



Bilan annuel 2024

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.

 Terra
Volcana
Les Pays de Volvic



Vue d'ensemble du territoire Terra Volcana

SITES TOURISTIQUES

Fréquentation 2024



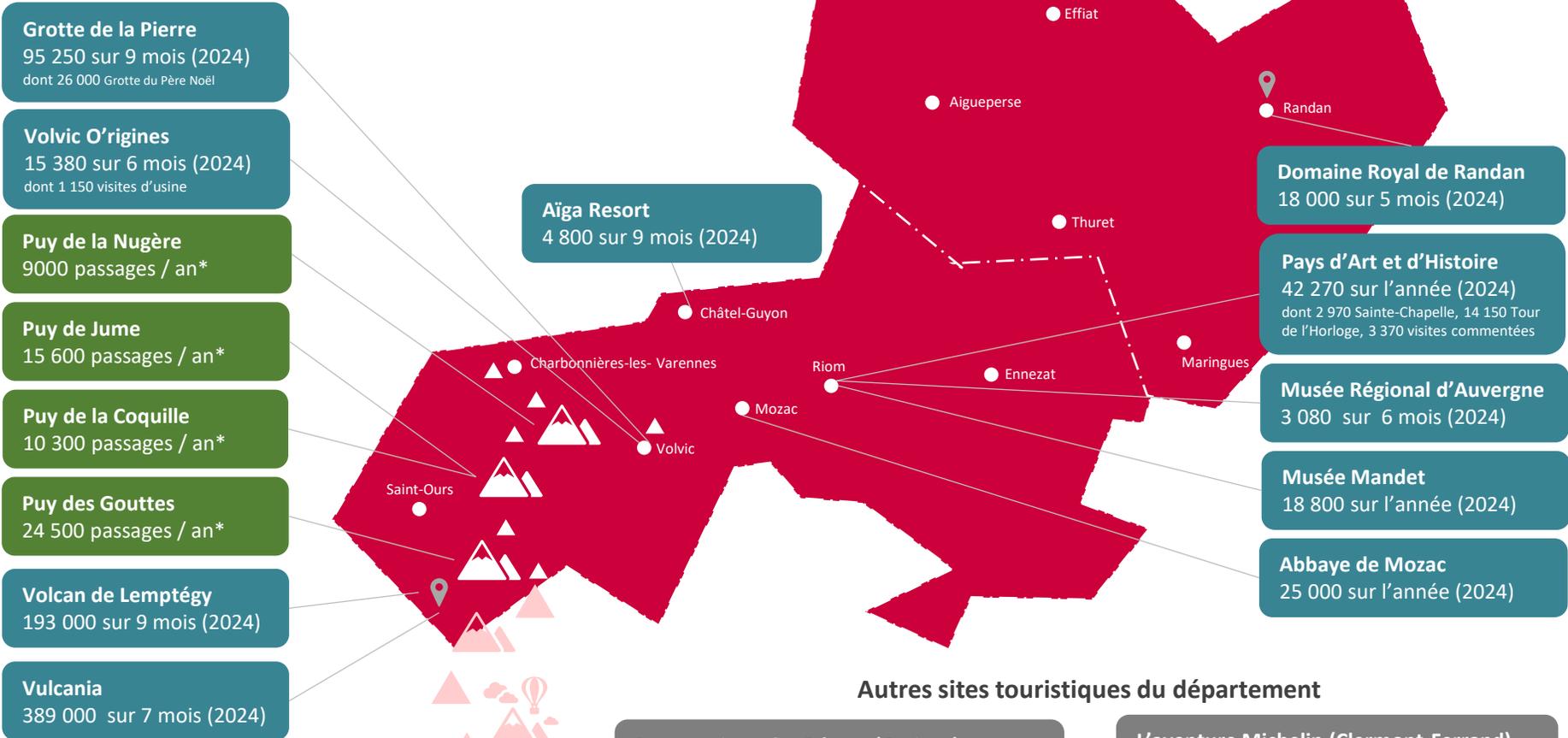
*PASSAGES SUR LES PUYs :

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 2023 et 2024

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



Autres sites touristiques du département





Zoom sur la fréquentation des Offices de Tourisme en 2024

Nombre de clients renseignés en 2024

*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)

