

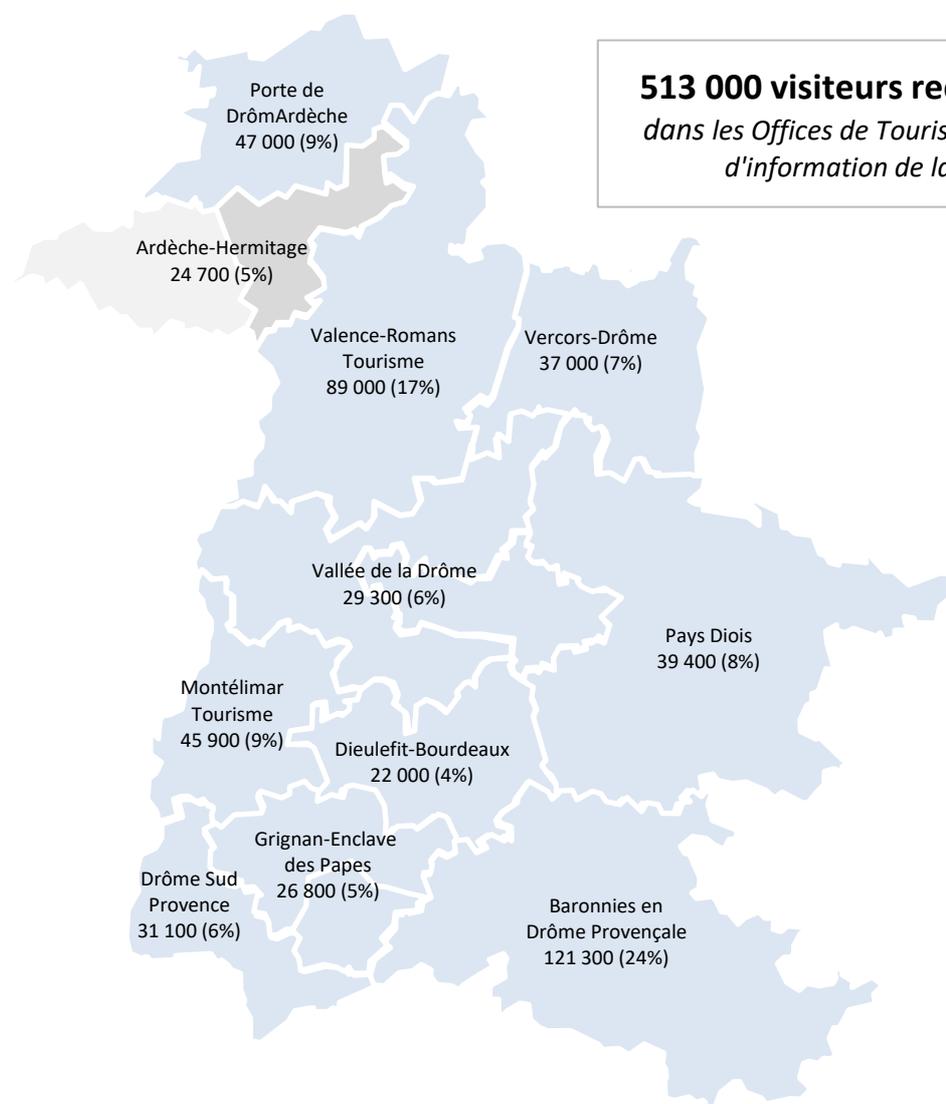
# L'Observatoire

Agence d'Attractivité de la Drôme

## LES OFFICES DE TOURISME

Année 2022

### 1 – Les visiteurs



**513 000 visiteurs reçus en 2022**  
dans les Offices de Tourisme et Bureaux  
d'information de la Drôme

Office de tourisme	Nb de points d'informations	Visiteurs	% du total
Porte de DrômArdèche	1	47 029	9%
Ardèche-Hermitage	2	24 681	5%
Valence Romans Tourisme	3	89 045	17%
Vercors Drôme	2	36 994	7%
Vallée de la Drôme	6	29 263	6%
Pays Diois	6	39 390	8%
Montélimar Tourisme	2	45 859	9%
Dieulefit-Bourdeaux	3	21 970	4%
Grignan-Enclave des papes	2	26 809	5%
Baronnies en Drôme Provençale	8	121 265	24%
Drôme Sud Provence	5	31 092	6%
<b>Total Drôme</b>	<b>40</b>	<b>513 397</b>	<b>100%</b>



#### **Visiteur(s) :**

Personne(s) ayant franchi la porte d'un Office de tourisme (OT) pour prendre des renseignements auprès d'un conseiller ou de la documentation de manière autonome

**Source :** Avizi et cellules de comptage des OT

## 2 – Les demandes

Les éléments présentés dans la suite du document sont issus d'Avizi (outil de Gestion de la Relation Client).

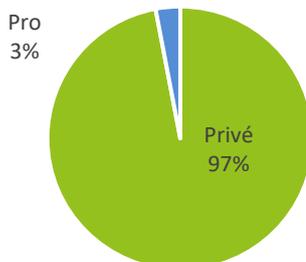
Fin 2022, nous avons fait le constat que certains OT intégraient dans les demandes Avizi les visiteurs "autonomes" (ne demandant aucune information à l'accueil). Afin de réaliser un bilan cohérent avec des éléments comparables entre les OT, une correction\* a été réalisée afin de neutraliser les visiteurs autonomes des statistiques 2022 sur les demandes. De plus une solution technique (compteur manuel) a été déployée dans Avizi en 2023 afin que les OT souhaitant comptabiliser l'ensemble des visiteurs dans Avizi puissent le faire.

A noter : Vallée de la Drôme regroupe les 2 OT Crest-Pays de Saillans et Val de Drôme, Vercors-Drôme utilise Avizi depuis novembre 2022 et Ardèche-Hermitage n'utilise pas l'outil Avizi (donc pas intégré dans les résultats qui suivent).



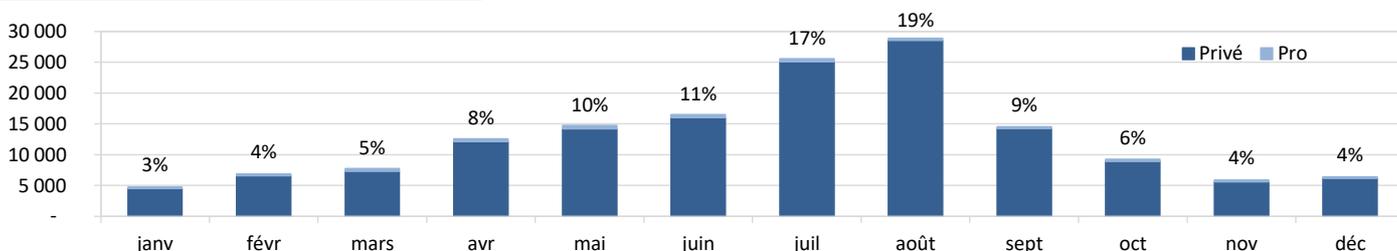
### **Demande :**

Une ou plusieurs questions formulées par une personne (en direct ou à distance) correspond à une seule demande saisie dans Avizi (même si plusieurs sujets concernés)



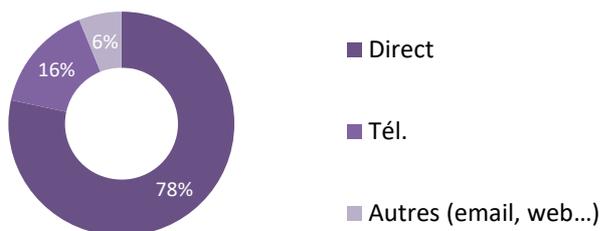
Le nombre de demandes réalisées auprès des Offices de tourisme de la Drôme, tous modes de contacts confondus, s'élève à 154 000. La part des demandes réalisées par des particuliers (contact privé) est très importante puisqu'elle représente à elle seule 97% des demandes.

