



Bilan annuel 2023

OFFICE DE TOURISME TERRA VOLCANA
LES PAYS DE VOLVIC

LES CHIFFRES CLÉS DE LA DESTINATION TERRA VOLCANA

MÉTHODOLOGIE :

Les données utilisées dans ce document sont issues des sites de visites interrogés, ainsi que des outils de l'Office de Tourisme (gestion relation client, gestion boutique / billetterie et ventes en ligne). Les outils de l'Office de Tourisme sont alimentés par les conseillers en séjour tout au long de l'année.


Les Pays de Volvic



Vue d'ensemble du territoire Terra Volcana

SITES TOURISTIQUES

Fréquentation 2023

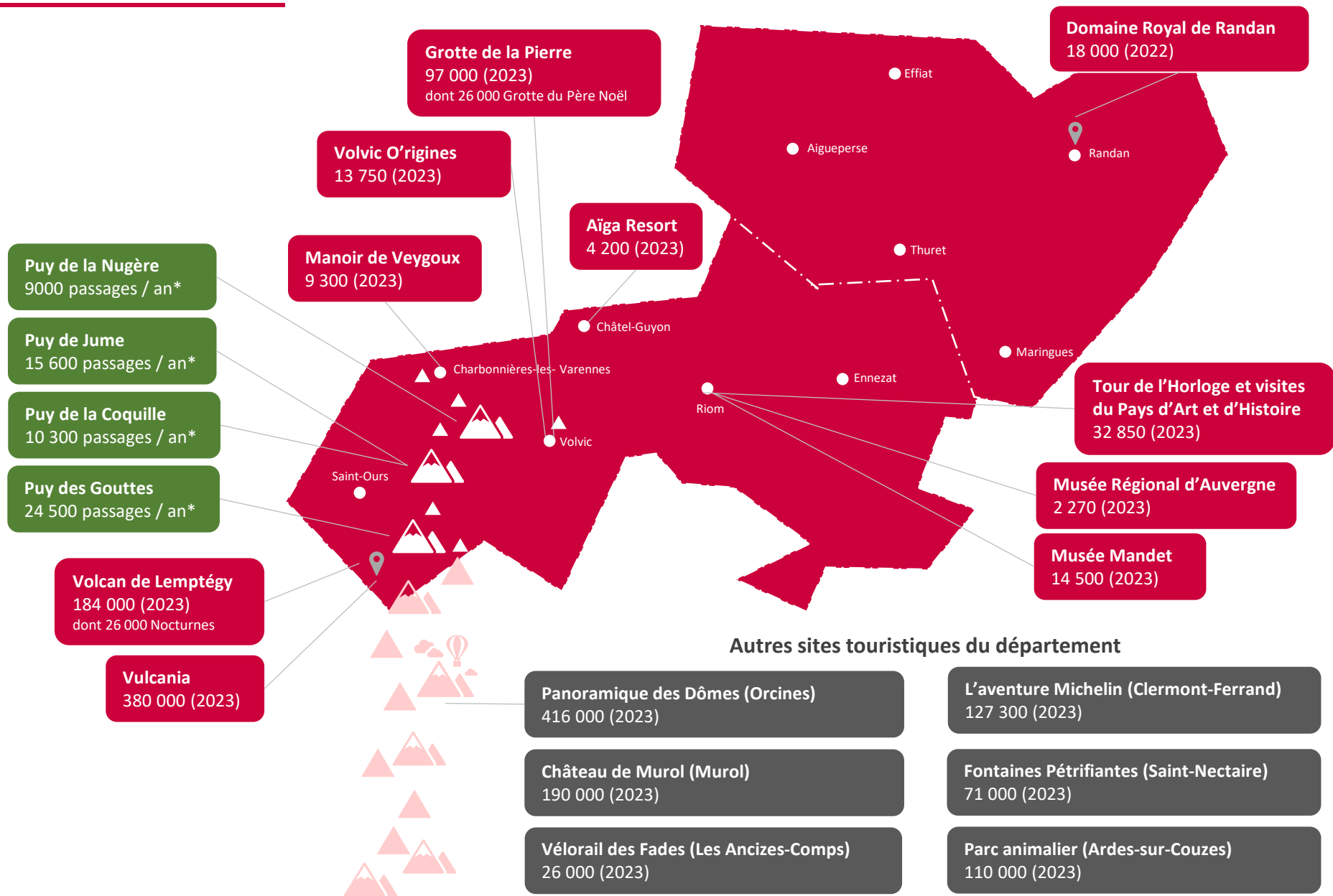
*PASSAGES SUR LES PUYs :

Moyenne des passages enregistrés par les éco-compteurs du Parc Naturel Régional des Volcans d'Auvergne entre 2020 et 2023.

