

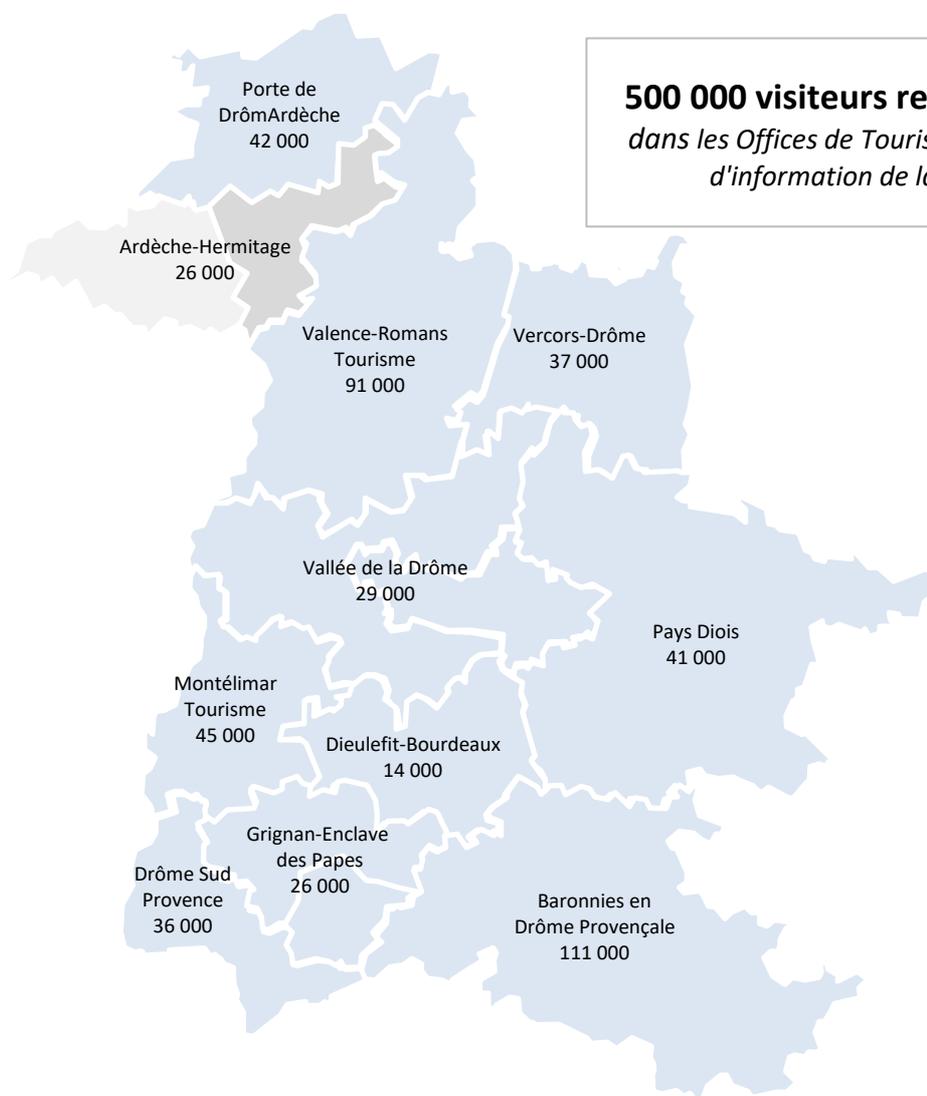
# L'Observatoire

Agence d'Attractivité de la Drôme

## LES OFFICES DE TOURISME

Année 2023

### 1 – Les visiteurs



Office de tourisme	Nb de points d'informations	Visiteurs	% du total
Porte de DrômArdèche	1	42 355	9%
Ardèche-Hermitage	4 <sup>1</sup>	25 619	5%
Valence Romans Tourisme	3	90 856	18%
Vercors Drôme	3	36 892	7%
Vallée de la Drôme <sup>3</sup>	5	29 356	6%
Pays Diois	6	40 530	8%
Montélimar Tourisme	2	45 030	9%
Dieulefit-Bourdeaux	2	13 946	3%
Grignan-Enclave des papes	2 <sup>2</sup>	25 793	5%
Baronnies en Drôme Provençale	8	110 975	22%
Drôme Sud Provence	5	36 349	7%
<b>Total Drôme</b>	<b>38</b>	<b>497 701</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

Sources : Avizi et cellules de comptage des OT

<sup>1</sup> dont 2 situés en Ardèche - <sup>2</sup> dont 1 situé dans le Vaucluse

<sup>3</sup> Vallée de la Drôme regroupe les 2 OT Crest-Pays de Saillans et Val de Drôme

## 2 – Les demandes

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

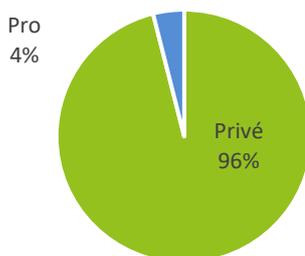
**Fin 2022, nous avons fait le constat que certains OT intégraient dans les demandes Avizi les visiteurs "autonomes" (ne demandant aucune information à l'accueil). Afin de réaliser un bilan cohérent avec des éléments comparables entre les OT, une correction\* a été réalisée afin de neutraliser les visiteurs autonomes des statistiques 2023 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. En 2023, 5 Offices de Tourisme ont commencé à utiliser l'outil Roadbook pour renseigner les visiteurs. Une passerelle a été déployée entre Avizi et Roadbook afin que les statistiques concernant les demandes et les personnes renseignées prennent bien en compte l'outil Roadbook.**

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).



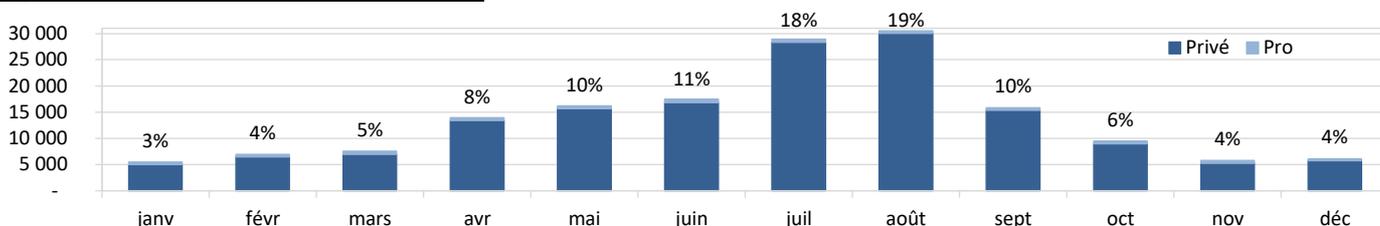
### **Demande :**

*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)*



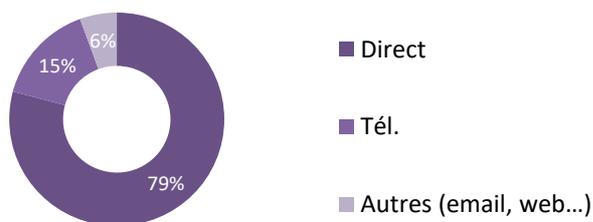
Le nombre de demandes réalisées auprès des Offices de Tourisme de la Drôme, tous modes de contacts confondus, s'élève à 164 000. La part des demandes réalisées par des particuliers (contact privé) est très importante puisqu'elle représente à elle seule 96% des demandes.