### **Répartition des demandes par mois en 2022**



En début d'année 2022, les demandes auprès des Offices de Tourisme sont peu importantes. Dès le mois d'avril on constate une progression qui va se poursuivre sur toute la saison estivale. Les deux mois d'été concentrent 35% des demandes réalisées sur l'ensemble de l'année 2022.

### **Répartition des demandes par mode de contact pour 2022**



En 2022, près de 8 demandes sur 10 ont été réalisées en direct. C'est le téléphone qui se classe à la seconde place des modes de contact avec 16% des personnes qui l'ont choisi pour obtenir des informations.

## 3 – Les personnes renseignées

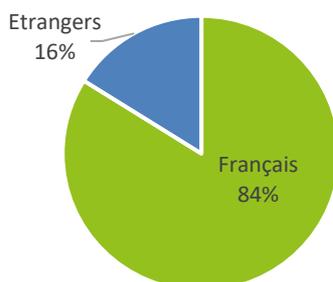
Info : Les éléments présentés dans la suite du document concernent uniquement les demandes formulées par le grand public (contacts privés).



### **Personne(s) renseignée(s) :**

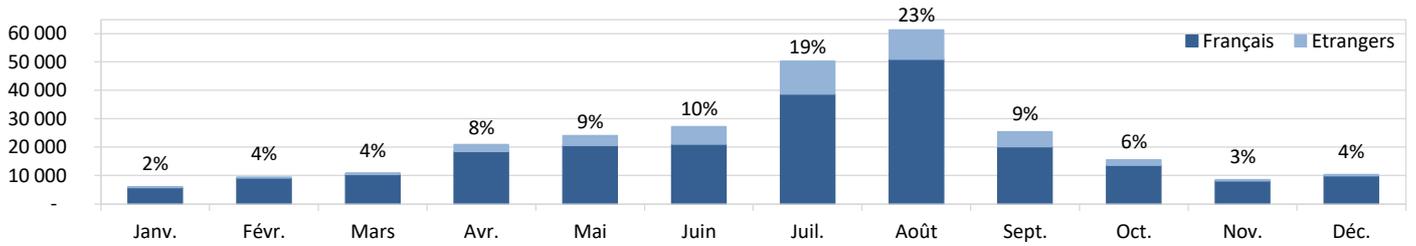
Le nombre de personnes renseignées, correspond aux informations saisies dans le profil du visiteur lors de l'enregistrement d'une demande.

Individuel = 1, Couple = 2, Famille et Tribu = saisie libre



Le nombre de personnes renseignées (particuliers uniquement) dans les Offices de tourisme (OT) de la Drôme, tous modes de contacts confondus, est de 270 500. La clientèle étrangère représente 16% des personnes renseignées en 2022.

## Répartition des personnes renseignées par mois en 2022

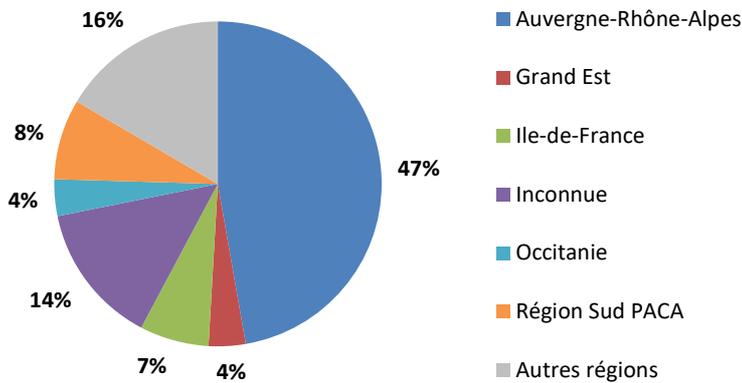


Plus de 40% des personnes ont pris des renseignements, auprès des OT, pendant les deux mois d'été, 27% au printemps, 18% sur l'automne et 14% en hiver

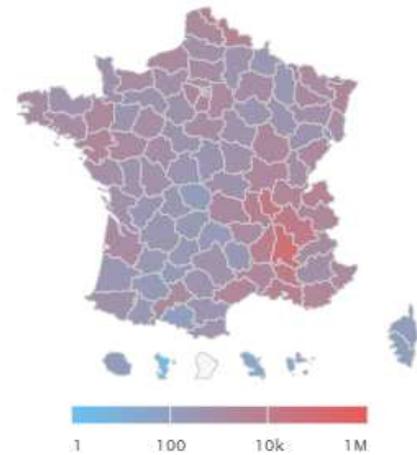
## 4 – Les clientèles

### A – Les clientèles françaises

#### Origine des personnes françaises renseignées en 2022



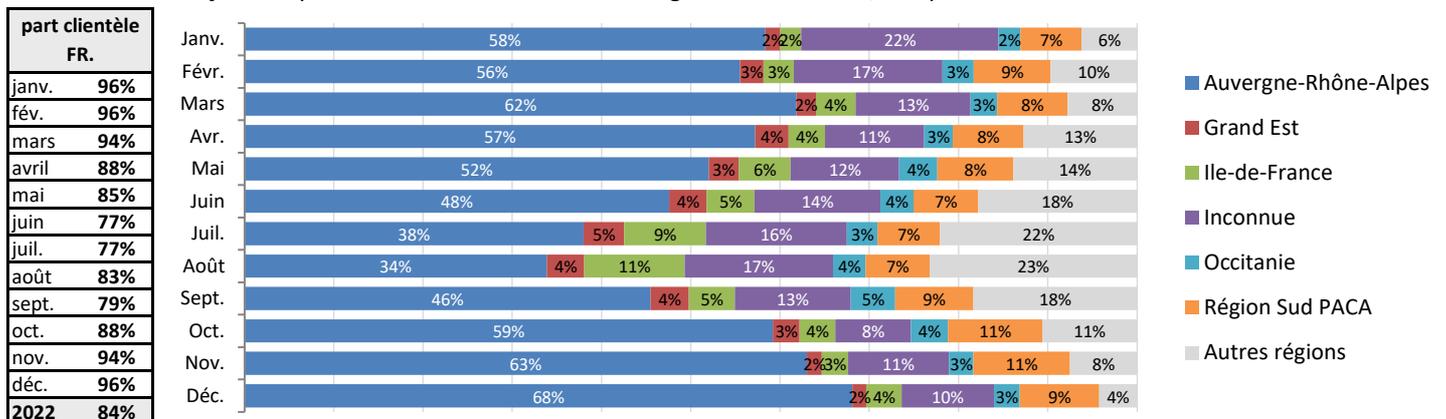
#### Répartition des contacts par département