Une personne peut être comptée deux fois si elle pratique le site en aller-retour. Les éco-compteurs connaissant parfois des dysfonctionnements, certains chiffres sont estimés.

Fréquentation des principaux sites touristiques, activités et sites naturels en Terra Volcana

Sources : Sites touristiques et culturels cités, Parc Naturel Régional des Volcans d'Auvergne





Zoom sur la fréquentation des Offices de Tourisme en 2023

Sollicitations et Fréquentation

Nombre de clients renseignés en 2023

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

**Acte d'accueil = une demande + réponse (réponse pouvant renseigner plusieurs clients d'un même groupe)

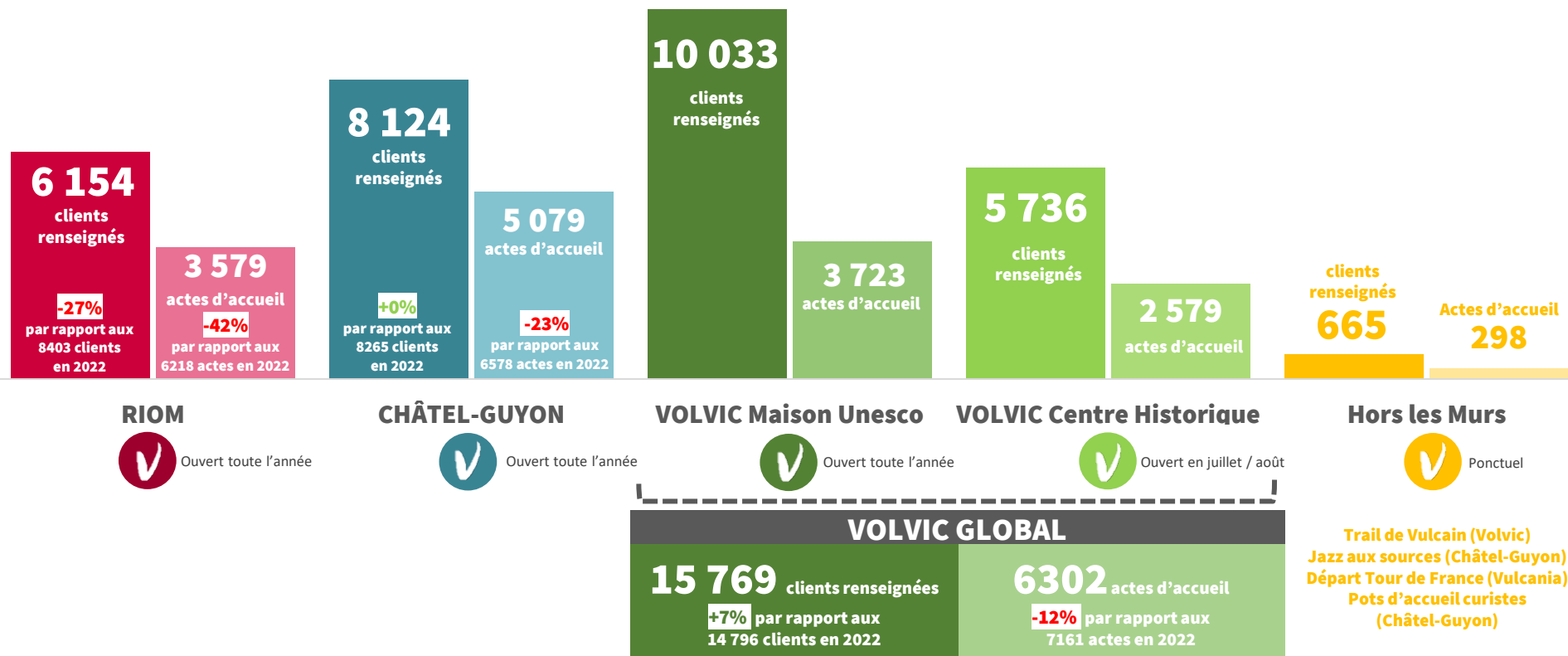
TOTAL SOLLICITATIONS SUR TOUS LES BUREAUX D'INFORMATION

30 813 clients renseignés*

-5% par rapport aux 32 368 clients en 2022

15 291 actes d'accueil**

-25% par rapport aux 20 473 actes en 2022



Réponses apportées par nos conseillers en séjour

14 257 conseils avisés au guichet ou par téléphone

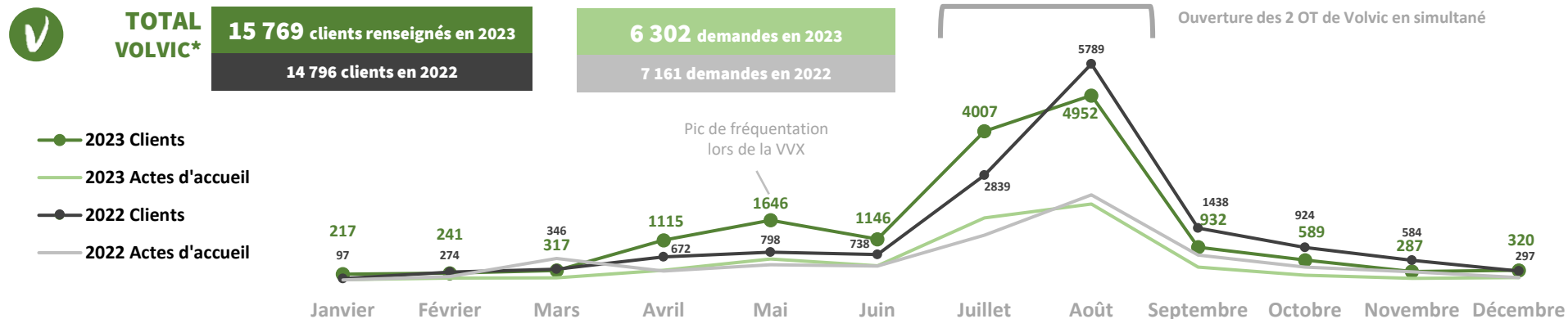
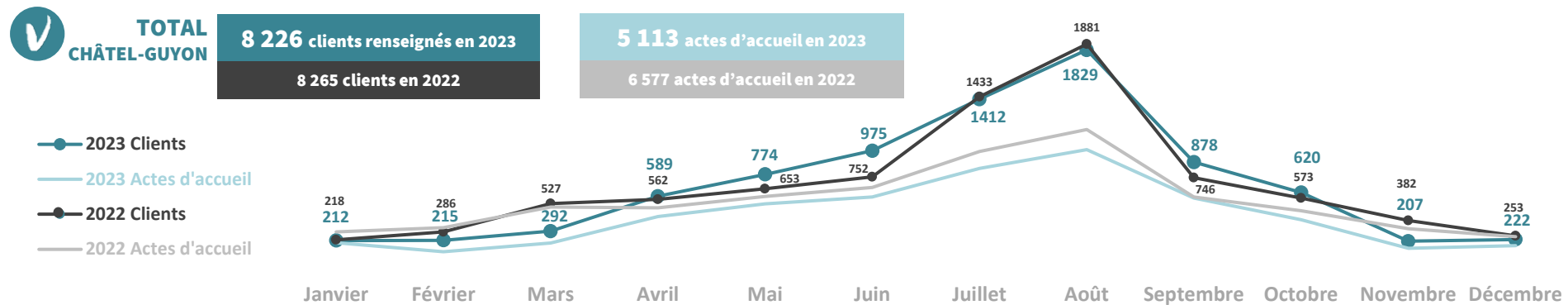
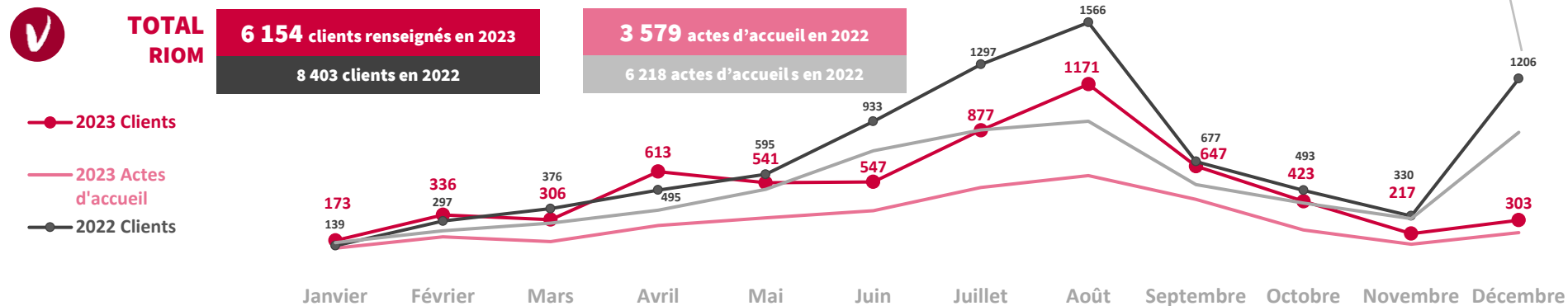
1 034 préparations de séjours personnalisés par emails

