

# L'Observatoire

Agence de Développement Touristique de la Drôme

LES OFFICES DE  
TOURISME (AVIZI)

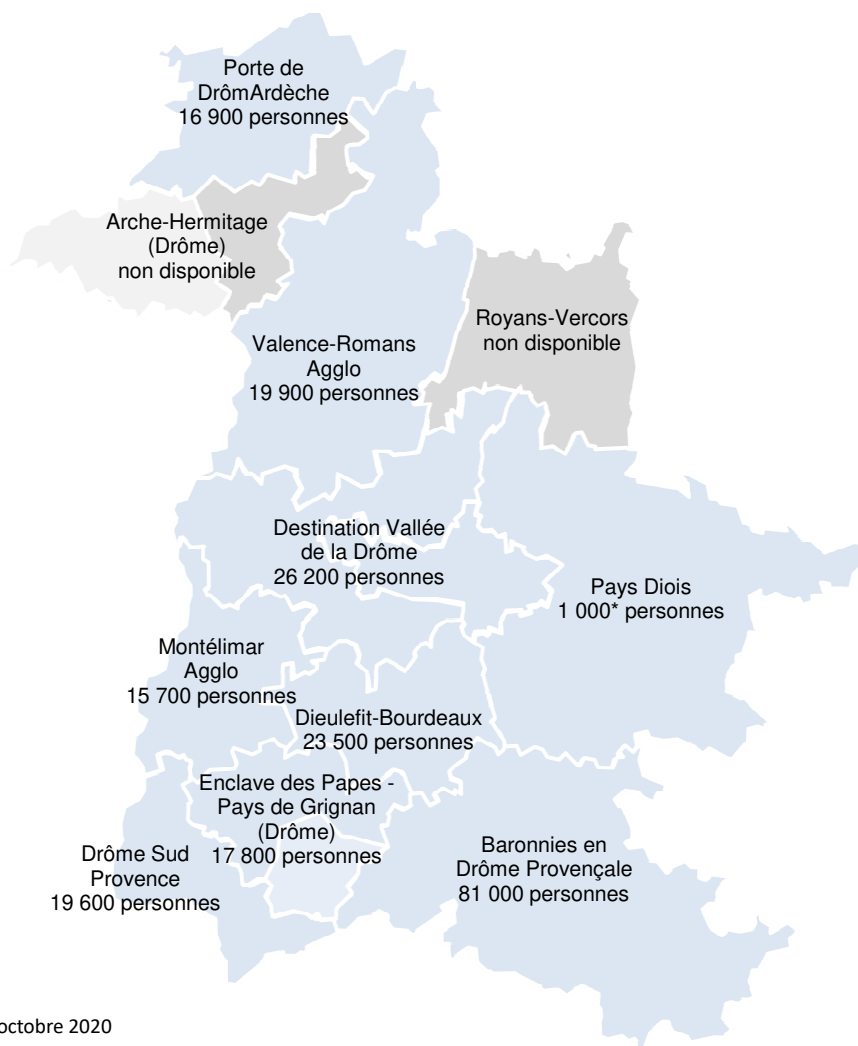
Année 2020

## ÉLÉMENTS MÉTHODOLOGIQUES :

Les données relatives aux fréquentations des Offices de Tourisme de la Drôme sont issues d'Avizi, l'outil de Gestion de la Relation Client mutualisé entre l'ADT, la Drôme Provençale et les OT du département.

Les données prennent en compte l'ensemble des partenaires utilisant l'outil de GRC (y compris l'ADT et la Drôme Provençale, représentant 1,6% des personnes).

**Cette méthode est utilisée pour la 1ère fois et il faut noter que la crise sanitaire Covid-19 a entraîné des conséquences très fortes dans les fréquentations des Offices de Tourisme.**



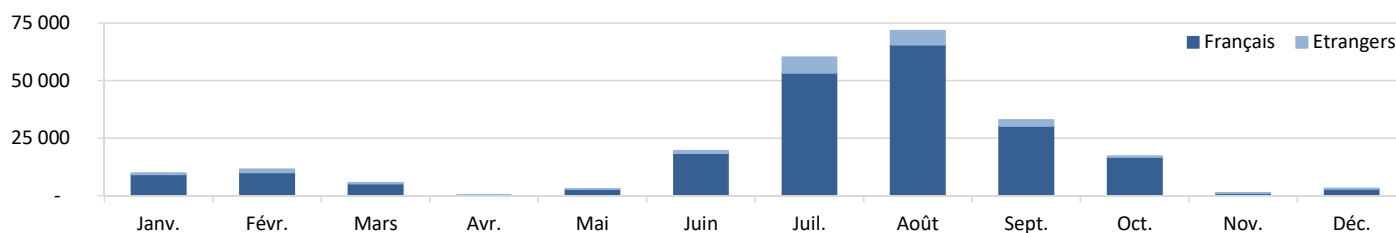
En nombre de personnes

\* Pays Diois : données à partir d'octobre 2020

A noter : Pas de données pour : Vercors Drôme et Ardèche-Hermitage. / Destination Vallée de la Drôme regroupe les 2 OT Crest-Pays de Saillans et Val de Drôme.