En 2022, le nombre de contacts français s'élève à 227 000 sur l'ensemble de l'année. Parmi les premières clientèles françaises renseignées par les OT, les drômois représentent 25% des personnes (57 000). Le reste de la région Auvergne-Rhône-Alpes n'est pas en reste avec 50 000 personnes renseignées originaires des autres départements. C'est ensuite la région PACA avec 18 000 personnes renseignées et l'Ile de France avec 15 500 personnes qui ont pris contact avec les OT en 2022. **Il faut noter que 14% des contacts français n'ont pas de provenance renseignée.**

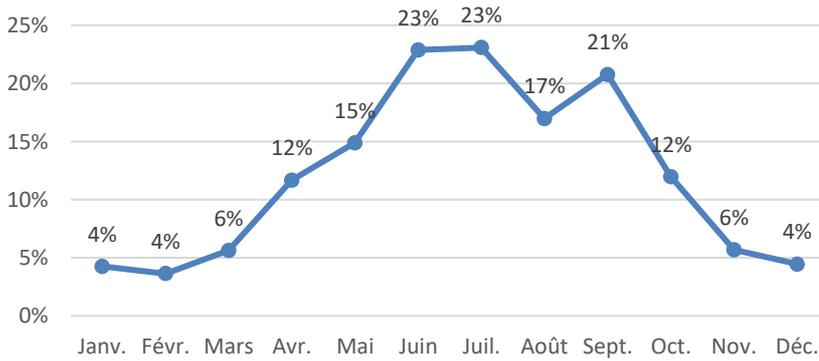
#### Répartition des contacts français par mois (en fonction du nombre total de contacts français réalisés)

Les clientèles françaises représentent 84% des contacts enregistrés dans les OT, soit plus de 8 contacts sur 10.



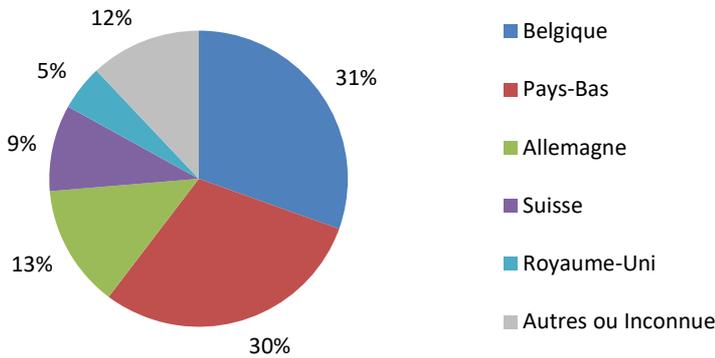
## B – Les clientèles étrangères

### % de clientèle étrangère par mois en 2022



La clientèle étrangère représente 16% des contacts réalisés sur l'ensemble de l'année 2022 (43 500 personnes). On constate que cela varie sur l'année. En hors saison, la clientèle étrangère représente moins de 5% des contacts et elle avoisine les 20% de juin à septembre inclus.

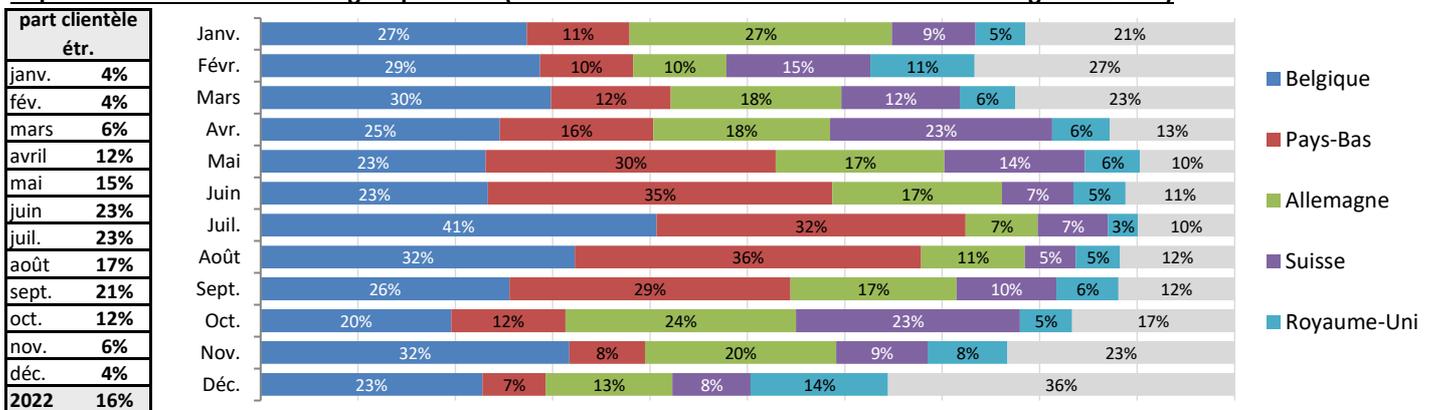
### Origine des personnes étrangères renseignées en 2022



En 2022, parmi les clientèles étrangères observées, dans le trio de tête, les belges apparaissent en 1er avec 13 300 contacts, viennent ensuite les néerlandais (13 000 contacts) et les allemands (5 800 contacts).

Le nombre de personnes renseignées en provenance de l'étranger s'élève à 43 600 pour l'année 2022.

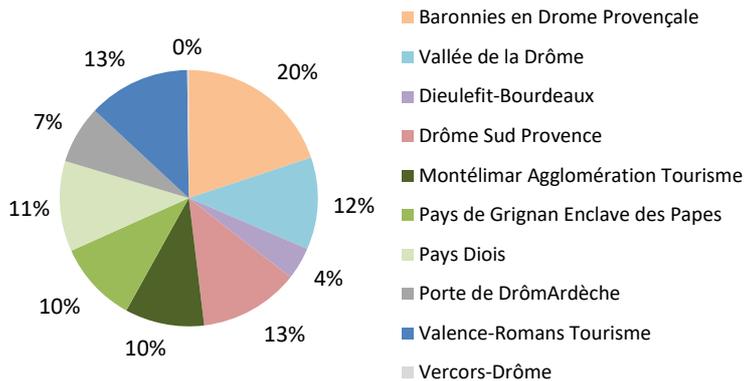
### Répartition des contacts étrangers par mois (en fonction du nombre total de contacts étrangers réalisés)



A noter qu'il faut faire le lien entre la part de chaque nationalité et le volume d'étrangers sur certains mois qui est parfois très faible.