Sollicitations et Fréquentation

Nombre de clients renseignés en 2023 comparé à 2022

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

Pic de fréquentation lors de l'édition 2022 de Riom Ville d'Artisans

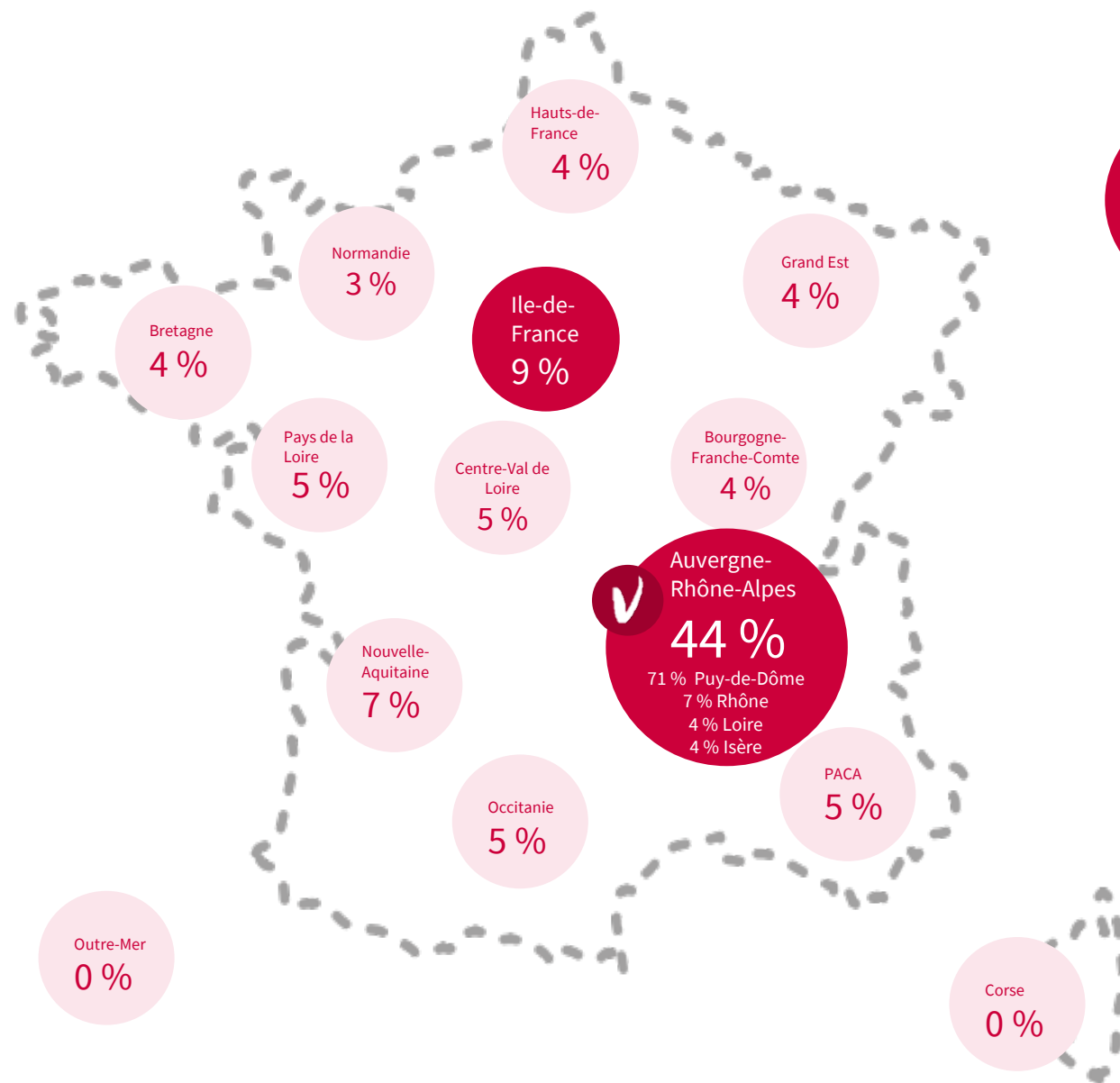


*TOTAL VOLVIC =
OT Volvic, Maison Unesco (toute l'année)
+ OT Volvic, Centre Historique (juillet, août)

Provenance des clientèles en 2023 (tous offices confondus) – Chiffres globaux

L'échantillon utilisé : 12 716 demandes sur les 15 291 demandes de 2023.