### **Répartition des demandes par mois en 2023**



En début d'année 2023, 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 36% des demandes réalisées sur l'ensemble de l'année 2023.

### **Répartition des demandes par mode de contact pour 2023**



En 2023, 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 15% des personnes qui l'ont choisi pour obtenir des informations.

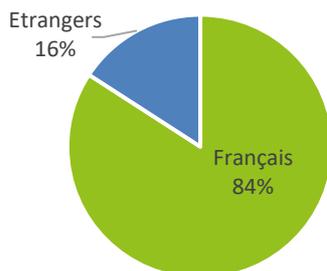
## 3 – Les personnes renseignées

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



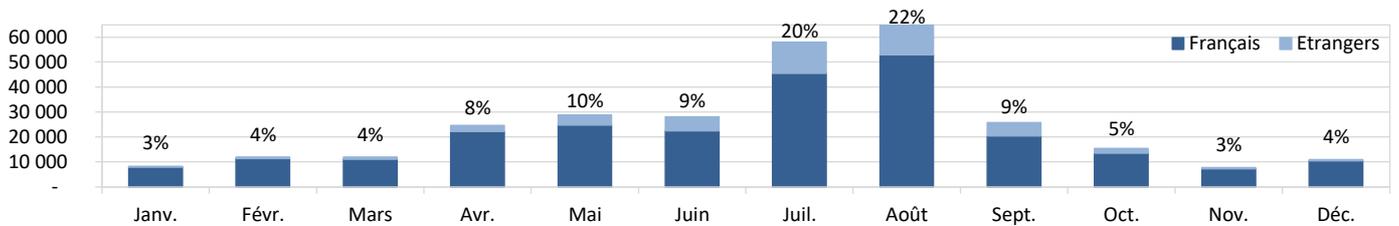
### **Personne(s) renseignée(s) :**

*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 296 000. La clientèle étrangère représente 16% des personnes renseignées en 2023.

## Répartition des personnes renseignées par mois en 2023

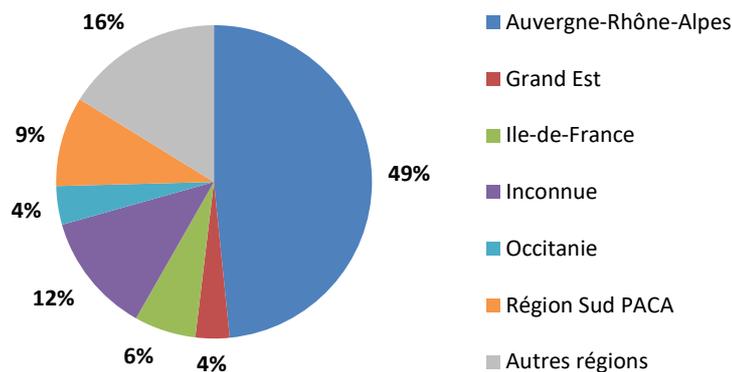


Plus de 40% des personnes ont pris des renseignements, auprès des OT, pendant les deux mois d'été, 27% au printemps, 16% sur l'automne et 14% en hiver.

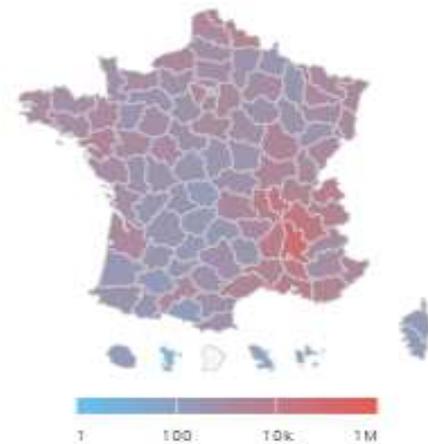
## 4 – Les clientèles

### A – Les clientèles françaises

#### Origine des personnes françaises renseignées en 2023



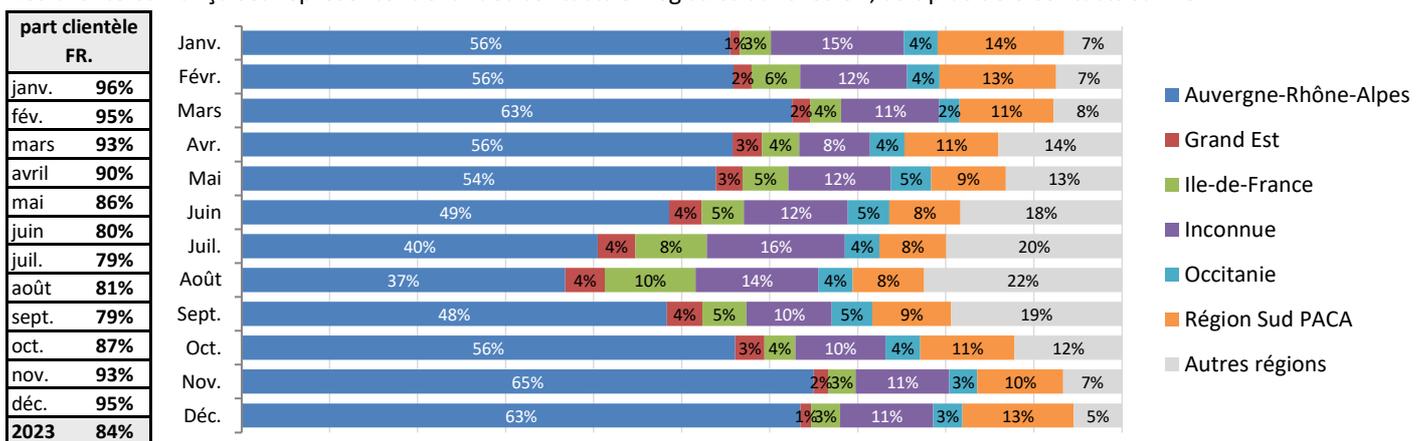
#### Répartition des contacts par département



En 2023, le nombre de contacts français s'élève à 249 000 sur l'ensemble de l'année. Parmi les premières clientèles françaises renseignées par les OT, les drômois représentent 26% des personnes (65 000). Les autres départements de la région Auvergne-Rhône-Alpes ne sont pas en reste avec 55 000 personnes renseignées. C'est ensuite la région PACA avec 23 000 personnes renseignées et l'Ile de France avec 15 800 personnes qui ont pris contact avec les OT en 2023. **Il faut noter que 13% des contacts français n'ont pas de provenance renseignée.**