## 3.1 – Les visiteurs et les contacts

### Répartition des visites par mois en 2020



En 2020, ce sont 215 000 personnes qui ont été renseignées dans les Offices de Tourisme et Points d'Information de la Drôme. La fréquentation est fortement impactée par les périodes de fermetures pendant les confinements dûs à la crise sanitaire Covid-19.

Les 2 mois d'été concentrent, cette année, 56% de la fréquentation.

## Répartition par mode de contact pour 2020

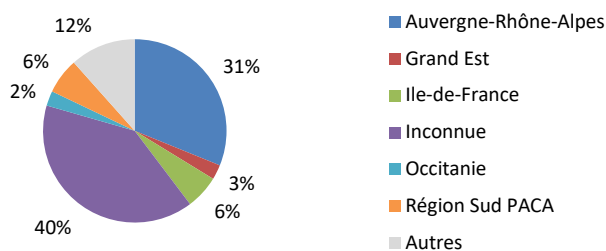


En 2020, près de 9 contacts sur 10 ont été pris en direct, malgré la crise sanitaire.

## 3.2 – Les clientèles

### A – Les clientèles françaises

#### Origine des contacts français en 2020

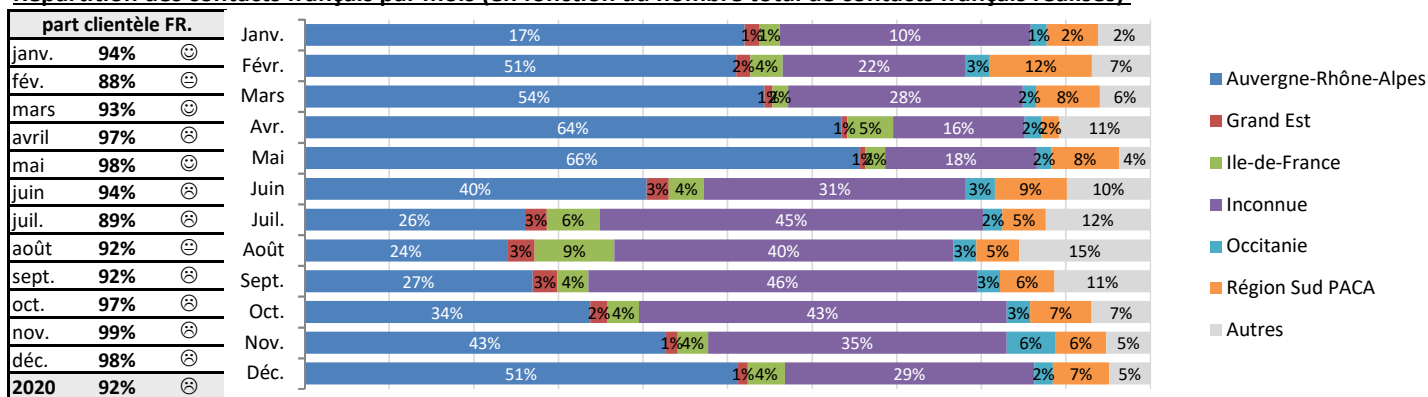


En 2020, parmi les premières clientèles françaises observées, par les OT, les drômois représentent 16% des contacts (34 000 contacts). Le reste de la région Auvergne-Rhône-Alpes apparaît en 2ème position avec 33 000 contacts.

Le nombre de contacts français s'élève à 206 000 pour l'année 2020.

Il faut noter cependant que 40% des contacts français n'ont pas de provenance renseignée.

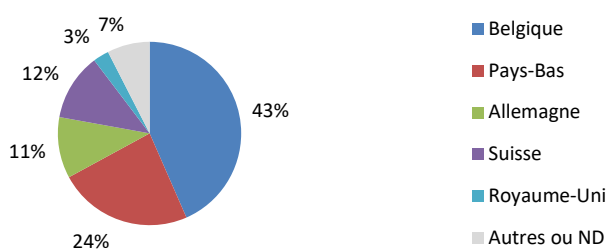
#### Répartition des contacts français par mois (en fonction du nombre total de contacts français réalisés)



La clientèle française représente 92% des contacts réalisées dans les OT, soit 9 contacts sur 10.