Provenance des clientèles



5 % de clientèle internationale

TOP 10 DES TOURISTES INTERNATIONAUX *

25 % Allemagne

18 % Belgique

14 % Royaume-Unis

11 % Pays-Bas

9 % Suisse

6 % Espagne

3 % Italie

2 % Canada

1 % Etats-Unis

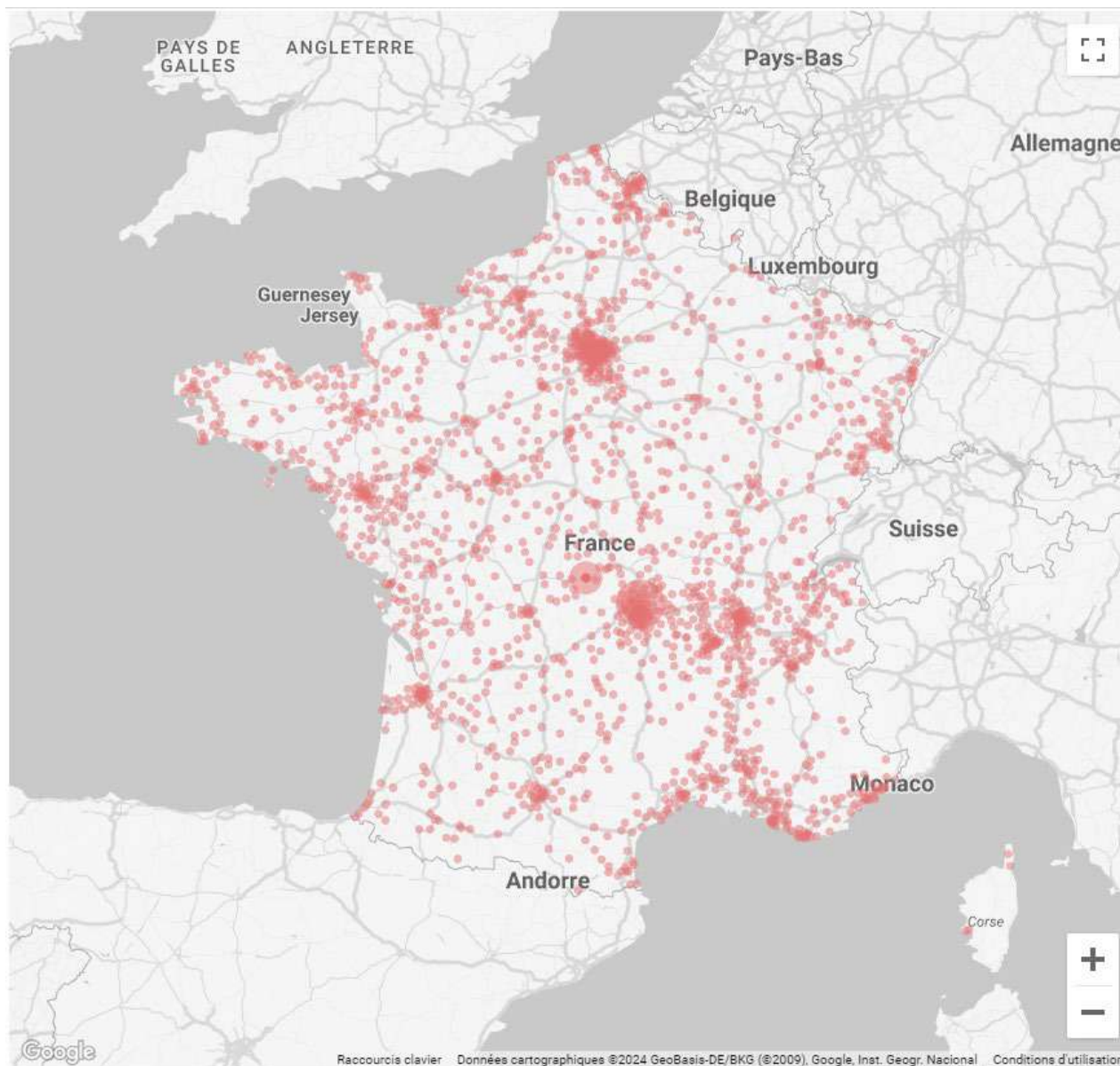
1 % Portugal

* Taux de provenance des touristes internationaux calculée par rapport au nombre de demandes de la clientèle internationale

Provenance des clientèles en 2023 (tous offices confondus) – Carte en détail

L'échantillon utilisé : 12 716 demandes sur les 15 291 demandes de 2023.

Provenance des
clientèles



Fréquentation par catégories d'usagers en 2023

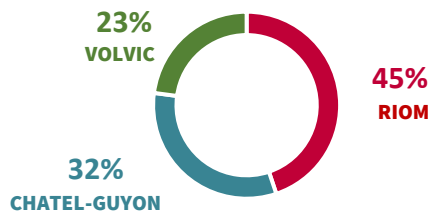
L'échantillon utilisé est 14 556 demandes sur les 15 291 demandes de 2023.

Profil des clientèles

Analyse par catégories d'usagers

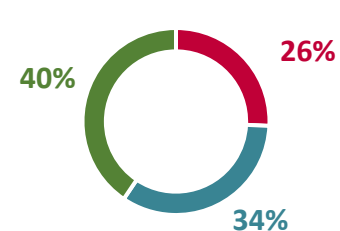
2 872 Résidents

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



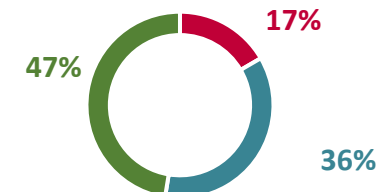
1 346 Touristes de prox.