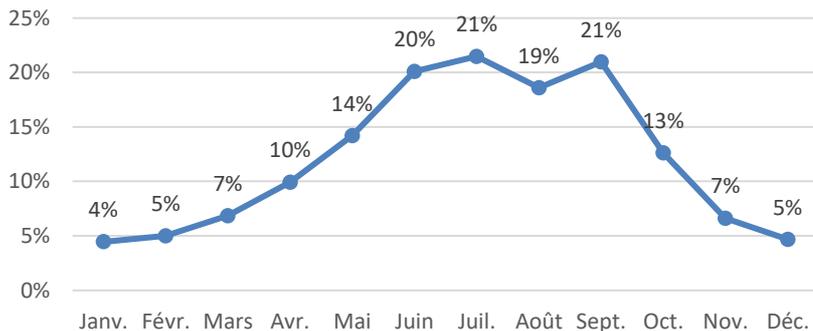
#### Répartition des contacts français par mois (en fonction du nombre total de contacts français réalisés)

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



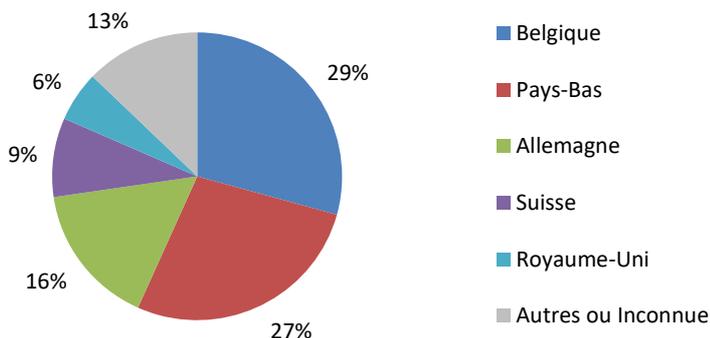
## B – Les clientèles étrangères

### % de clientèle étrangère par mois en 2023



La clientèle étrangère représente 16% des contacts réalisés sur l'ensemble de l'année 2023 (47 000 personnes). On constate que cela varie sur l'année. En hors saison, la clientèle étrangère représente moins de 10% des contacts et elle avoisine les 20% de juin à septembre inclus.

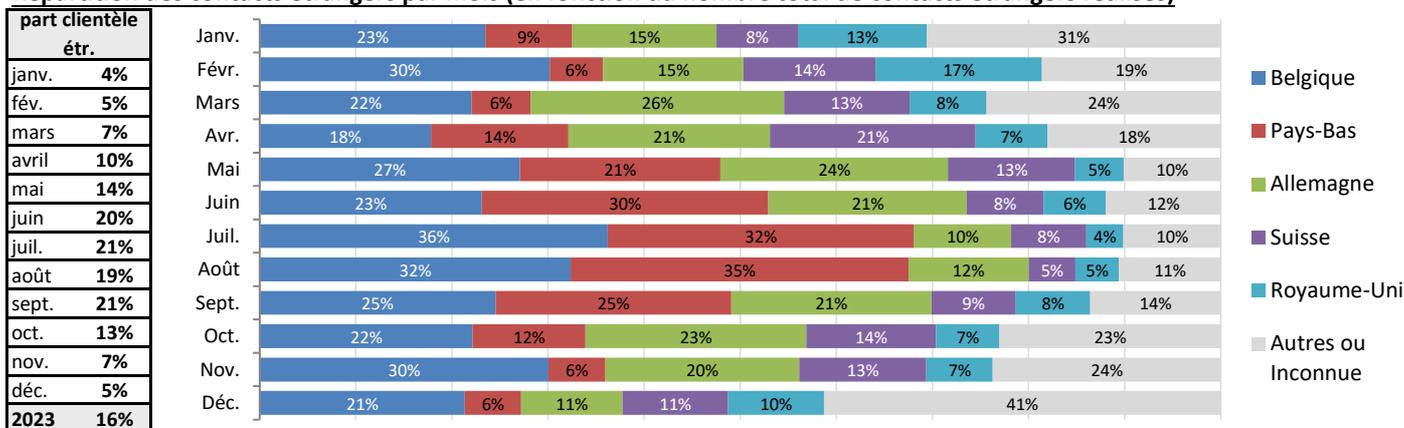
### Origine des personnes étrangères renseignées en 2023



En 2023, parmi les clientèles étrangères observées, dans le trio de tête, les belges apparaissent en 1er avec 13 700 contacts, viennent ensuite les néerlandais (12 800 contacts) et les allemands (7 500 contacts).

Le nombre de personnes renseignées en provenance de l'étranger s'élève à 47 000 pour l'année 2023.

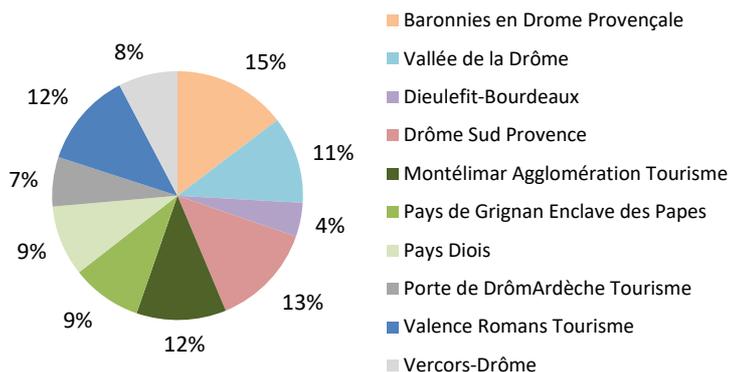
### Répartition des contacts étrangers par mois (en fonction du nombre total de contacts étrangers réalisés)



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.