### B – Les clientèles étrangères

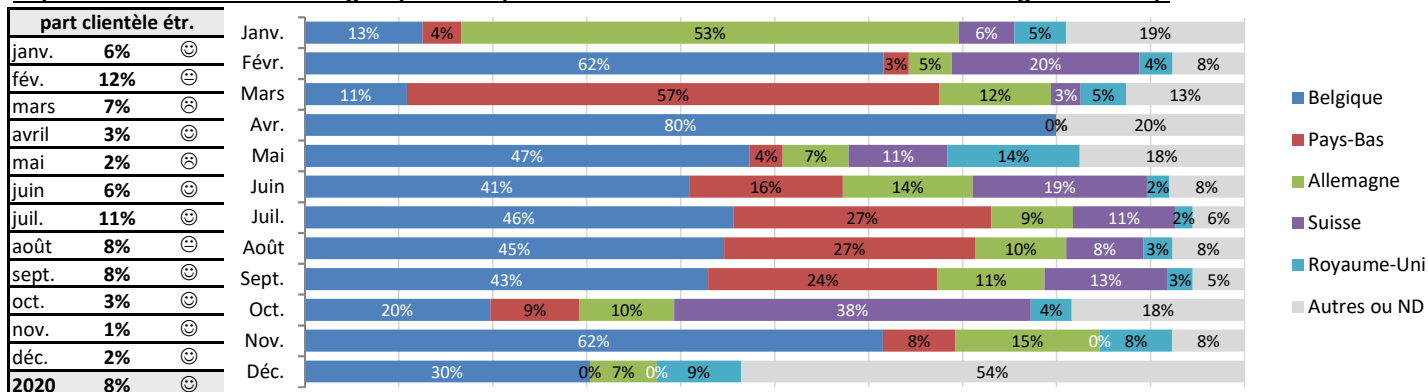
#### Origine des contacts étrangers pour 2020



En 2020, parmi les clientèles étrangères observées, dans le trio de tête, les belges apparaissent en 1er avec 8 600 contacts, viennent ensuite les néerlandais (4 700 contacts) et les suisses (2 300 contacts).

Le nombre de contacts étrangers s'élève à 19 000 pour l'année 2020.

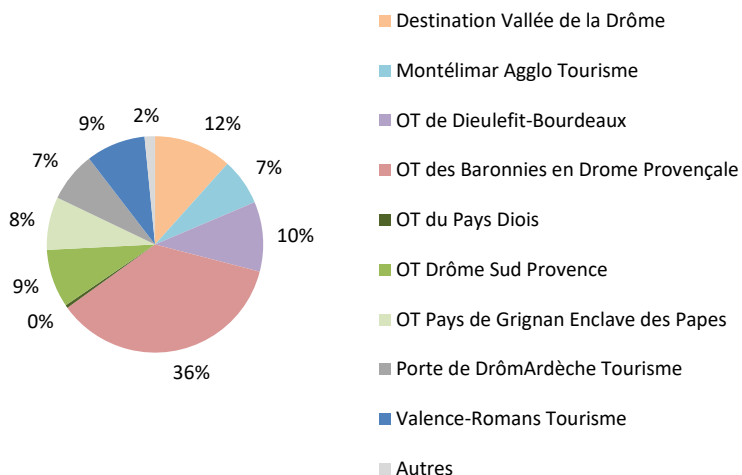
#### Répartition des contacts étrangers par mois (en fonction du nombre total de contacts étrangers réalisés)



La clientèle étrangère représente 8% des contacts réalisées, soit environ 1 contact sur 10.