## 5 – Les résultats par zone touristique

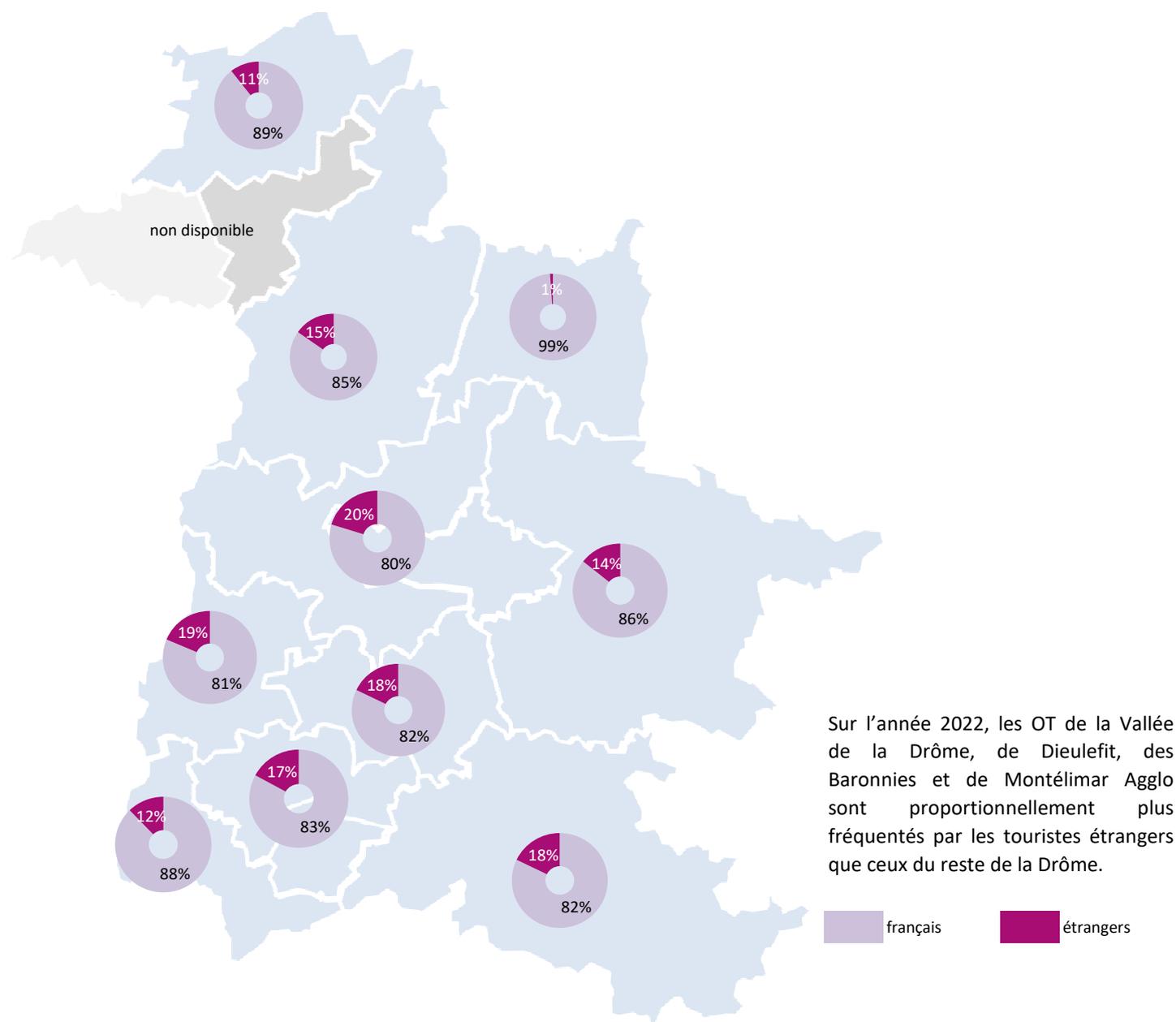
### Répartition des personnes renseignées par Office de Tourisme en 2022



20% des personnes ont été renseignées dans les point d'informations des Baronnies en Drôme provençale, 13% sur le territoire de Valence-Romans ainsi que sur Drôme Sud Provence.

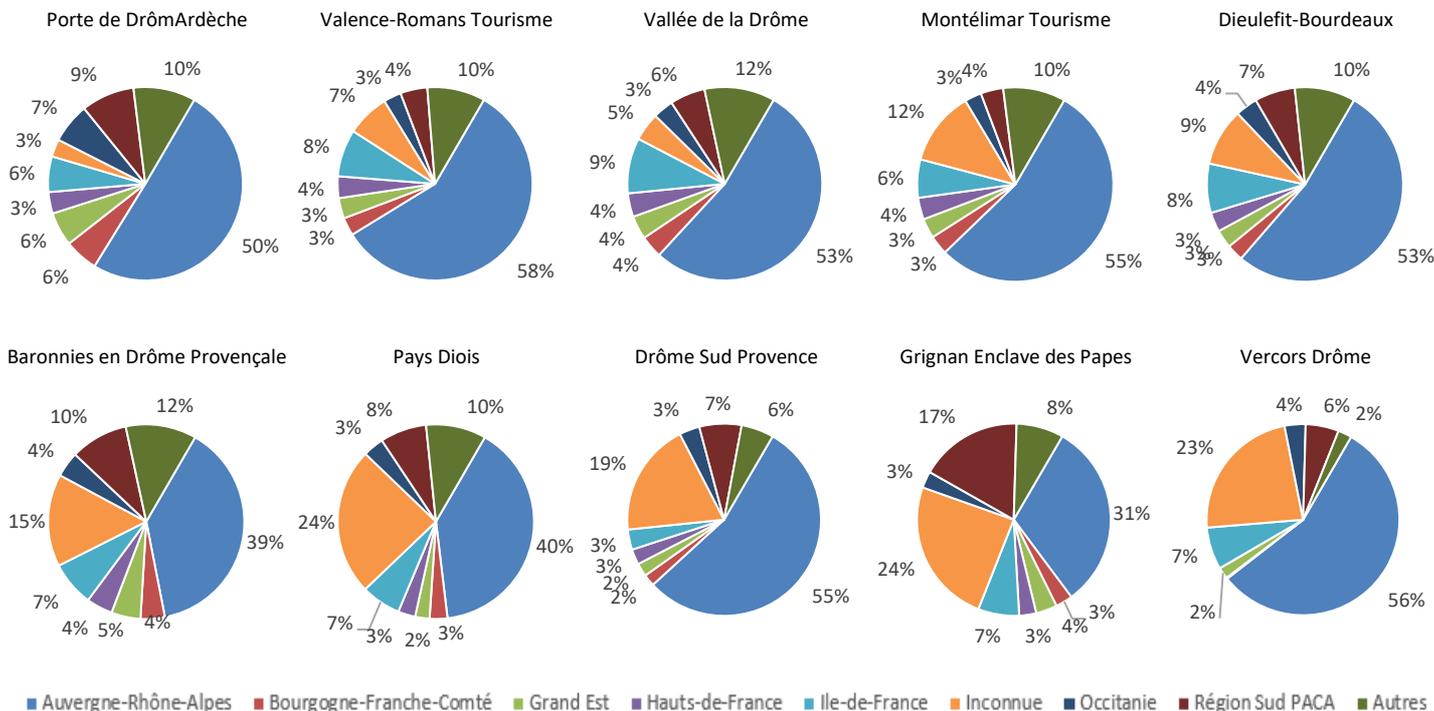
A noter que le territoire de Vercors Drôme a commencé à utiliser l'outil de GRC en fin d'année 2022. Cette première année n'est pas représentative.