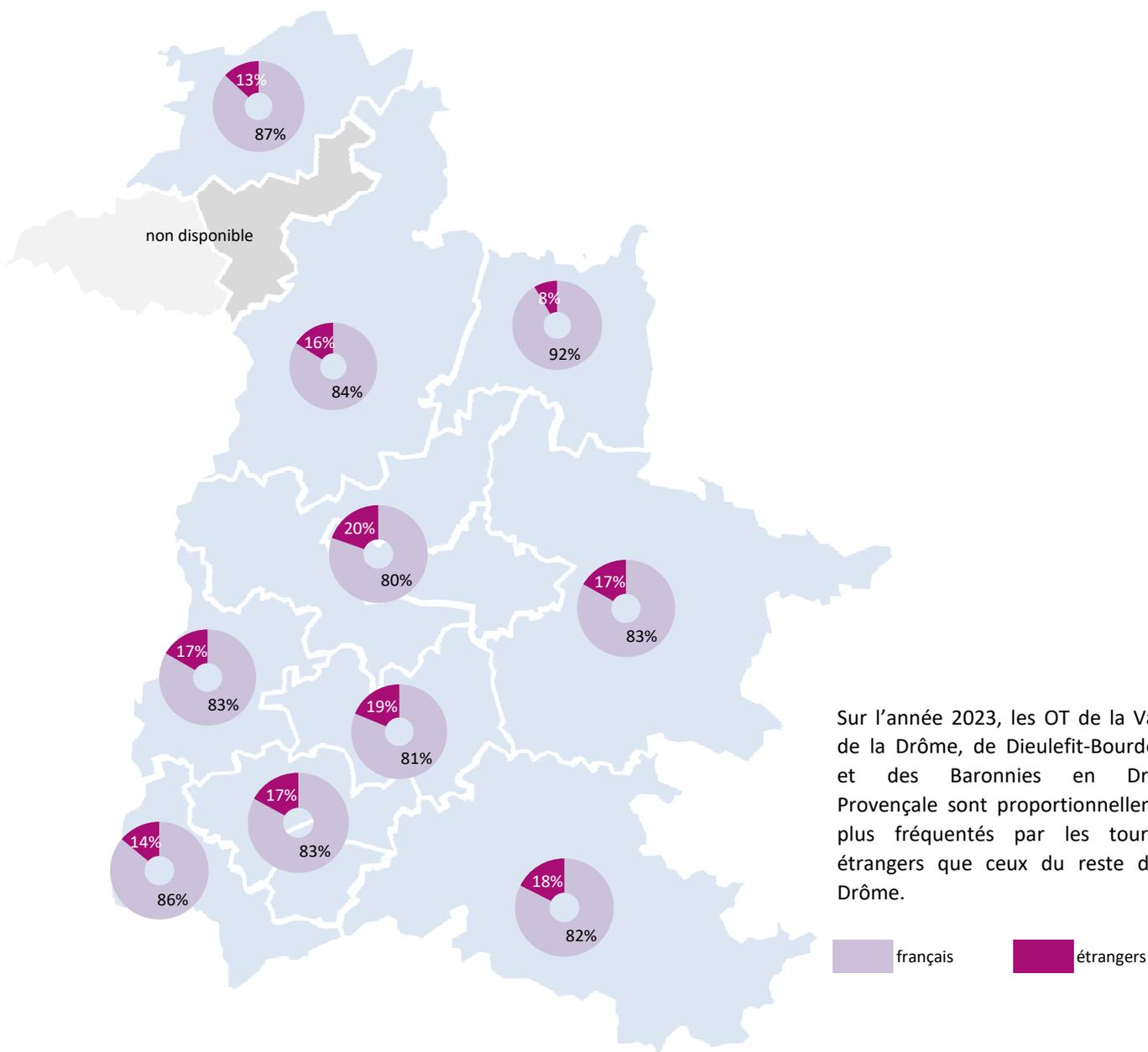
## 5 – Les résultats par zone touristique

### Répartition des personnes renseignées par Office de Tourisme en 2023



15% des personnes ont été renseignées dans les point d'informations des Baronnies en Drôme Provençale, 13% sur le territoire de Drôme Sud Provence et 12% sur Valence-Romans et Montélimar.

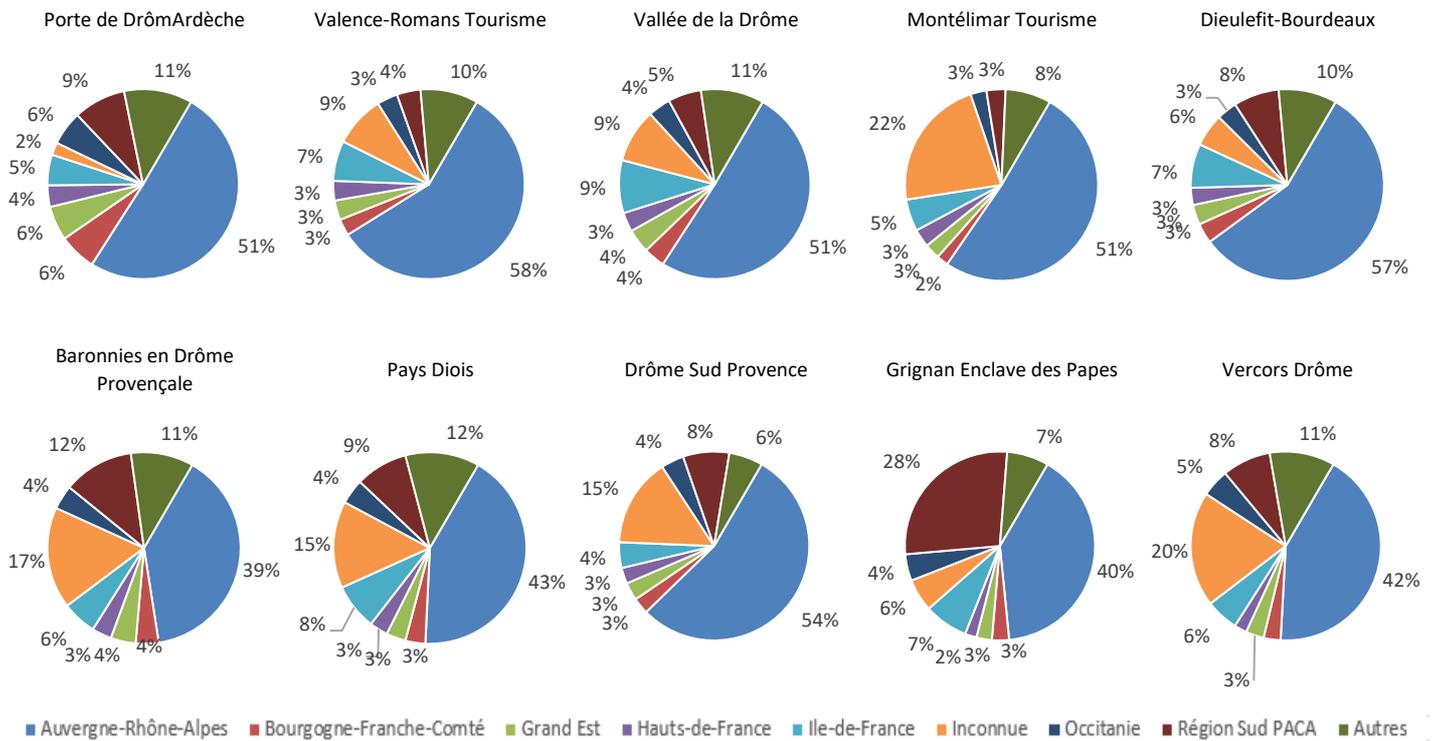
### Répartition des visites françaises et étrangères par région touristique en 2023



Sur l'année 2023, les OT de la Vallée de la Drôme, de Dieulefit-Bourdeaux et des Baronnies en Drôme Provençale sont proportionnellement plus fréquentés par les touristes étrangers que ceux du reste de la Drôme.