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



10 338 Touristes

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



Analyse par bureau d'information touristique

Répartition DESTINATION TERRA VOLCANA
(échantillon de 14 556 demandes)



Répartition RIOM
(échantillon de 4 709 demandes)

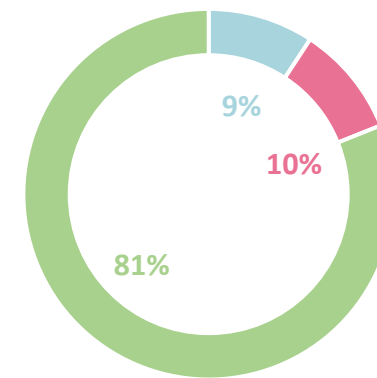
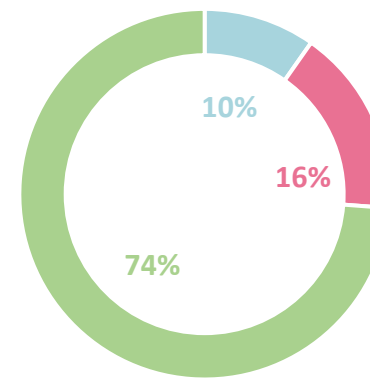
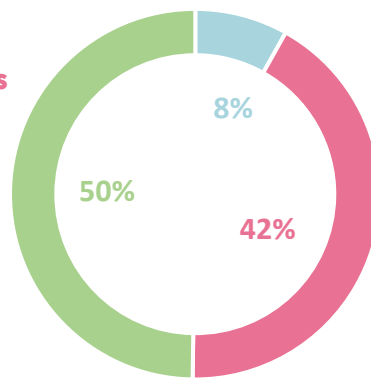
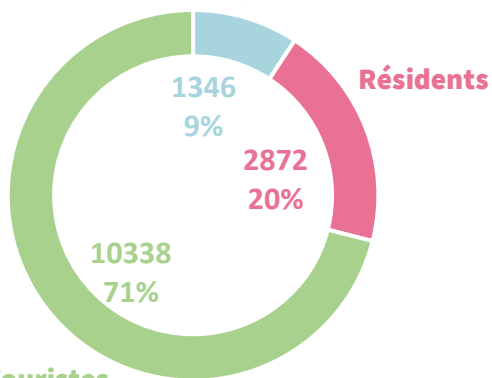


Répartition CHÂTEL-GUYON
(échantillon de 4 952 demandes)



Répartition VOLVIC
(échantillon de 5 936 demandes)

Touristes de prox.



Composition des groupes de clientèles en 2023

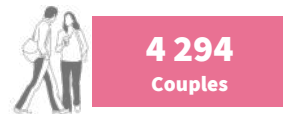
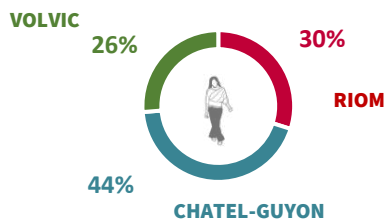
L'échantillon utilisé est 14 249 demandes sur les 15 291 demandes de 2023.

Profil des clientèles

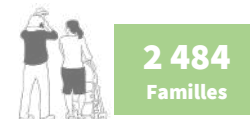
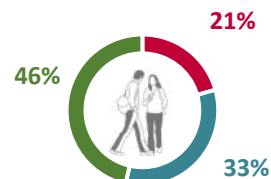
Analyse par groupes de clientèles



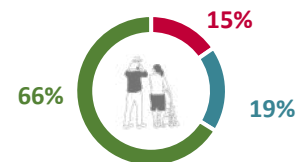
Répartition du total des individuels entre les 3 bureaux d'information



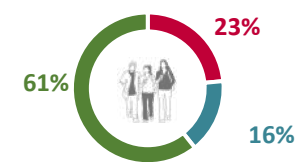
Répartition du total des couples entre les 3 bureaux d'information