Sollicitations et
Fréquentation



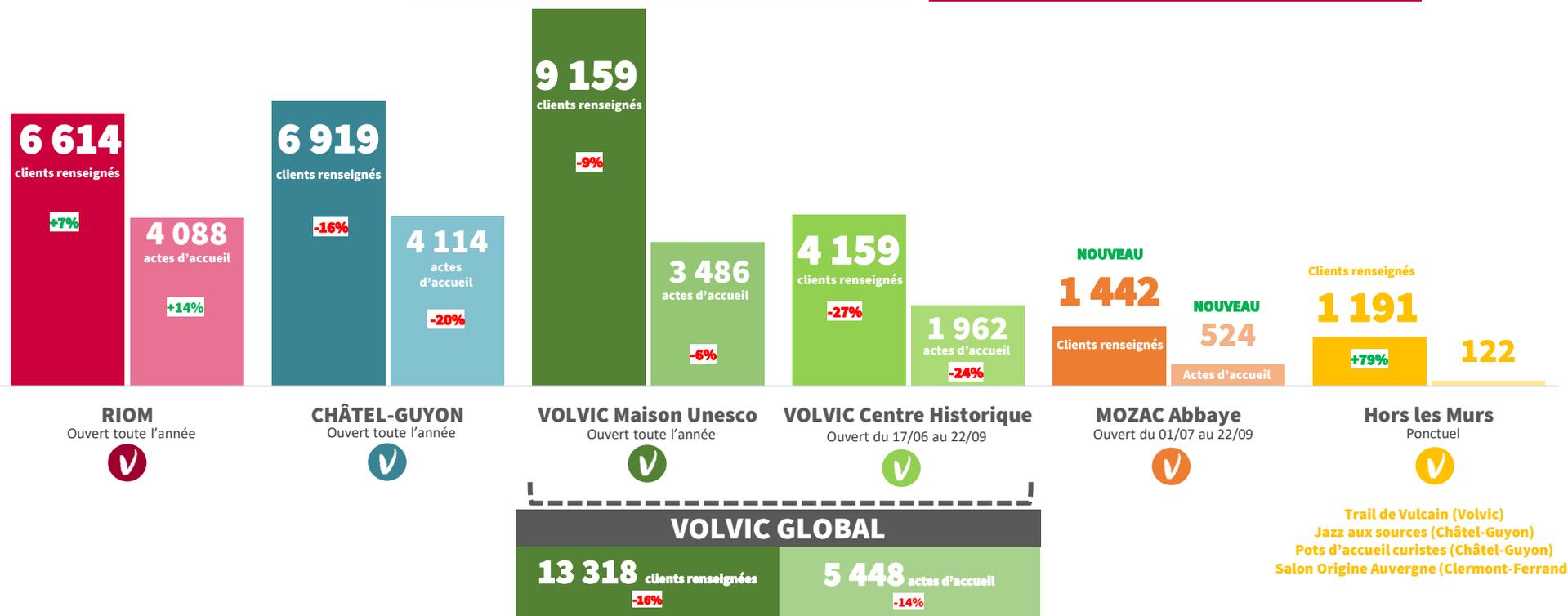
TOTAL SOLLICITATIONS SUR TOUS LES BUREAUX D'INFORMATION

29 484 clients renseignés*

-4% par rapport aux 30 813 clients en 2023

14 296 actes d'accueil**

-7% par rapport aux 15 291 actes en 2023