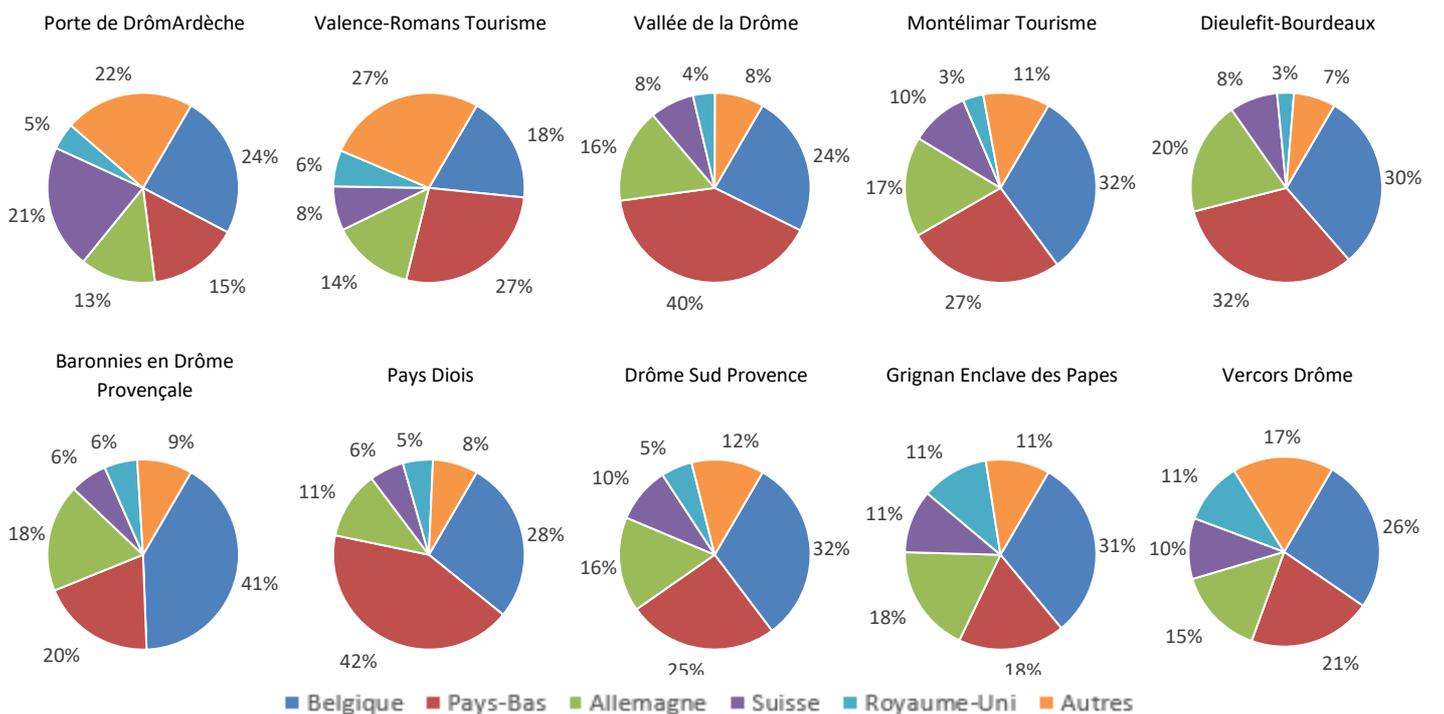
### Répartition de la clientèle française par région touristique (part par région d'origine en % de contacts français réalisés)

De façon globale dans la Drôme en 2023, les clientèles d'Auvergne-Rhône-Alpes représentent les contacts les plus présents dans les OT. Leur part peut varier de 39% dans le territoire Baronnies en Drôme Provençale à 58% à Valence Romans Tourisme. **A noter que dans certaines zones, les clientèles de région "inconnues" représentent jusqu'à 22 % des contacts.**



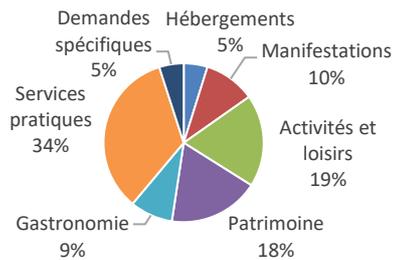
### Répartition de la clientèle étrangère par région touristique (part par région d'origine en % de contacts étrangers réalisés)

De façon globale sur la Drôme en 2023, les belges et les néerlandais représentent les contacts les plus présents dans les OT. Les belges arrivent en tête des clientèles étrangères sur les territoires Drôme Sud Provence, Baronnies en Drôme Provençale, Grignan Enclave des Papes, Montélimar. Les néerlandais constituent la première nationalité étrangère dans le Pays Diois et la Vallée de Drôme.



## 6 – Les thématiques des demandes

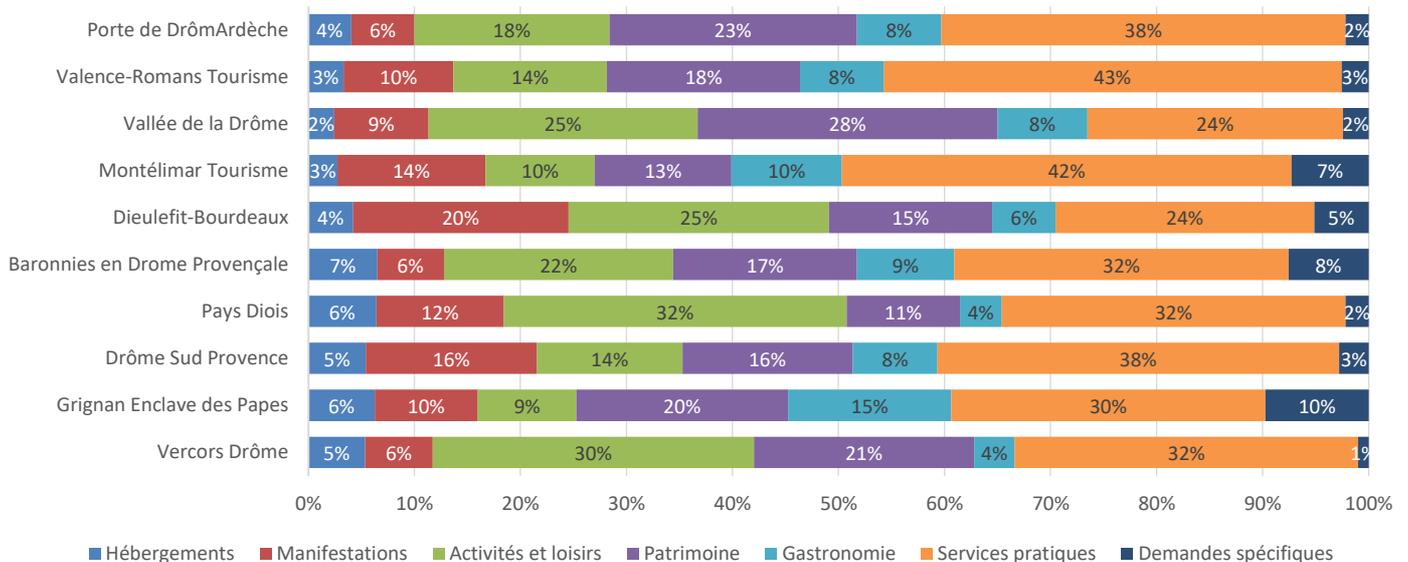
### Répartition des demandes par thématiques



