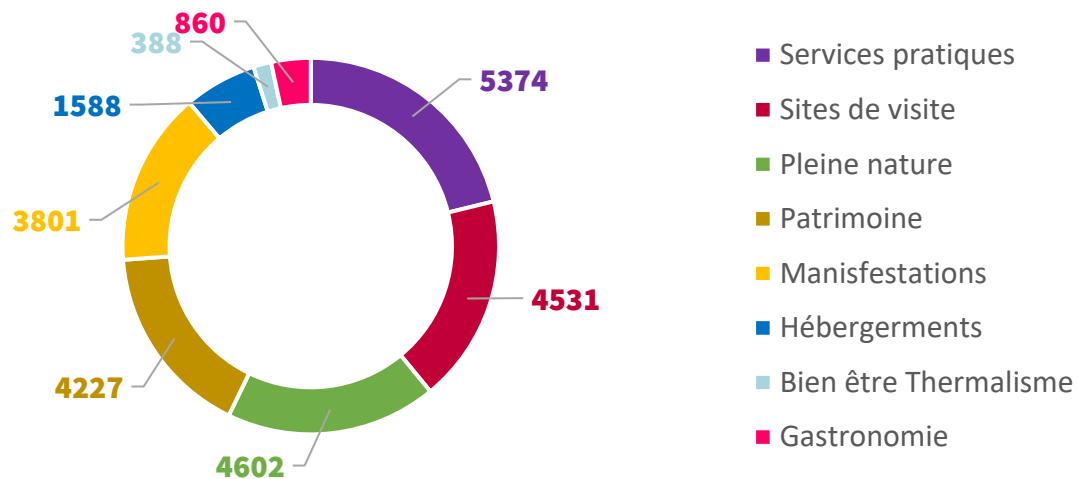
Demandes des clientèles

Centres d'intérêts des clientèles en 2022

L'échantillon utilisé est 25 371 centres d'intérêts exprimés.

Sachant qu'une demande client peut concerner des centres d'intérêts multiples, il est normal que la taille de l'échantillon soit supérieure aux 20 473 demandes de 2022.

Répartition des types de demandes sur les 3 bureaux d'information de la DESTINATION TERRA VOLCANA (échantillon de 25 371 centre d'intérêts exprimés)



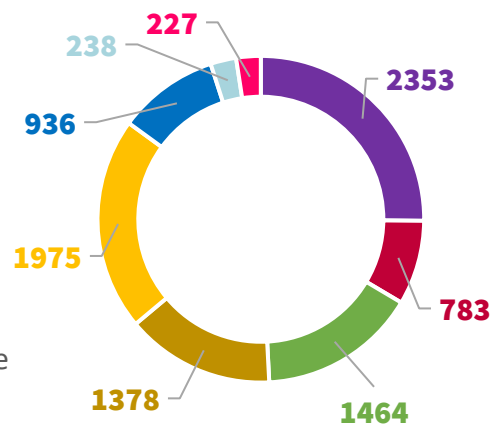
Analyse par types de clientèles

L'échantillon utilisé est de 22 728 centres d'intérêts exprimés.

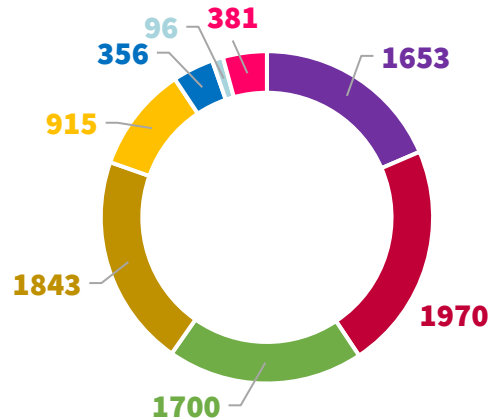


Répartition Individuels (échantillon de 9 354 centres d'intérêts exprimés)

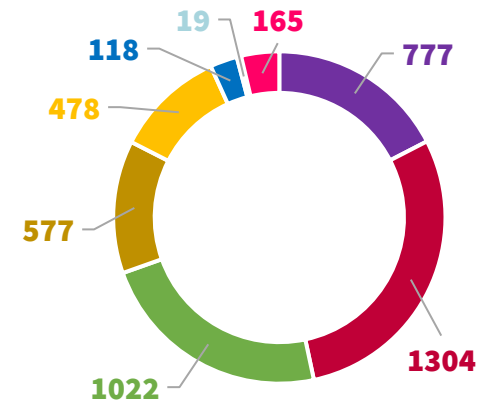
- Services pratiques
- Sites de visite
- Pleine nature
- Patrimoine
- Manifestations
- Hébergements
- Bien être Thermalisme
- Gastronomie



Répartition Duo/Couples (échantillon de 8 914 centres d'intérêts exprimés)



Répartition Familles (échantillon de 4 460 centres d'intérêts exprimés)





CE BILAN DE FRÉQUENTATION DE L'ANNÉE 2022 A ÉTÉ RÉALISÉ PAR L'ÉQUIPE DE L'OFFICE DE TOURISME TERRA VOLCANA EN JANVIER 2023.

**Terra
Volcana**
Les Pays de Volvic

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