### Répartition des visites françaises et étrangères par région touristique en 2022



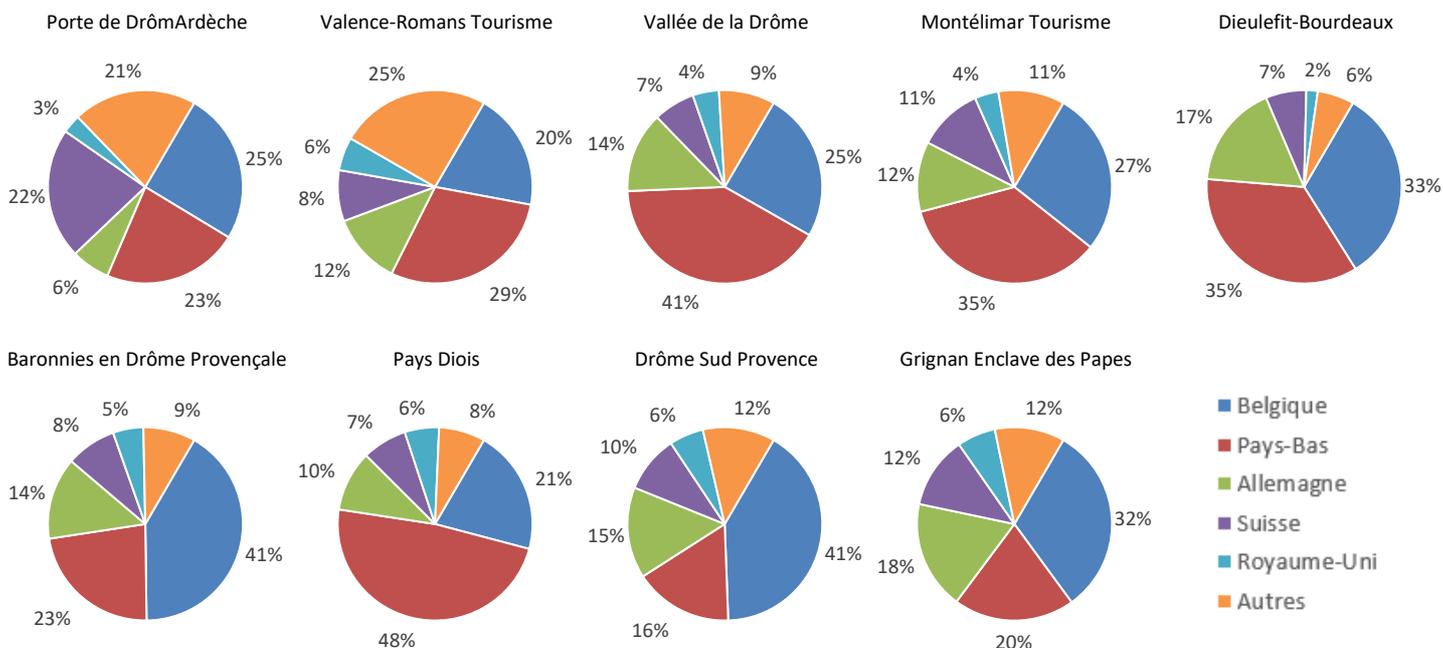
**Répartition de la clientèle française par région touristique (part par région d'origine en % de contacts français réalisés)**

De façon globale sur la Drôme en 2022, les clientèles d'Auvergne-Rhône-Alpes représentent les contacts les plus présents dans les OT. Leur part peut varier de 31% sur Grignan Enclave des papes à 58% à Valence Romans Tourisme. **A noter que dans certaines zones, les clientèles de région "inconnues" représentent jusqu'à 24 % des contacts.**



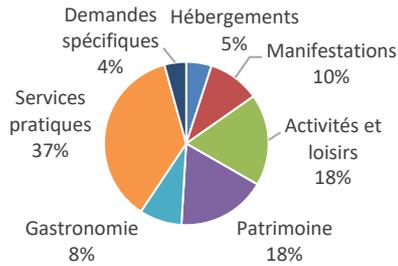
**Répartition de la clientèle étrangère par région touristique (part par région d'origine en % de contacts étrangers réalisés)**

De façon globale sur la Drôme en 2022, les belges et les néerlandais représentent les contacts les plus présents dans les OT. Les belges arrivent en tête des clientèles étrangères sur Drôme Sud Provence, les Baronnies et Grignan Enclave des papes. Les néerlandais constituent la première nationalité étrangère sur le Pays Diois, la Vallée de Drôme et Montélimar. Les résultats de la clientèle étrangère ne sont pas significatifs pour Vercors Drôme en 2022.



## 6 – Les thématiques des demandes

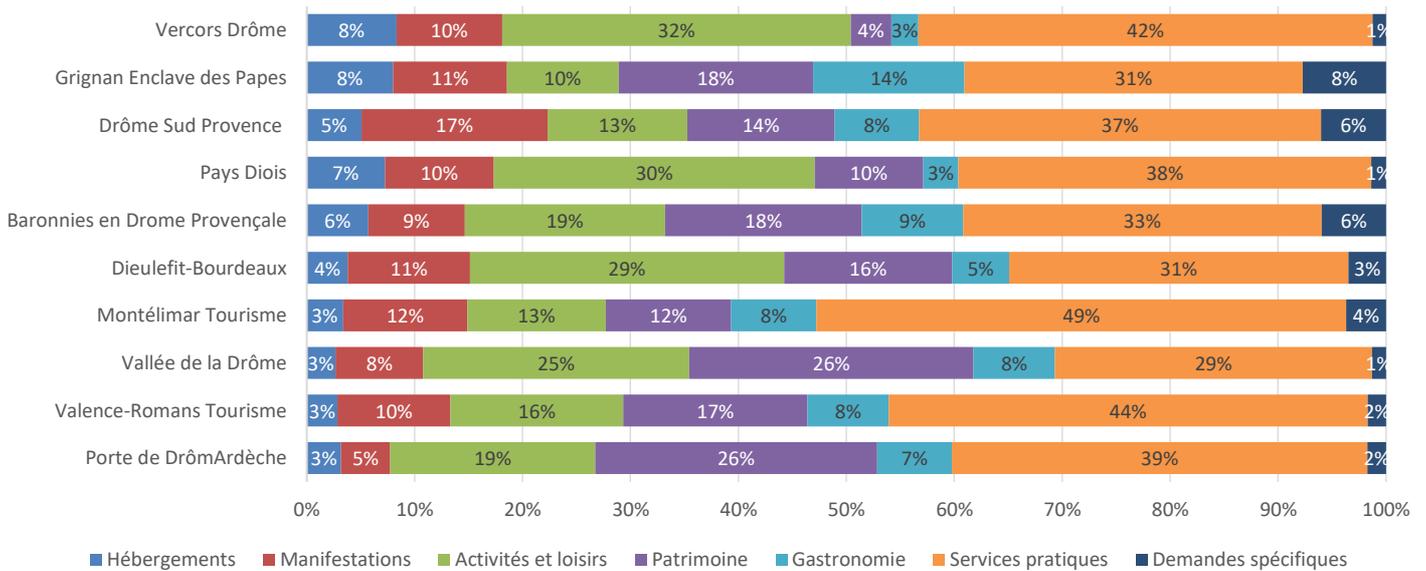
### Répartition des demandes par thématiques