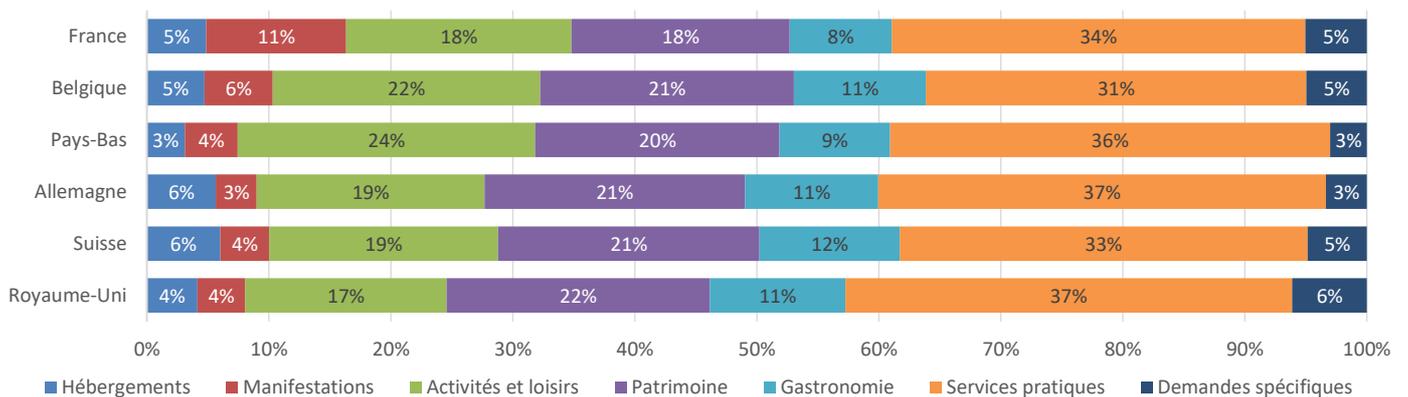
En 2023, ce sont près de 160 000 demandes distinctes qui ont été effectuées par le grand public (contact privé). Ces demandes représentent près de 280 000 thématiques enregistrées par les OT et les points d'accueil. **Une demande sur trois concerne les services pratiques<sup>1</sup>, une sur cinq les activités/loisirs et le patrimoine.**

<sup>1</sup> A noter que parmi les demandes liées aux services pratiques : 47% concernent le motif "Découvertes générales", 26% les "Informations pratiques (toilettes, services...)", 10% la "Boutique", 10% la "Billetterie", 4% le "Transport et les Infos Route" et 3% la "Gestion administrative".

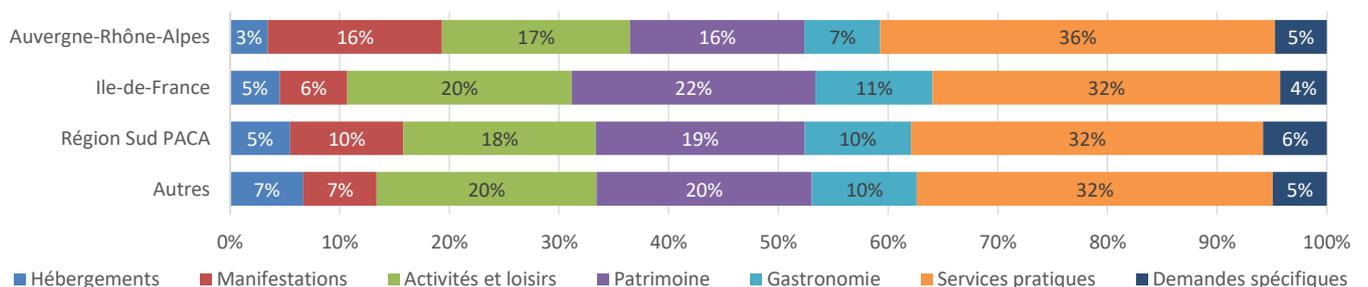
### Répartition des demandes par thématique et par Office de Tourisme