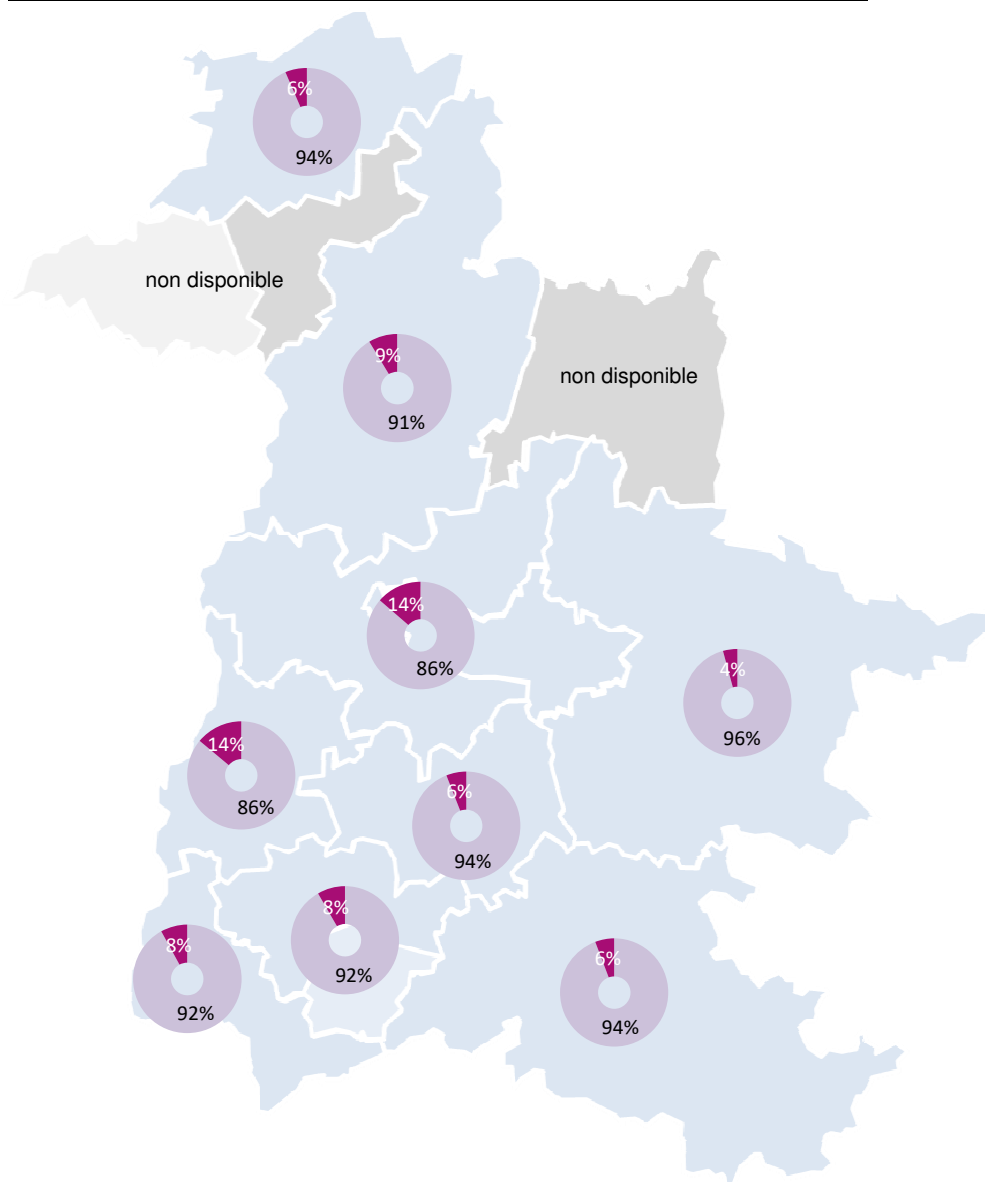
### 3.3 – Les résultats par zone touristique