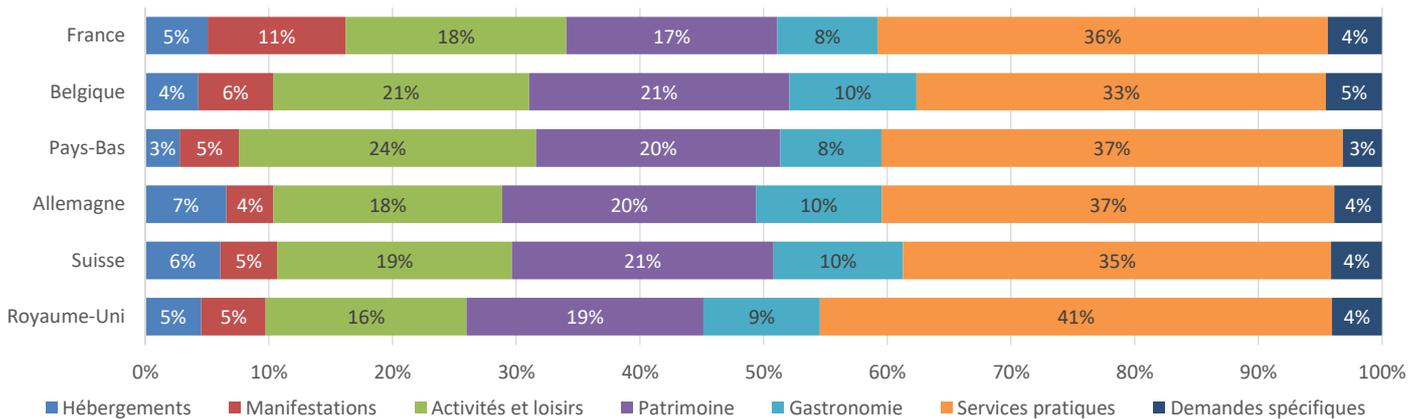
En 2022, ce sont près de 150 000 demandes distinctes qui ont été effectuées par le grand public (contact privé). Ces demandes représentent près de 280 000 thématiques enregistrées par les OT et les points d'accueil. **Une demande sur trois concerne les services pratiques<sup>1</sup>, une sur cinq les activités/loisirs et le patrimoine.**

<sup>1</sup> A noter que parmi les demandes liées aux services pratiques : 47% concernent le motif "Découvertes générales", 31% les "Informations pratiques (toilettes, services...)", 10% la "Boutique", 7% la "Billetterie", 4% la "Gestion administrative".

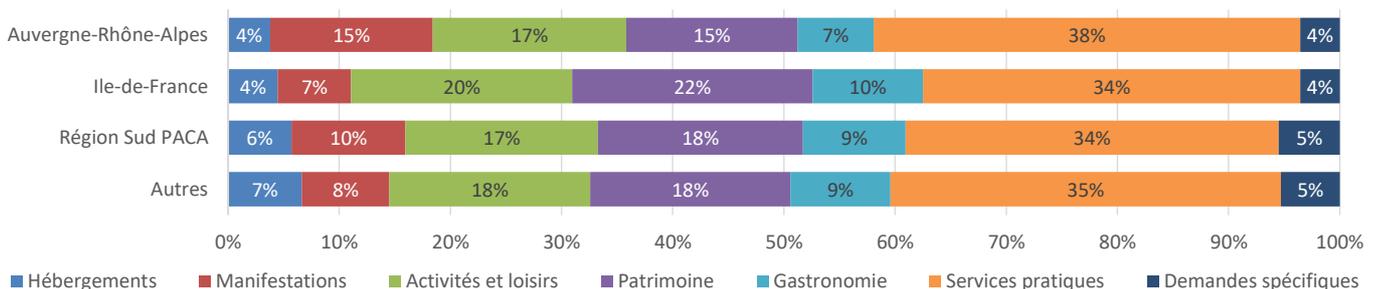
### Répartition des demandes par thématique et par Office de Tourisme