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

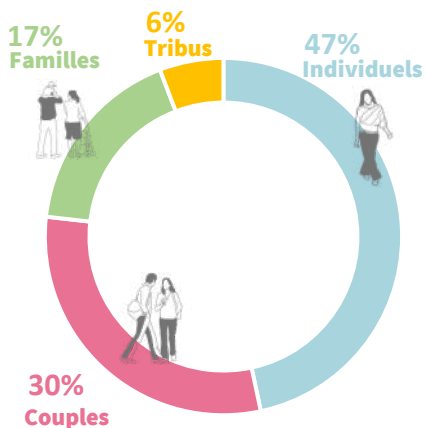


Répartition du total des tribus entre les 3 bureaux d'information

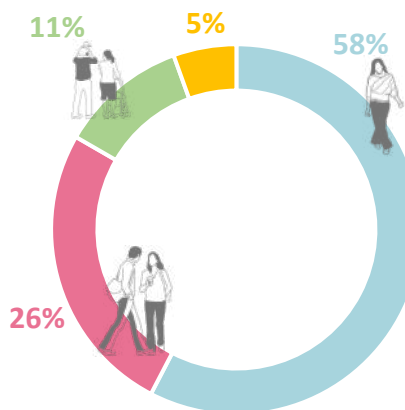


Analyse par bureau d'information touristique

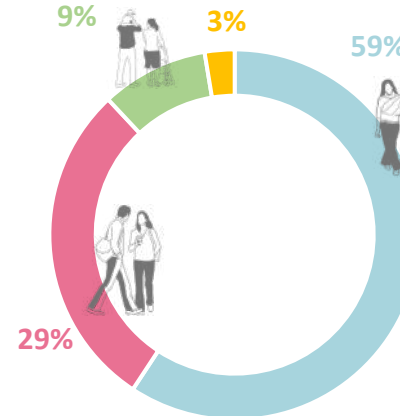
Répartition DESTINATION TERRA VOLCANA
(échantillon de 14 249 demandes)



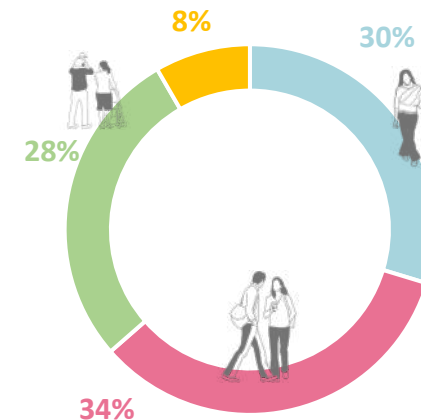
Répartition RIOM
(échantillon de 3 413 demandes)



Répartition CHÂTEL-GUYON
(échantillon de 4 871 demandes)



Répartition VOLVIC
(échantillon de 5 823 demandes)



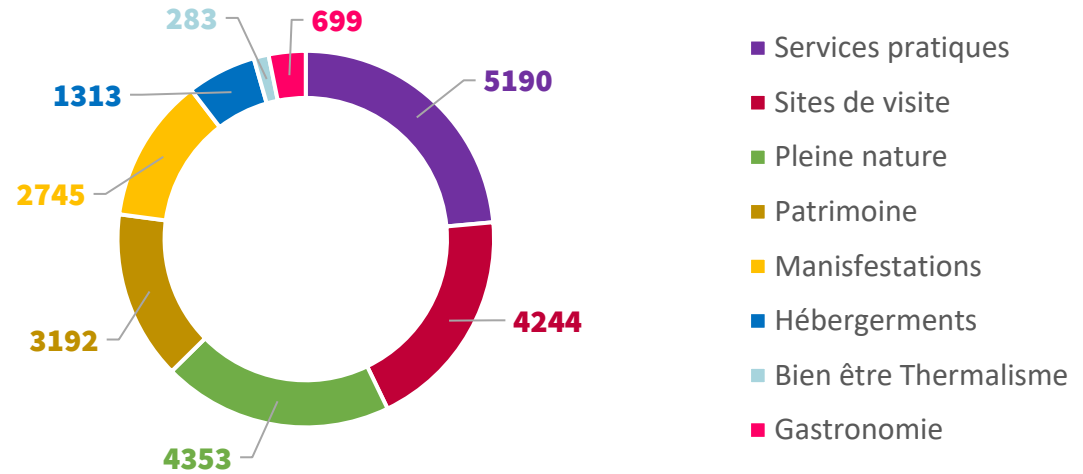
Centres d'intérêts des clientèles en 2023

L'échantillon utilisé est 22 019 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 15 291 demandes de 2023.

Demandes des clientèles

Répartition des types de demandes sur les 3 bureaux d'information de la DESTINATION TERRA VOLCANA (échantillon de 22 019 centres d'intérêts exprimés)

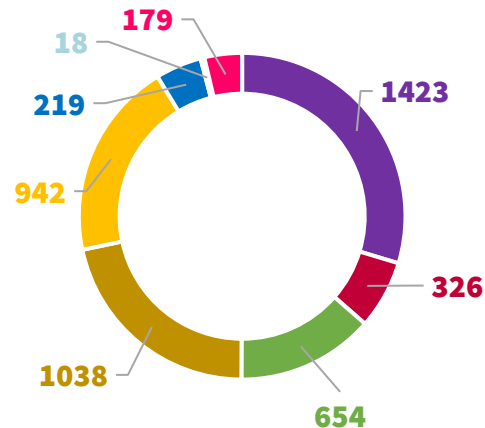


Analyse par bureau d'information touristique

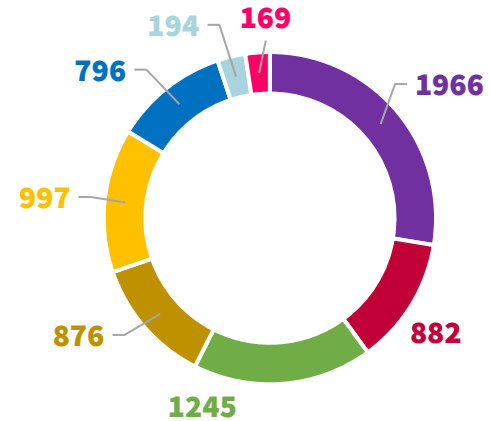


Répartition RIOM (échantillon de 4 799 centres d'intérêts exprimés)