#### Répartition des visites par Office de Tourisme en 2020



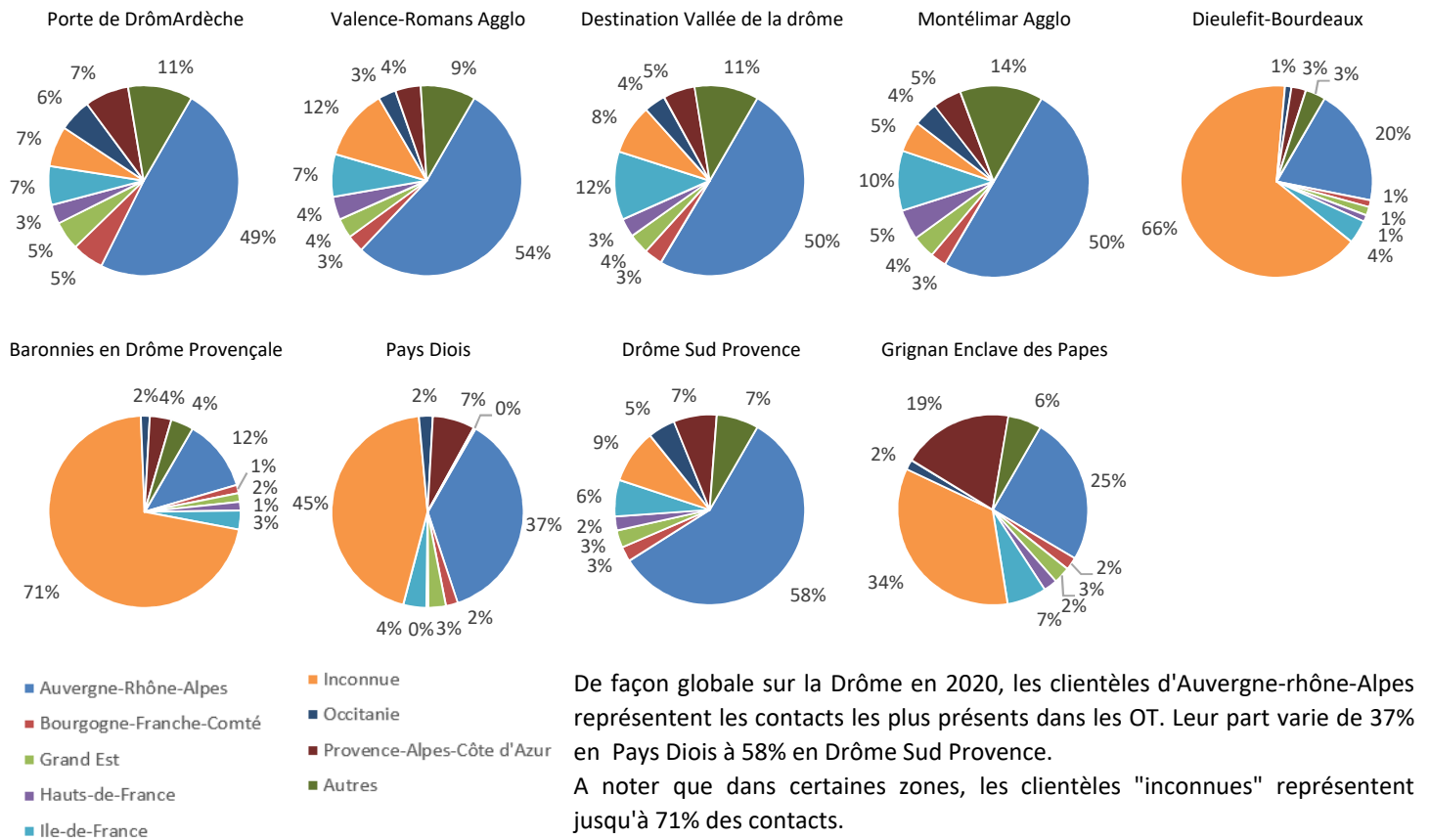
72% des visites enregistrées dans les OT via le CRM mutualisé ont été réalisées dans les établissements situés en Drôme Provençale.