Réponses apportées par nos conseillers en séjour

13 076 conseils avisés au guichet ou par téléphone

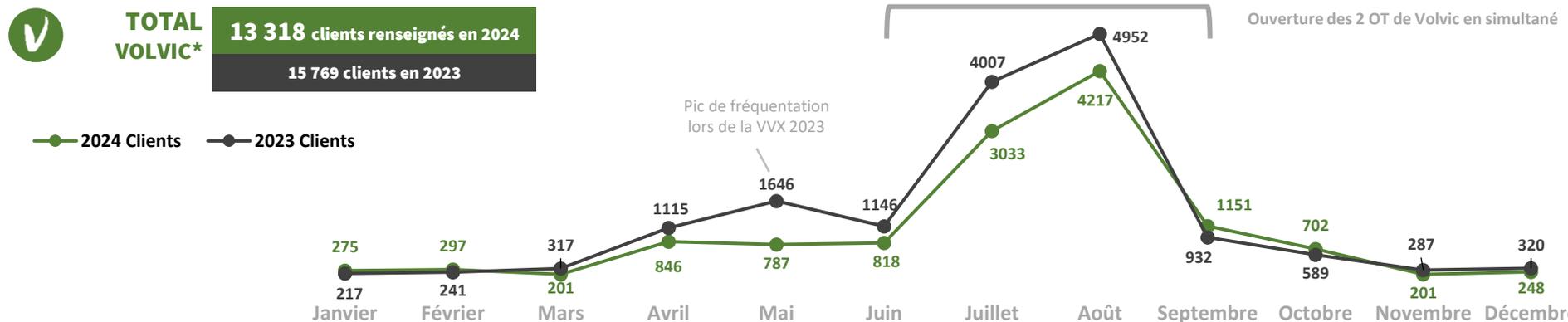
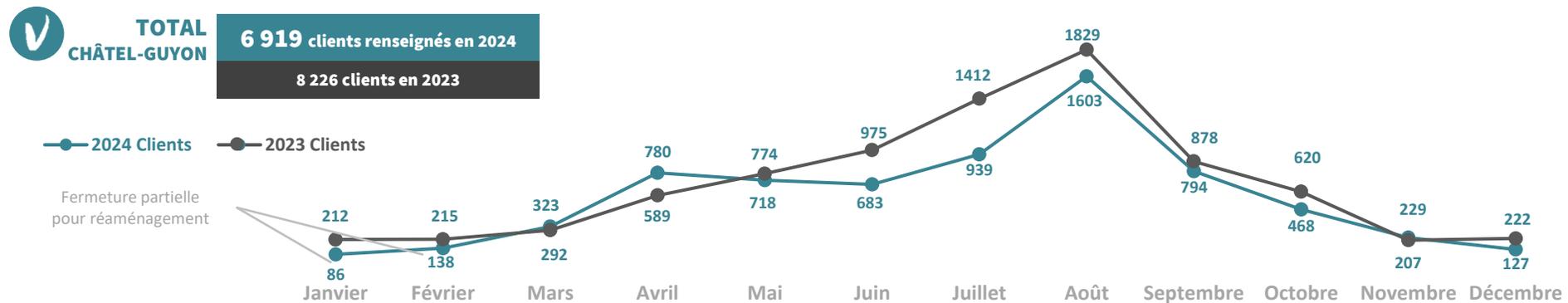
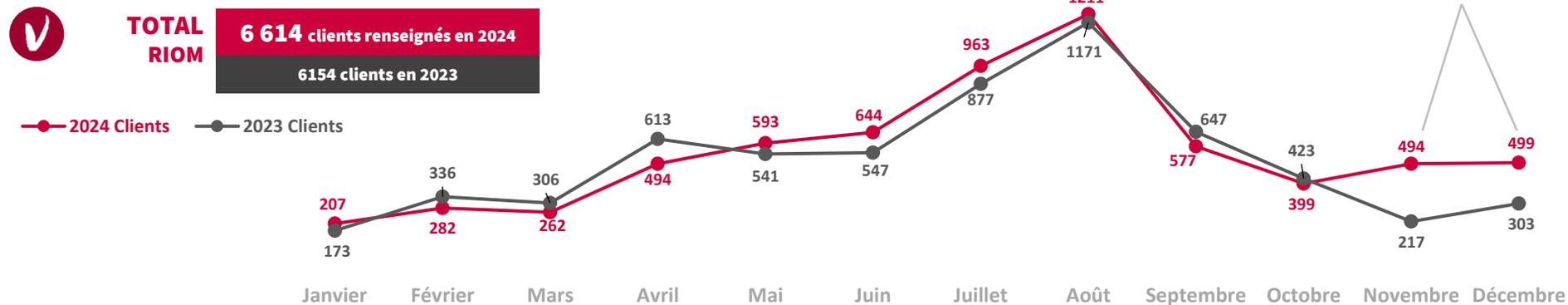
1 220 préparations de séjours personnalisés par emails