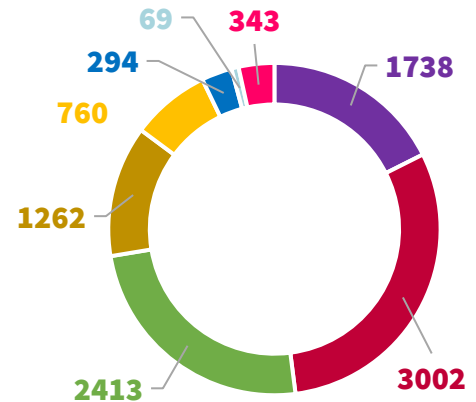
- Services pratiques
- Sites de visite
- Pleine nature
- Patrimoine
- Manifestations
- Hébergements
- Bien être Thermalisme
- Gastronomie



Répartition CHÂTEL-GUYON (échantillon de 7 125 centres d'intérêts exprimés)



Répartition VOLVIC (échantillon de 9 881 centres d'intérêts exprimés)





Bilan des ventes

de l'Office de Tourisme Terra Volcana

Bilan des ventes

Ventes en ligne 2023

Volume d'affaires généré depuis www.terravolcana.com

pour l'office de tourisme et ses partenaires

54 113 €

↑ +79% ↑ par rapport au 30 249 € réalisés en 2022

Plus forte augmentation constatée à l'échelle départementale

Tous les indicateurs sont au vert

↑ VOLUME D'AFFAIRES EN VENTE FERME ↑ (avec paiement en ligne), sur tous les trim. 2023 vs 2022

↑ VOLUME D'AFFAIRES EN PRÉ-RÉSERVATION ↑ (sans paiement en ligne), sur tous les trim. 2023 vs 2022

↑ PANIER MOYEN ↑

En 2023, 2 périodes de l'année sont en forte augmentation par rapport à 2022

↑ +79% ↑ de volume d'affaires au **2^e trimestre** (01/04/2023 - 30/06/2023)

↑ +99% ↑ en volume d'affaires au **4^e trimestre** (01/10/2023 - 31/12/2023)

Une hausse qui s'explique en partie par l'augmentation du nombre d'offres réservables en ligne

+ 57 biens locatifs (meublés, chambres d'hôtes) réservables en ligne

+ 3 activités réservables en ligne

27 partenaires de l'OT formés en 2023 à la réservation en ligne



Bilan des ventes 2023

Bilan des ventes

Ventes de billets

pour nos sites de visite partenaires

19 190 €

↑ +118% ↑ par rapport à 2022



PASS TERRA VOLCANA 3 jours ou 1 mois

20 activités et visites à découvrir sur le territoire Terra Volcana

375 PASS VENDUS

↑ +264% ↑ par rapport à 2022



Visites guidées de l'office de tourisme

388 billets vendus

= à 2022



Bilan des ventes

Bilan des ventes boutique en 2023

Boutiques et billetteries des Offices de Tourisme Terra Volcana

Riom, Châtel-Guyon, Volvic Maison Unesco, Volvic Centre historique

62 365 € de chiffre d'affaires

↑ +72% ↑ par rapport à 2022

*A noter : 2x plus d'achats avec des **chèques vacances** que l'année 2022*



Ventes de produits artisanaux et produits locaux

5 274 € de chiffres d'affaires

↑ +82% ↑ par rapport à 2022

*Bougies (Artonne, Argnat), Savons et Eaux Florales (Queuille),
Céramiques (Mozac), Laves émaillées (Volvic ; Châtel-Guyon ; Cébazat),
Bijoux en pierre de Volvic (Marsat), Vins (Châteaugay), Bières (Riom)*



**CE BILAN DE FRÉQUENTATION DE L'ANNÉE 2023 A ÉTÉ
RÉALISÉ PAR L'ÉQUIPE DE L'OFFICE DE TOURISME TERRA
VOLCANA EN JANVIER 2024.**



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

Vous avez besoin de plus d'informations sur nos solutions de ventes en ligne ?
Contactez Clara BADONNEL, chargée de relations partenaires
c.badonnel@terravolcana.com