#### Répartition des visites françaises et étrangères par région touristique en 2020

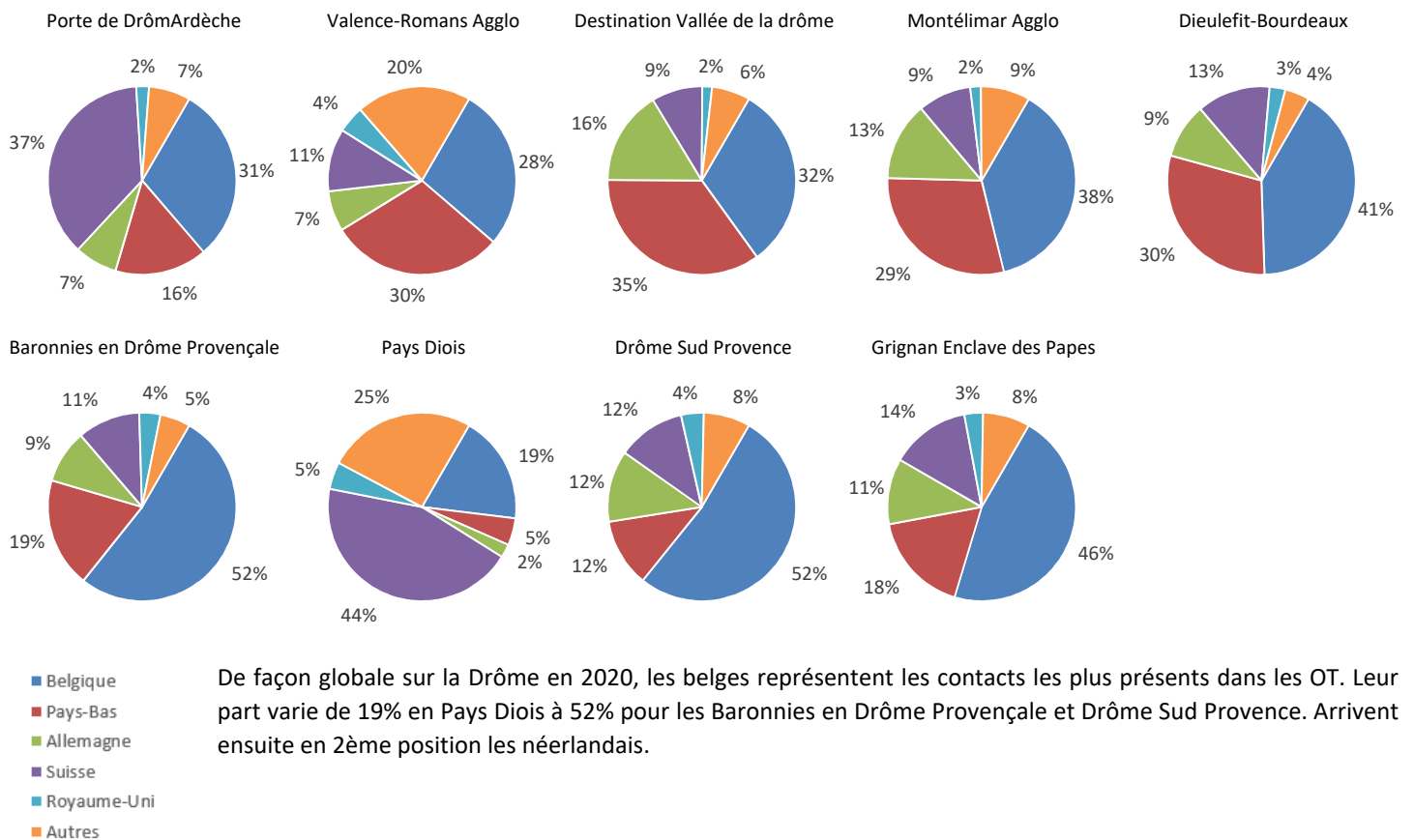


français étrangers

**Répartition de la clientèle française par région touristique (part par région d'origine en % de contacts français réalisés)**

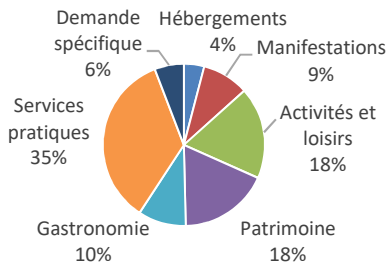


**Répartition de la clientèle étrangère par région touristique (part par région d'origine en % de contacts étrangers réalisés)**