Sollicitations et Fréquentation



Nombre de clients renseignés en 2024 comparé à 2023

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

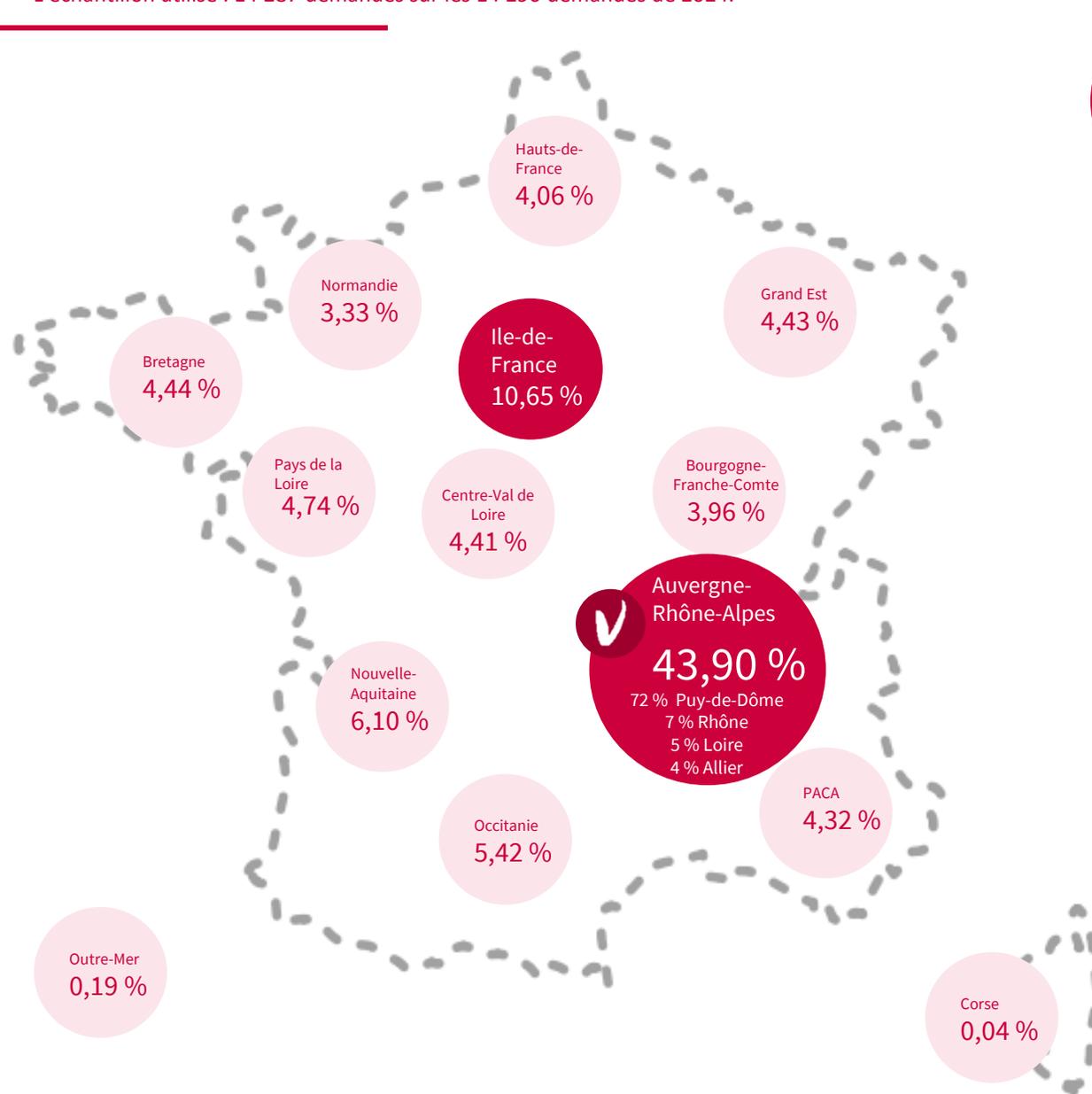


*TOTAL VOLVIC =
OT Volvic, Maison Unesco (toute l'année)
+ OT Volvic, Centre Historique (mi-juin à mi-septembre)

Provenance des clientèles en 2024 (tous offices confondus) – Chiffres globaux

L'échantillon utilisé : 14 287 demandes sur les 14 296 demandes de 2024.