### Répartition des demandes par thématique et par pays

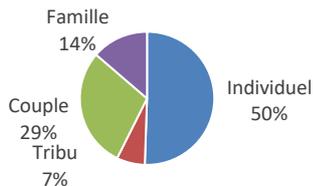


### Répartition des demandes par thématiques et par région française



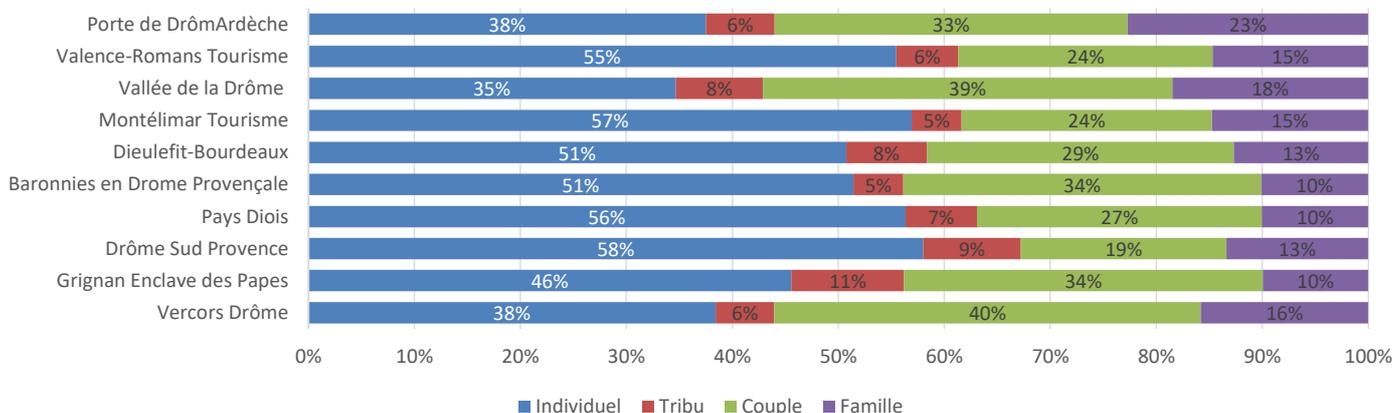
## 7 – Les profils des contacts

### Répartition des demandes grand public par profil

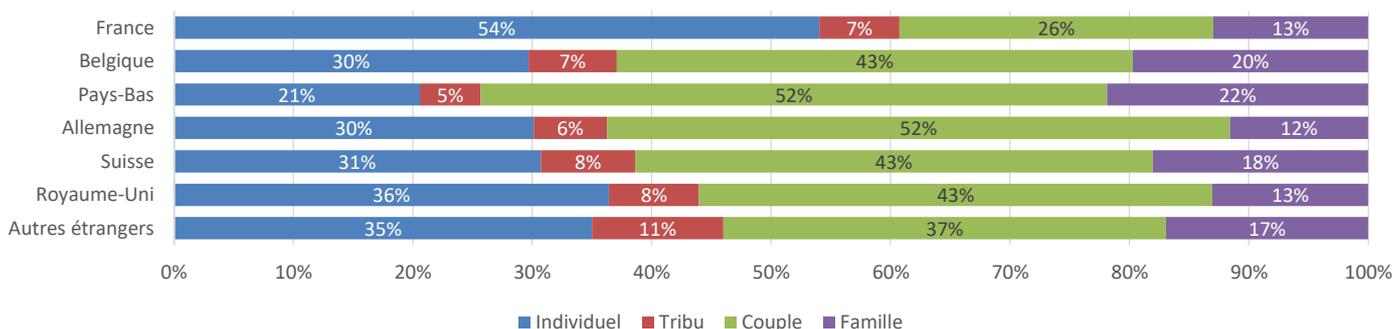


50% des demandes ont été effectuées par des personnes seules, 29% par des couples, 14% par des familles et 7% par des tribus.

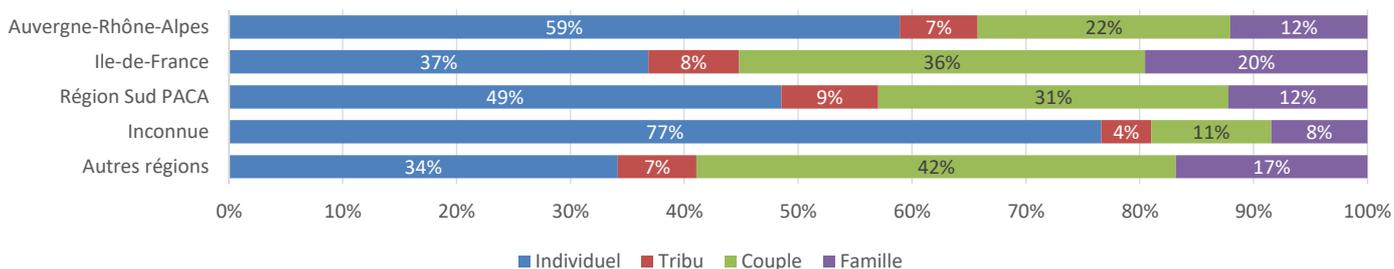
### Répartition des profils par zones touristiques



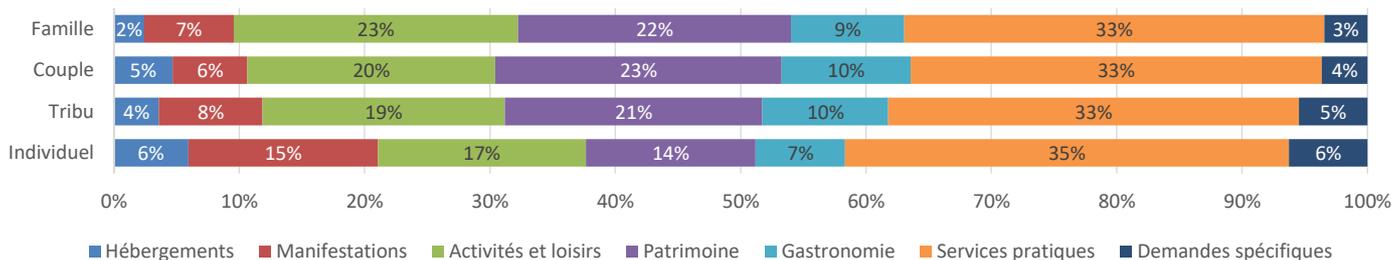
### Répartition des profils par pays



### Répartition des profils par région



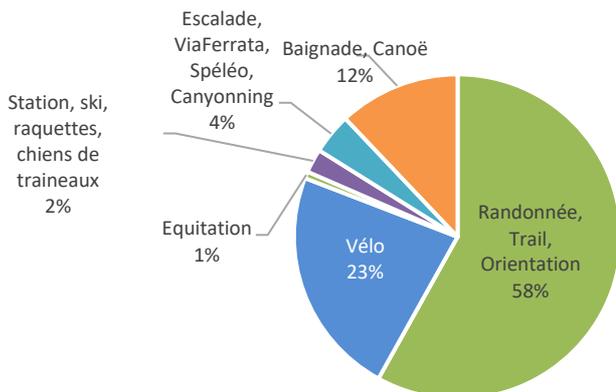
### Répartition des thématiques de demandes par profil



## 8 – Zoom sur les activités de pleine nature

### A – Les demandes selon l'activité

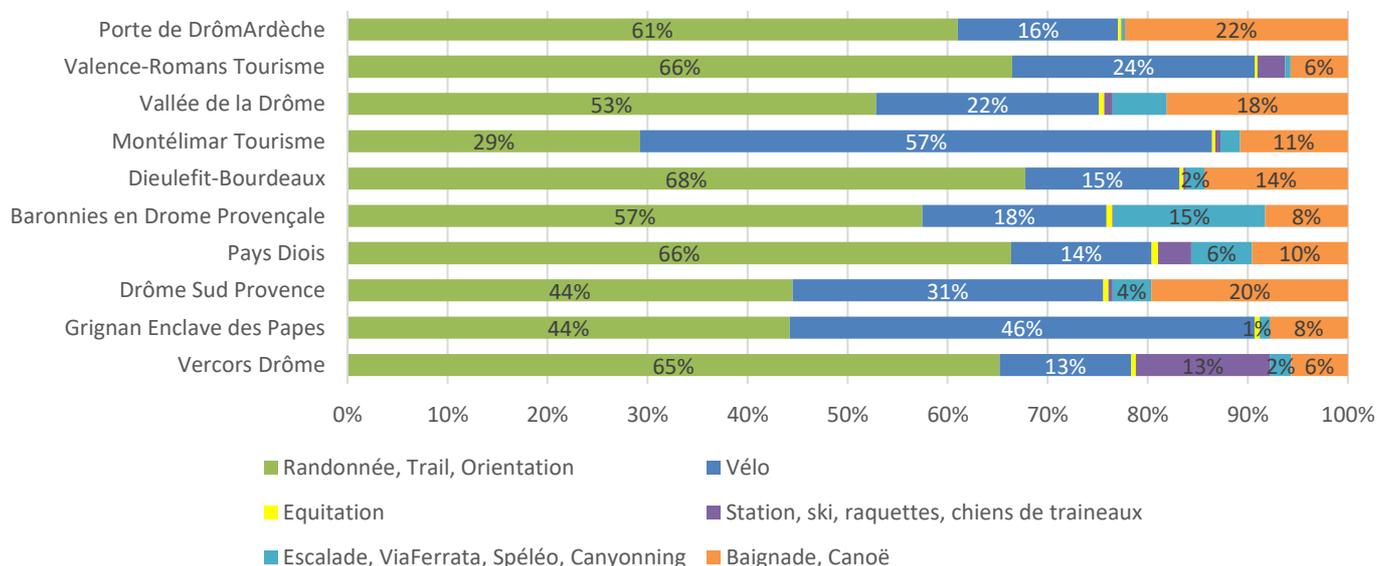
#### Les demandes liées aux activités de pleine nature