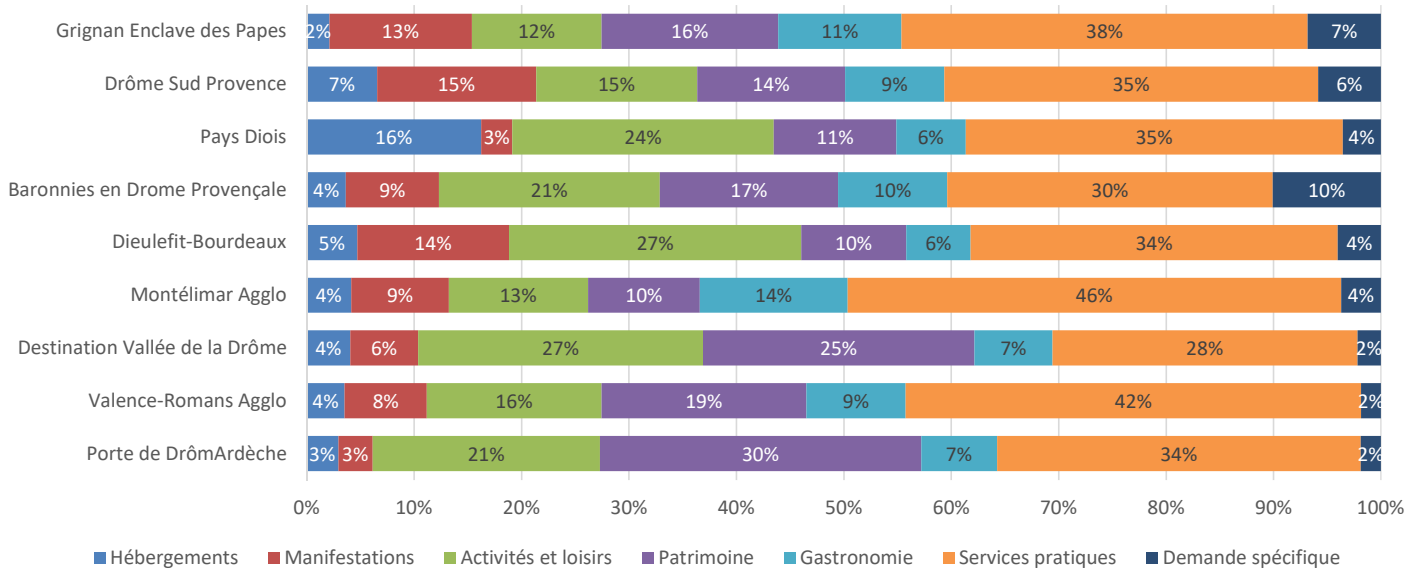
### 3.4 – Les types de demandes

#### Répartition des demandes par type

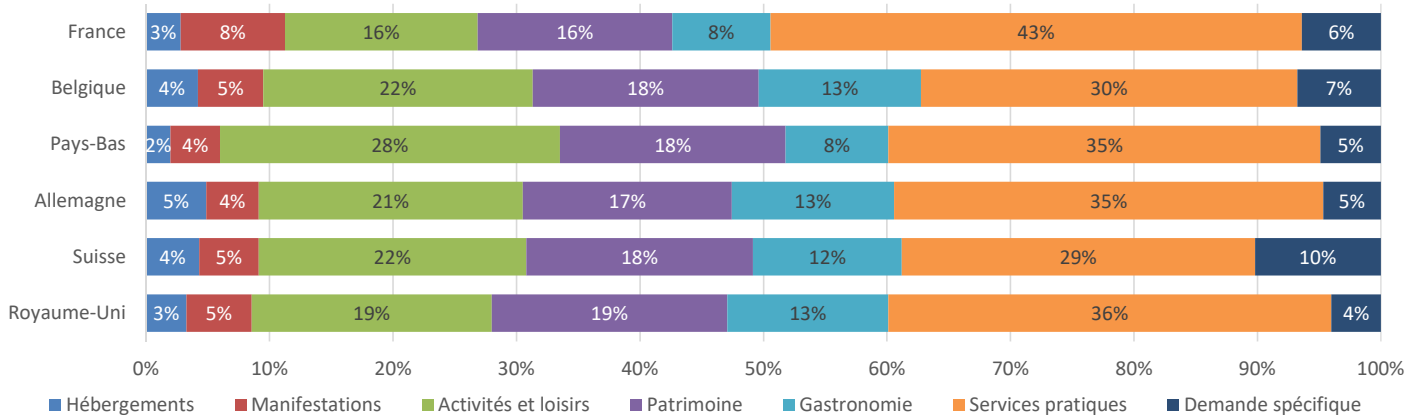


Dans la Drôme en 2020, ce sont 350 000 différentes demandes qui ont été enregistrées par les OT et les points d'accueil.

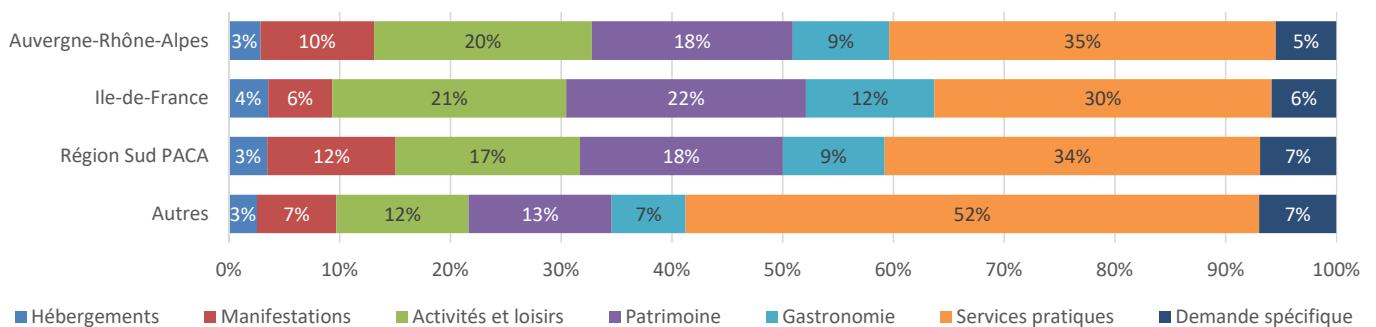
#### Répartition des demandes par Office de Tourisme