Provenance des clientèles



5 %

de clientèle internationale
soit environ 780 demandes

TOP 10 DES TOURISTES INTERNATIONAUX *

23 % Allemagne
soit environ 180 demandes

21 % Belgique
soit environ 170 demandes

13 % Pays-Bas
soit environ 100 demandes

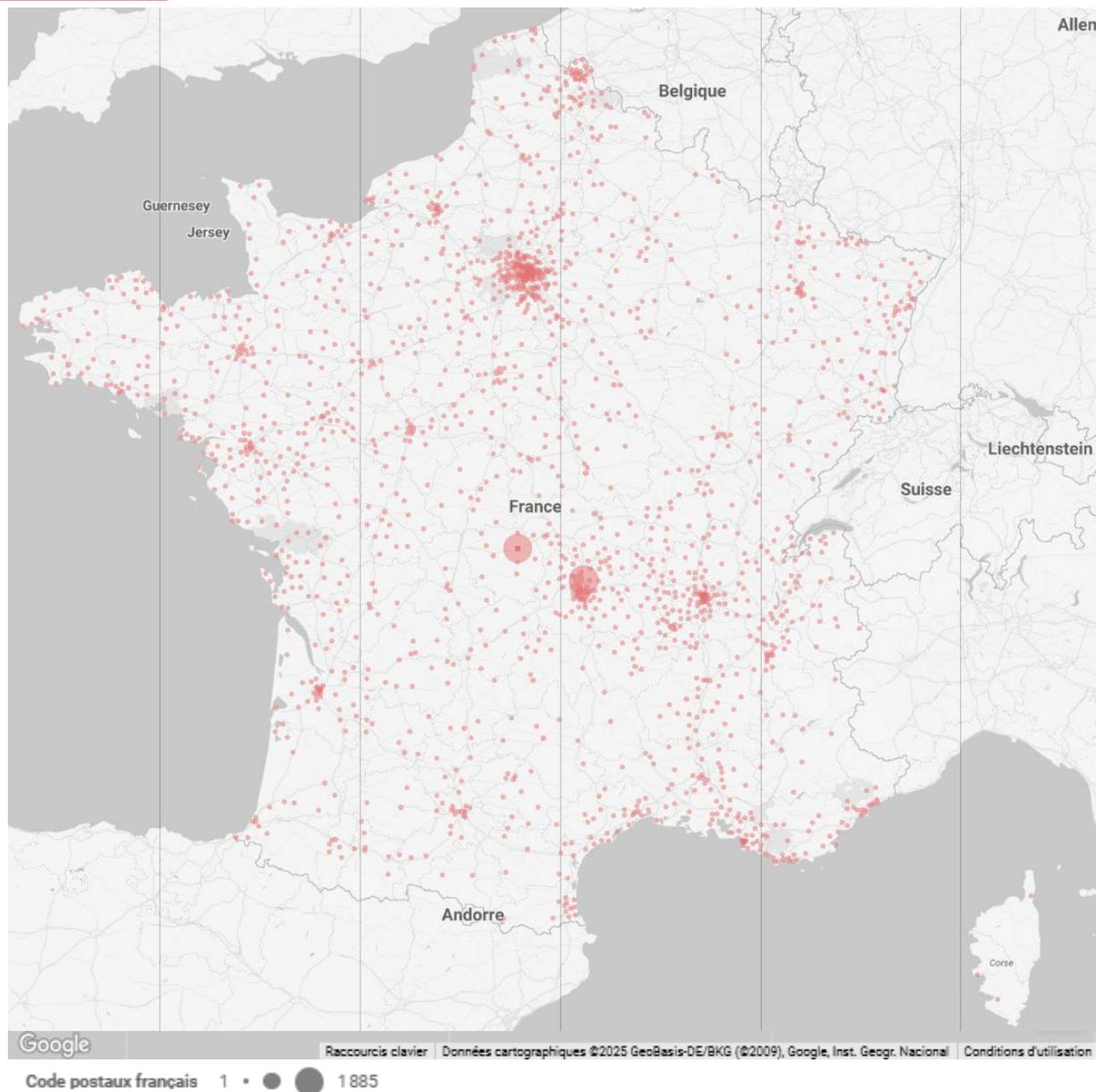
13 % Royaume-Uni
soit environ 100 demandes

- 7 % Suisse
- 6 % Espagne
- 3 % Italie
- 1 % Portugal
- 1 % Canada
- 1 % Etats-Unis

Provenance des clientèles en 2024 (tous offices confondus) – Carte en détail

L'échantillon utilisé : 11 657 demandes sur les 14 296 demandes de 2024.

Provenance des
clientèles



Fréquentation par catégories d'usagers en 2024

L'échantillon utilisé est 14 250 demandes sur les 14 296 demandes de 2024.

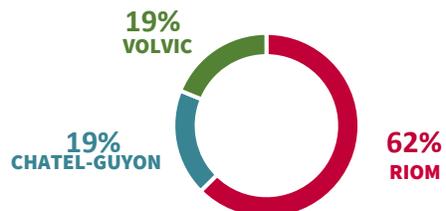
Profil des clientèles



Analyse par catégories d'usagers

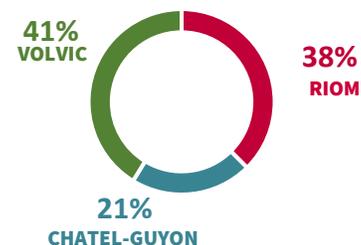
2 823 Résidents

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



846 Touristes de prox.

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



10 323 Touristes

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



Analyse par bureau d'information touristique

Répartition DESTINATION TERRA VOLCANA



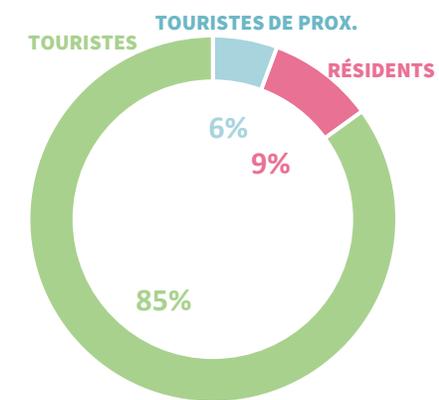
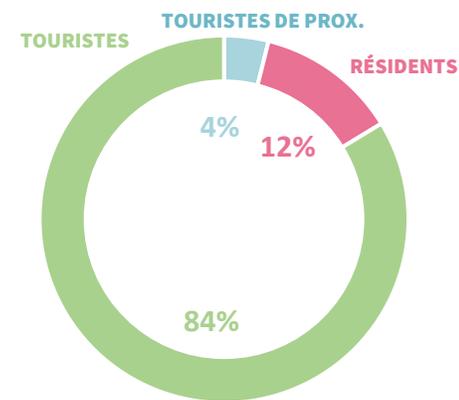
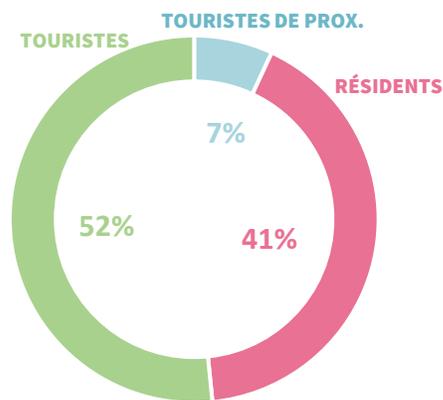
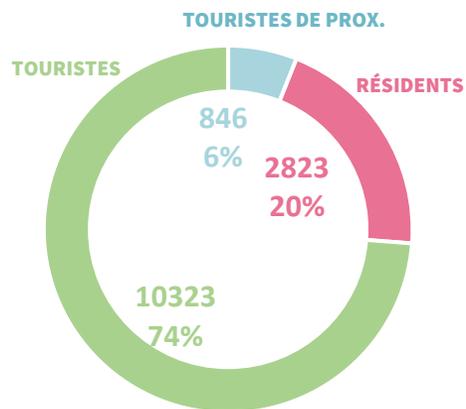
Répartition RIOM