### Répartition des demandes par thématique et par pays

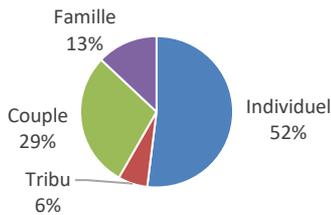


### Répartition des demandes par thématiques et par région française



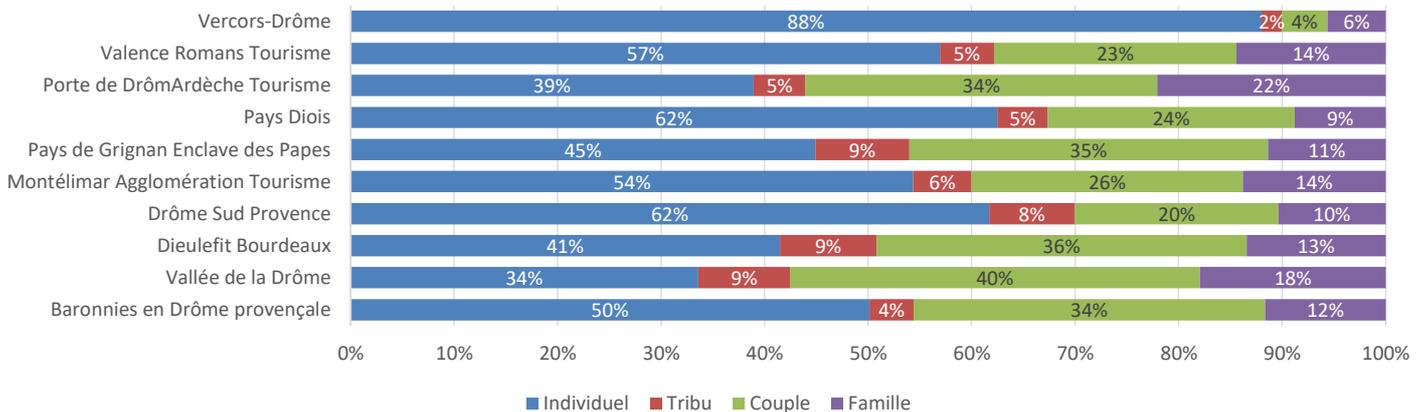
## 7 – Les profils des contacts

### Répartition des demandes grand public par profil

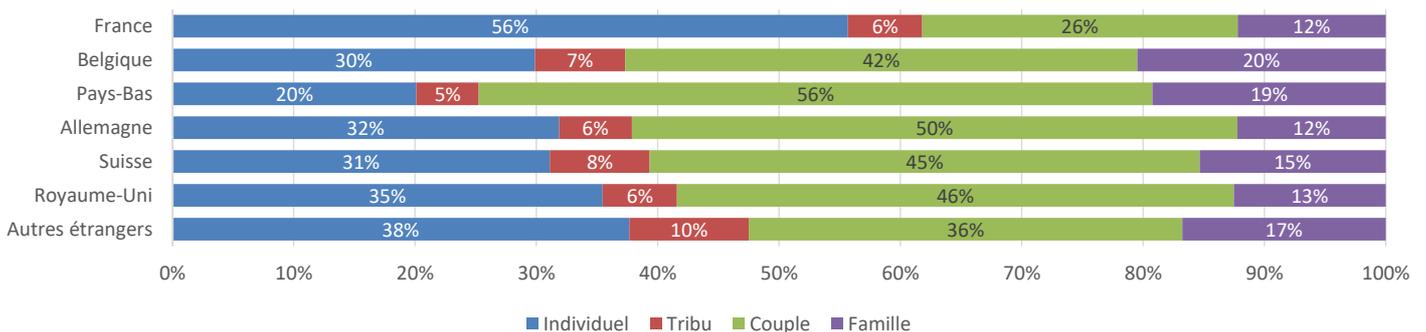


52% des demandes ont été effectuées par des personnes seules, 29% par des couples, 13% par des familles et 6% par des tribus.

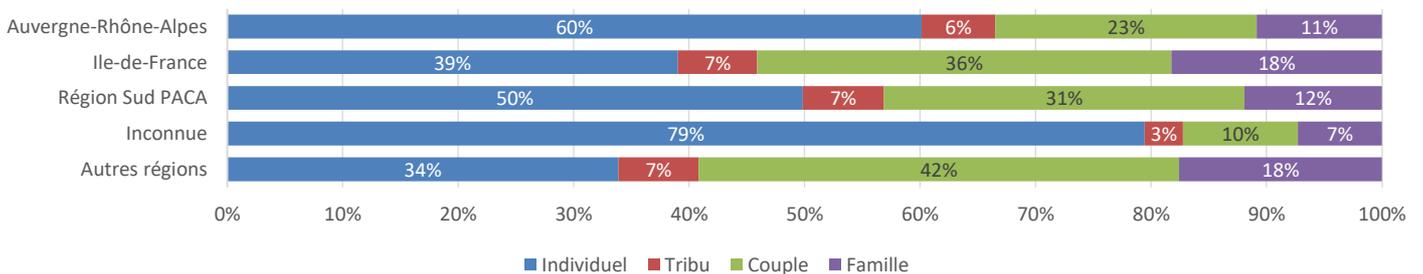
### Répartition des profils par zones touristiques



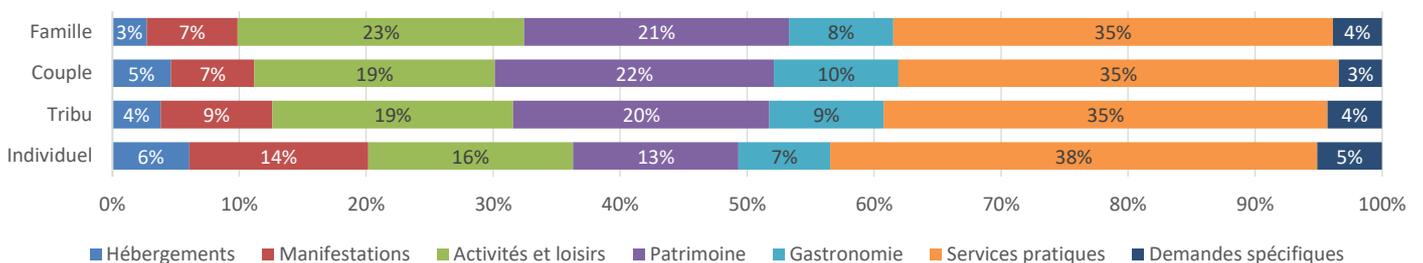
### Répartition des profils par pays



### Répartition des profils par région



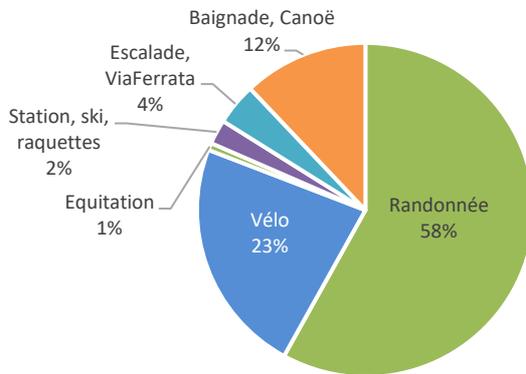
### Répartition des thématiques de demandes par profil



## 8 – Zoom sur les activités de pleine nature

### A – Les demandes selon l'activité

#### Les demandes liées aux activités de pleine nature

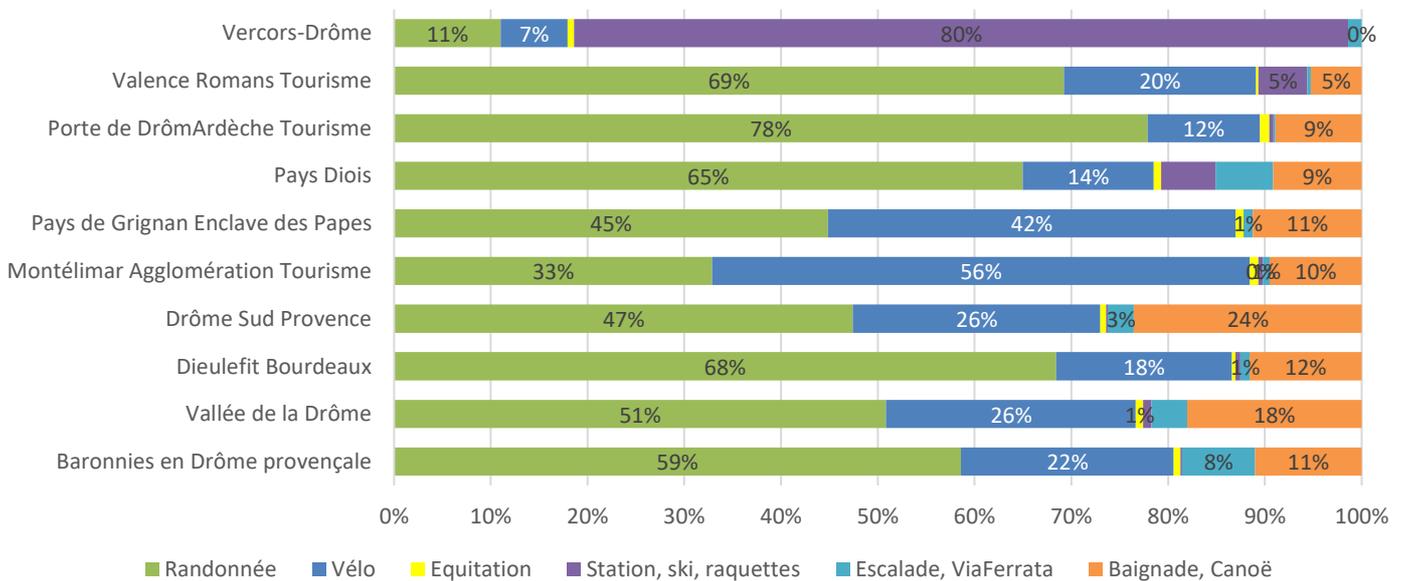


En 2022, près de 36 000 demandes formulées auprès des Offices de Tourisme concernent les activités de pleine nature.