#### Répartition des demandes par pays

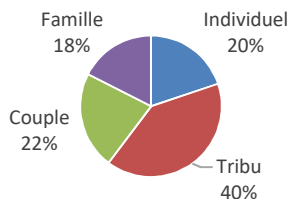


#### Répartition des demandes par région française



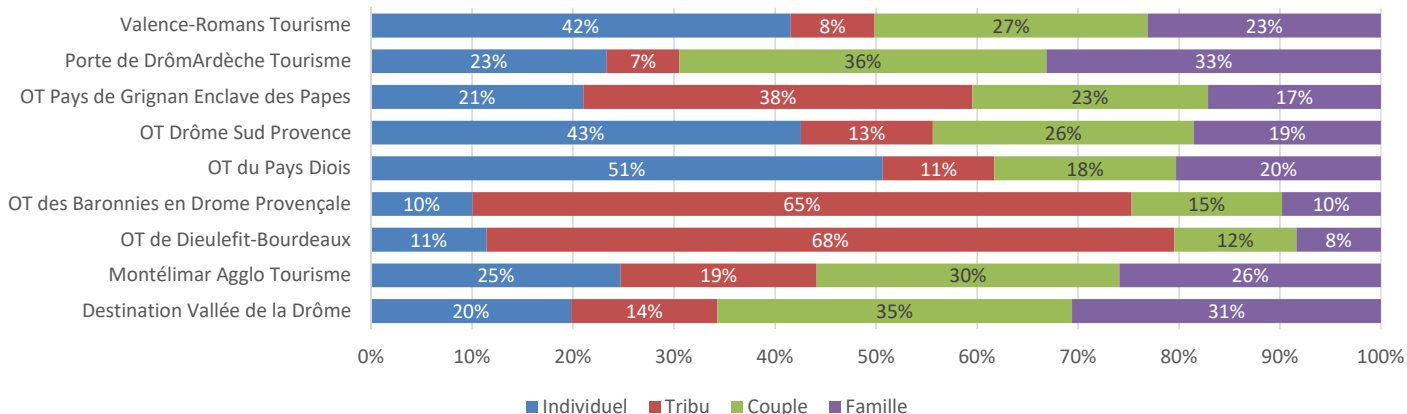
### 3.5 – Les profils des contacts

#### Répartition des contacts grand public par type de profil

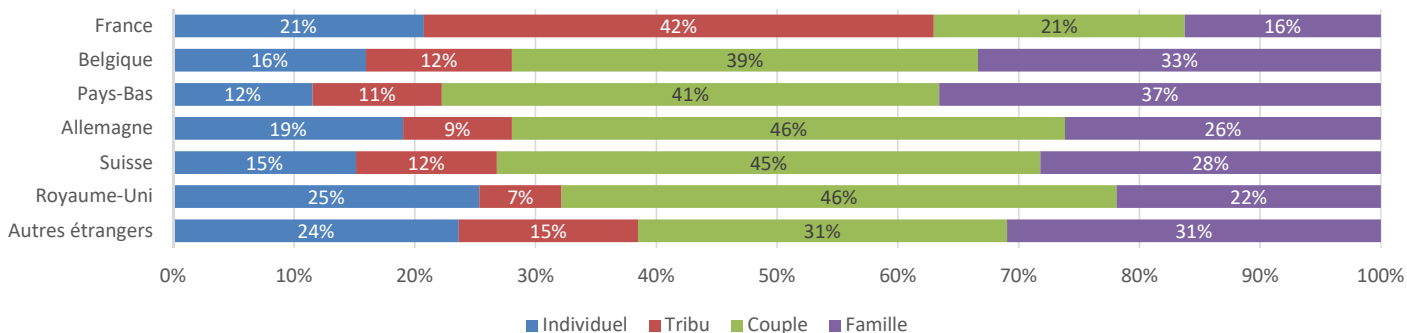


Dans la Drôme en 2020, les tribus et les familles représentent près de 3 contacts sur 5.  
**A noter : 98% des contacts sont des contacts grand public, les 2% autres pourcents sont des contacts professionnels.**

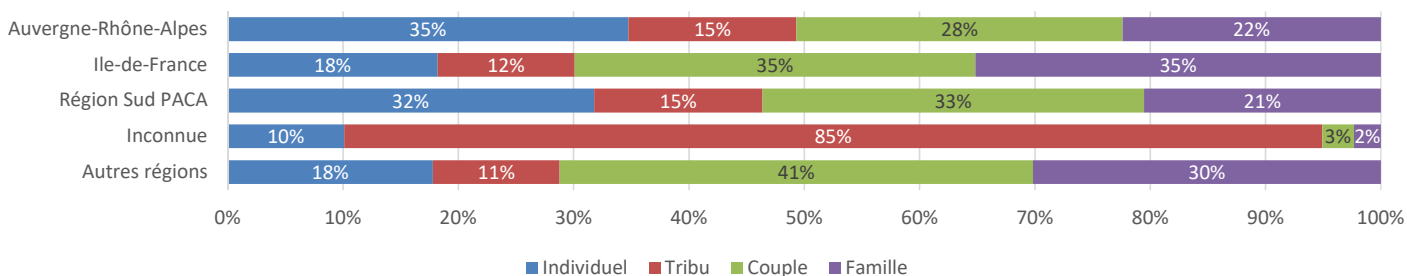
#### Répartition des profils par zones touristiques



#### Répartition des profils par pays



#### Répartition des profils par région



#### Répartition des types de demandes par profil