Répartition CHÂTEL-GUYON



Répartition VOLVIC



Composition des groupes de clientèles en 2024

L'échantillon utilisé est 14 164 demandes sur les 14 296 demandes de 2024.

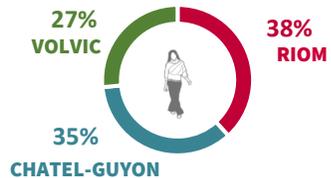
Profil des clientèles



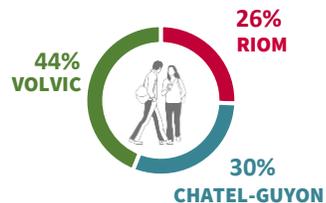
Analyse par groupes de clientèles



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



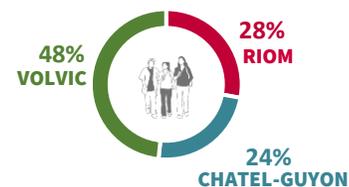
Répartition du total des couples entre les 3 bureaux d'information



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

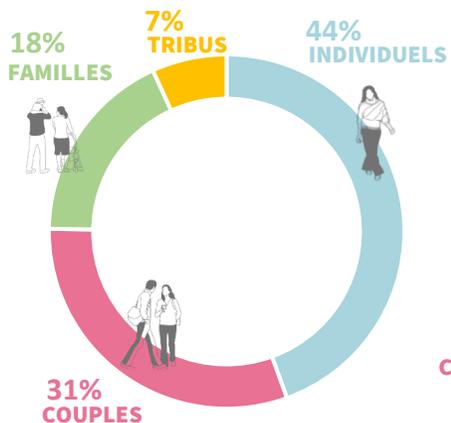


Répartition du total des tribus entre les 3 bureaux d'information

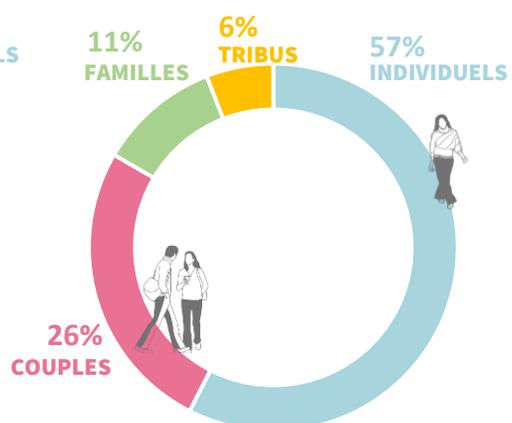


Analyse par bureau d'information touristique

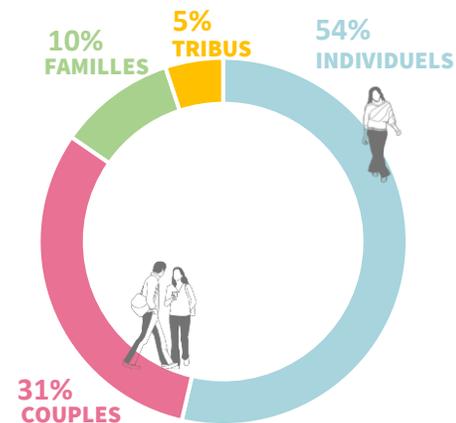
Répartition DESTINATION TERRA VOLCANA



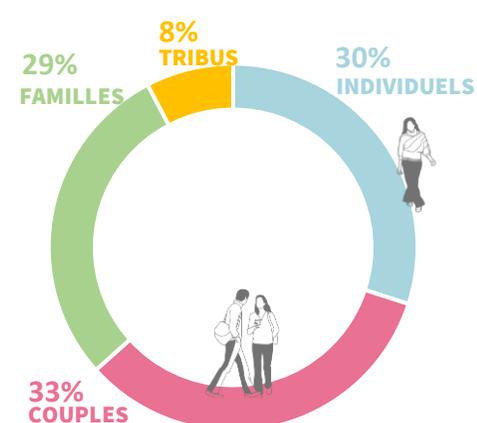