**La randonnée représente 58% de ces demandes et le vélo 23%.**

A noter que le territoire de Vercors Drôme a commencé à utiliser l'outil de GRC en fin d'année 2022. Cette première année n'est pas représentative.

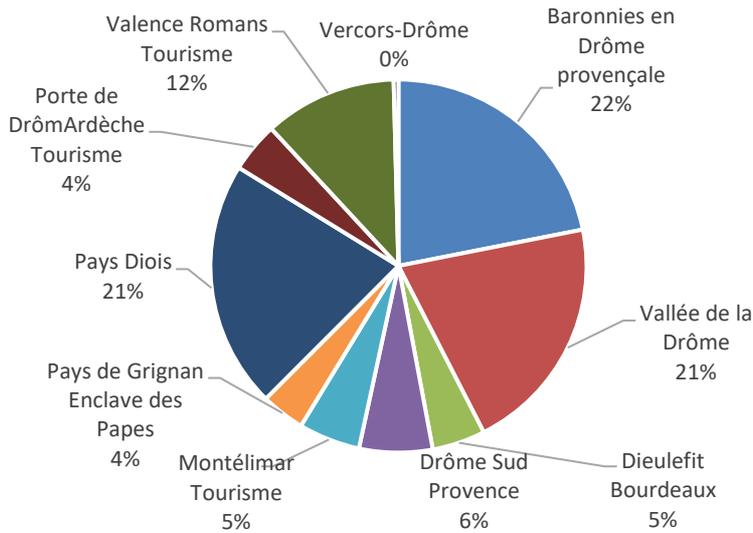
#### Répartition des activités renseignées en fonction du territoire



**Aide à la lecture : Sur le territoire de la Vallée de la Drôme 51% des demandes "Activités de nature" concernent la randonnée, 26% le vélo et 18% la baignade-canoë.**

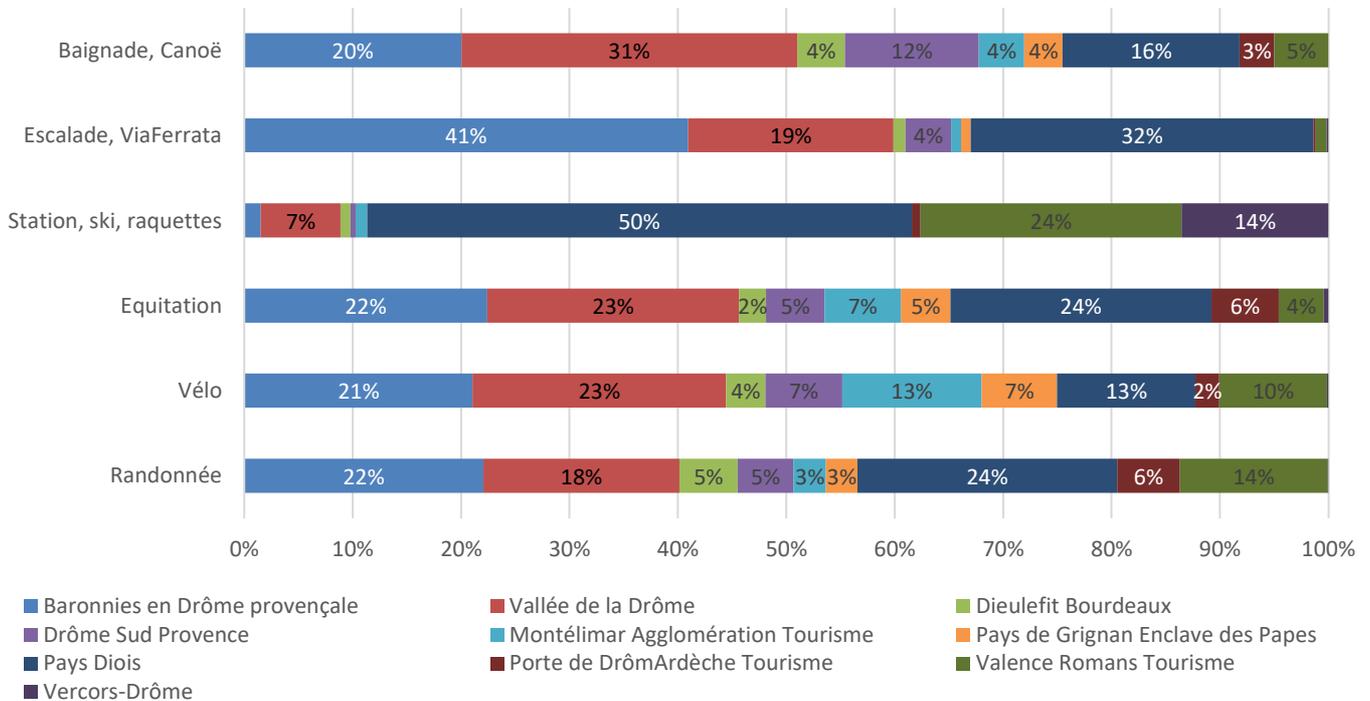
## B – Les demandes selon le territoire

### Répartition des demandes par territoires



Ce sont les territoires des Baronnies, du Pays Diois et de la Vallée de la Drôme qui ont enregistré **le plus de demandes concernant les activités de pleine nature avec près de 20%.**

### Ventilation par territoires des demandes sur chaque activité



**Aide à la lecture : Sur l'ensemble des demandes liées à l'escalade et à la viaferrata, 41% de ces demandes ont été faites auprès de l'Office de Tourisme des Baronnies en Drôme provençale, 32% en Pays Diois, 19% en Vallée de la Drôme.**

#### \* Détails des corrections apportées en 2022 :

- Drôme Sud Provence/Baronnies en Drôme provençale/Pays de Grignan : neutralisation dans le bilan 2022 des demandes avec les caractéristiques suivantes : Qualif+ autonome = 1, Tribu, Demande en direct, Pays = France, Code postal =0

- Dieulefit Bourdeaux : neutralisation dans le bilan 2022 des demandes avec les caractéristiques suivantes : Tribu, Demande en direct, Pays = France, Code postal =0

- Montélimar Tourisme : neutralisation dans le bilan 2022 des demandes avec les caractéristiques suivantes : Pays = Antarctique