En 2023, près de 37 000 demandes formulées auprès des Offices de Tourisme concernent les activités de pleine nature.

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

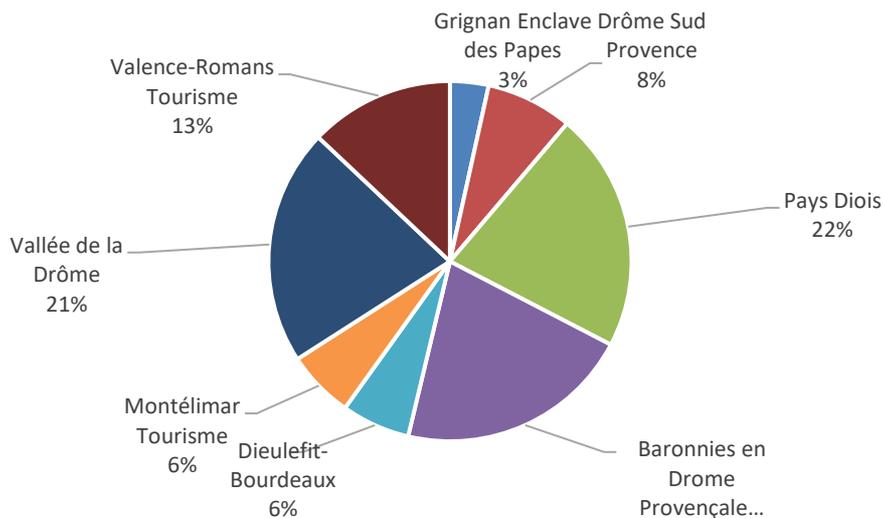
#### Répartition des activités renseignées en fonction du territoire



**Aide à la lecture : Sur le territoire Vercors-Drôme 65% des demandes "Activités de nature" concernent la randonnée, 13% le vélo et 13% les activités stations.**

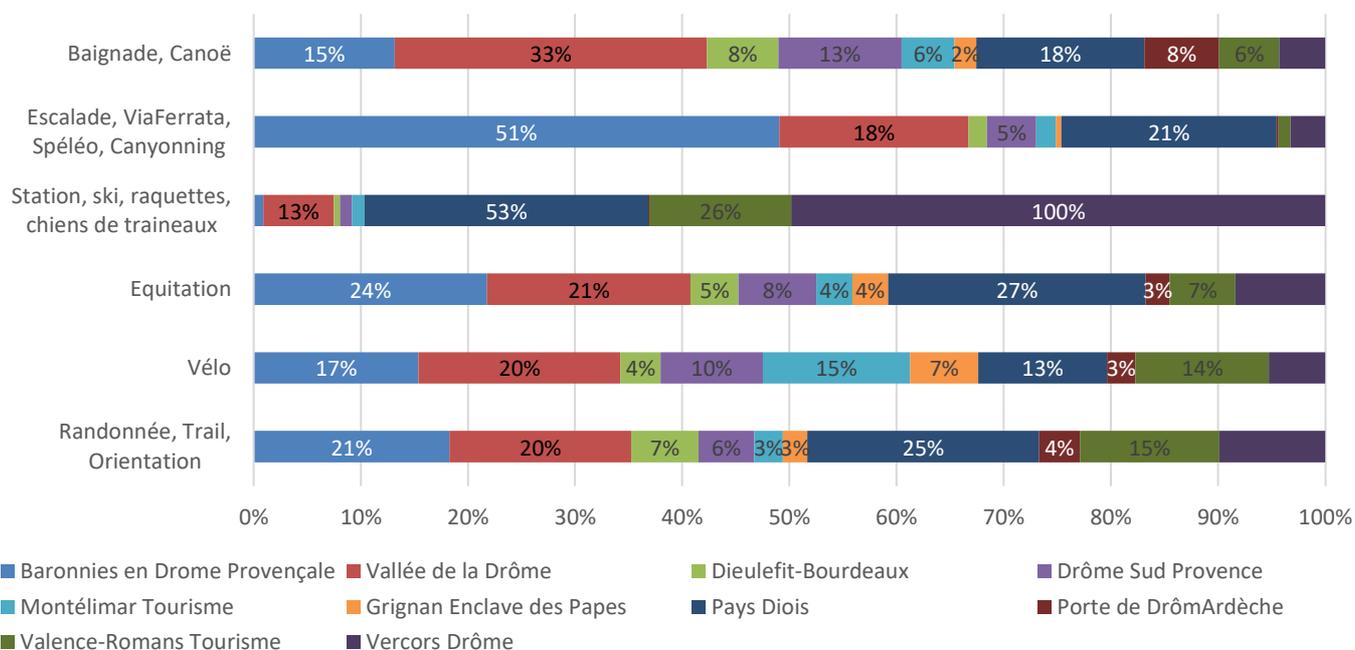
## B – Les demandes selon le territoire

### Répartition des demandes par territoires



Ce sont les territoires des Baronnie en Drôme Provençale, 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, 49% de ces demandes ont été faites auprès de l'Office de Tourisme des Baronnie en Drôme provençale, 20% en Pays Diois, 18% en Vallée de la Drôme.**

\* Détails des corrections apportées en 2023 :

- Drôme Sud Provence/Baronnies en Drôme provençale/Pays de Grignan - Enclave des Papes : neutralisation dans le bilan 2023 des demandes avec les caractéristiques suivantes : Qualif+ autonome = 1, Tribu, Demande en direct, Pays = France, Code postal =0

- Dieulefit Bourdeaux : neutralisation dans le bilan 2023 des demandes avec les caractéristiques suivantes : Tribu, Demande en direct, Pays = France, Code postal =0

- Montélimar Tourisme : neutralisation dans le bilan 2023 des demandes avec les caractéristiques suivantes : Pays = Antarctique