Répartition RIOM



Répartition CHÂTEL-GUYON



Répartition VOLVIC



Centres d'intérêts des clientèles en 2024

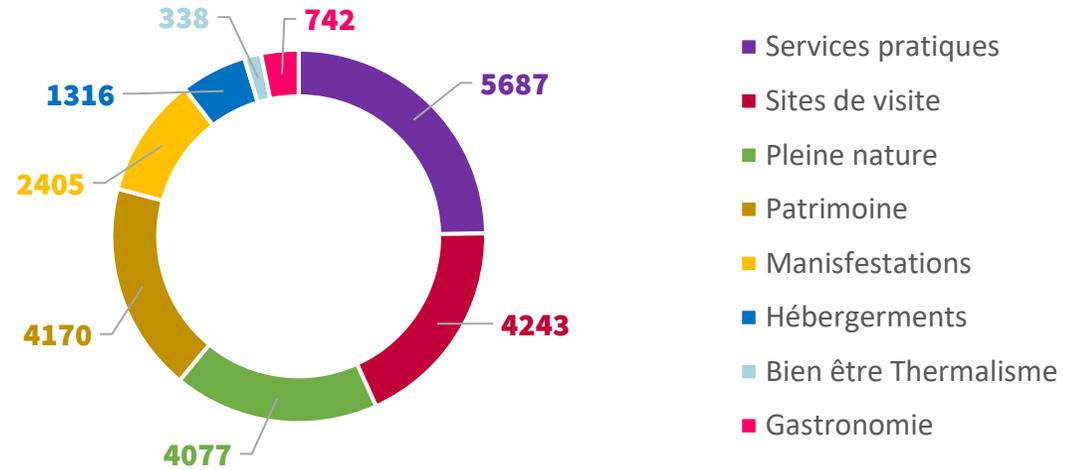
L'échantillon utilisé est 22 978 centres d'intérêts exprimés.

Sachant qu'une demande client peut concerner des centres d'intérêts multiples, il est normal que la taille de l'échantillon soit supérieure aux 14 296 demandes de 2024.

Demandes des clientèles



Répartition des types de demandes sur les 3 bureaux d'information de la DESTINATION TERRA VOLCANA

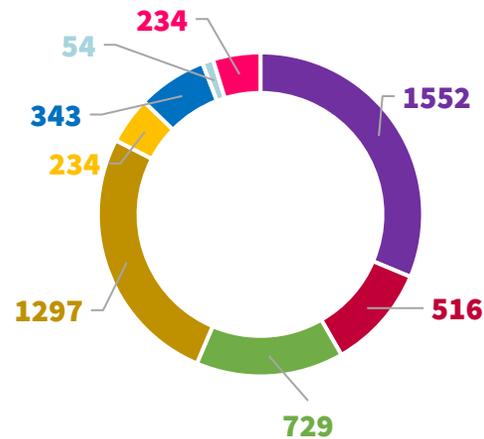


Analyse par bureau d'information touristique

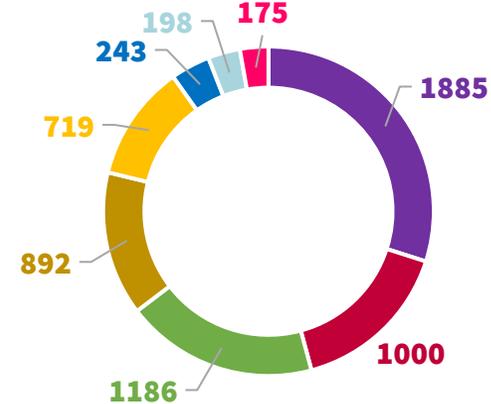


Répartition RIOM

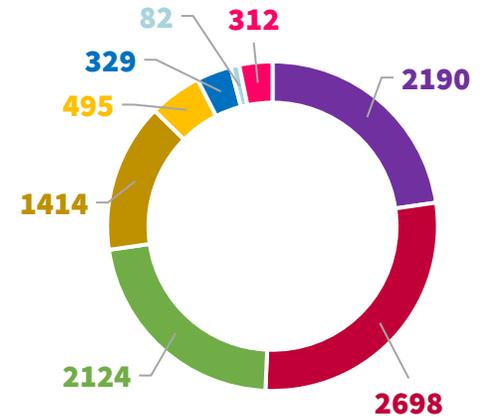
- Services pratiques
- Sites de visite
- Pleine nature
- Patrimoine
- Manifestations
- Hébergements
- Bien être Thermalisme
- Gastronomie



Répartition CHÂTEL-GUYON



Répartition VOLVIC





Bilan des ventes

de l'Office de Tourisme Terra Volcana

Bilan des ventes

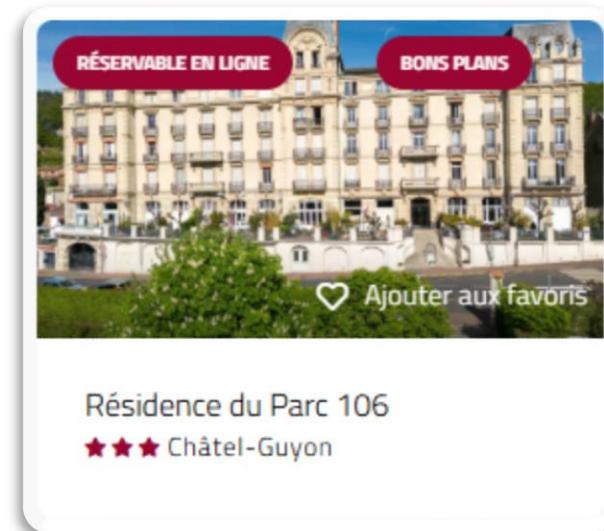


Ventes en ligne 2024

Volume d'affaires généré depuis www.terravolcana.com
pour l'office de tourisme et ses partenaires

96 477 €

↑ +45% ↑ par rapport au 66 580 € réalisés en 2023



Les performances de la place de marché poursuivent leur évolution

↑ VOLUME D'AFFAIRES EN VENTE FERME ↑ (avec paiement en ligne), sur tous les trim. 2024 vs 2023

↑ VOLUME D'AFFAIRES EN PRÉ-RÉSERVATION ↑ (sans paiement en ligne), sur tous les trim. 2024 vs 2023

↑ NOMBRE DE TRANSACTIONS ↑ sur tous les trim. 2024 vs 2023

Le seul indicateur n'affichant pas de progression cette année est le **↓ PANIER MOYEN ↓** (-14%)

Tout comme en 2023, sur cette année 2024, 2 périodes de l'année sont en forte augmentation :

↑ +/- 100 transactions supplémentaires ↑

sur le **2^e trimestre** (01/04/2024 - 30/06/2024) et le **4^e trimestre** (01/10/2024 - 31/12/2024)

La place de marché, mise en place à l'échelle de l'OT depuis 2019, performe chaque année un peu plus. Elle répond aux attentes et besoins des clientèles en matière de réservation en ligne.

Bilan des ventes



Bilan des ventes 2024

Ventes de billets au guichet
pour nos sites de visite partenaires

26 400 €

↑ +38% ↑ par rapport à 2023



GROTTE
DE LA
PIERRE
DE VOLVIC

VILLES
& PAYS
D'ART &
D'HISTOIRE



PASS TERRA VOLCANA 3 jours ou 1 mois

20 activités et visites à découvrir sur le territoire Terra Volcana

566 PASS VENDUS

↑ +55% ↑ par rapport à 2023



Sorties de l'office de tourisme

480 billets vendus

↑ +24% ↑ par rapport à 2023



Bilan des ventes



Bilan des ventes boutique en 2024

Boutiques et billetteries des Offices de Tourisme Terra Volcana

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

94 375 € de chiffre d'affaires

↑ +51% ↑ par rapport à 2023

*A noter : +64% d'achats avec des **chèques vacances** que l'année 2023*



Ventes de produits artisanaux et produits locaux

11 828 € de chiffres d'affaires

↑ +114% ↑ par rapport à 2023

Bougies (Artonne, Argnat), Savons (Queuille), Céramiques (Mozac), Laves émaillées (Volvic ; Châtel-Guyon ; Cébazat), Bijoux en pierre de Volvic (Marsat), Vêtements (Clermont-Ferrand), Bières (Riom), Vins (Châteaugay, Riom, Saint-Bonnet), Spiritueux (Brassac-les-Mines), Biscuits (Châtel-Guyon)





Ce bilan de fréquentation de l'année 2024 a été réalisé par l'équipe de l'Office de Tourisme Terra Volcana en janvier 2025.

 Terra
Volcana
Les Pays de Volvic

Vous avez besoin de plus d'informations sur les **chiffres des Offices de Tourisme** Terra Volcana ?
Contactez Claire TORRE, Référente Accueil / Boutique / Qualité
c.torre@terravolcana.com

Vous avez besoin de plus d'informations sur les **chiffres clés de la destination** Terra Volcana ?
Contactez Clotilde PROST, Chargée de la Gestion Relation Client / Observatoire
c.prost@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