

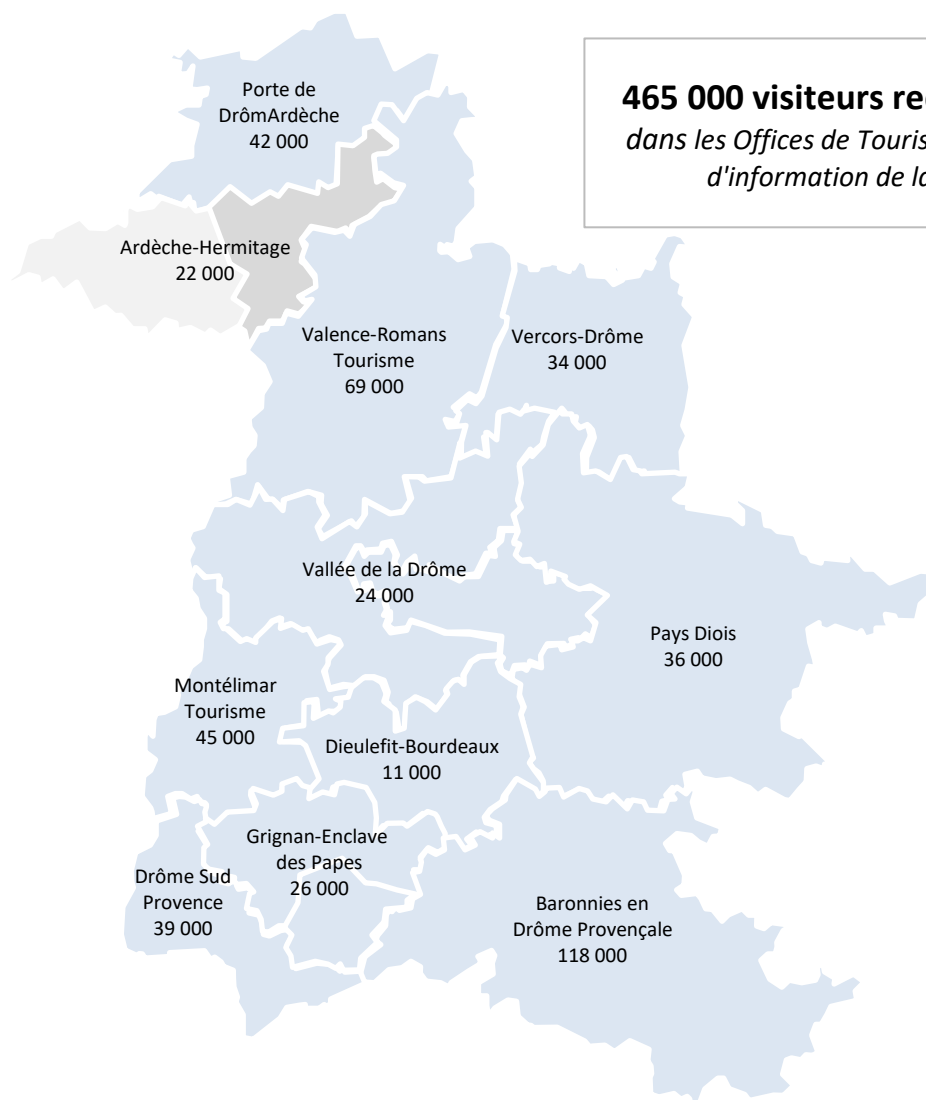
L'Observatoire

Agence d'Attractivité de la Drôme

LES OFFICES DE TOURISME

Année 2024

1 – Les visiteurs



Office de tourisme	Nb de points d'informations	Visiteurs	% du total
Porte de DrômArdèche	1	41 716	9%
Ardèche-Hermitage	4 ¹	22 158	5%
Valence Romans Tourisme	3	68 919	15%
Vercors Drôme	3	34 485	7%
Vallée de la Drôme ³	5	24 374	5%
Pays Diois	6	36 102	8%
Montélimar Tourisme	2	44 885	10%
Dieulefit-Bourdeaux	2	10 611	2%
Grignan-Enclave des papes	2 ²	25 851	6%
Baronnies en Drôme Provençale	8	117 622	25%
Drôme Sud Provence	5	38 856	8%
Total Drôme	38	465 579	100%



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

¹ dont 2 situés en Ardèche - ² dont 1 situé dans le Vaucluse

³ Vallée de la Drôme regroupe les 2 OT Crest-Pays de Saillans et Val de Drôme

2 – Les demandes

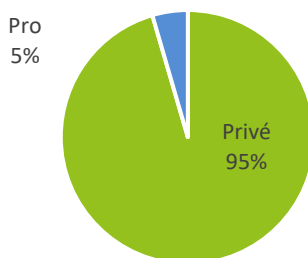
Les éléments présentés dans la suite du document sont issus d'Avizi (outil de Gestion de la Relation Client). **Depuis 2023, une solution technique (compteur manuel) a été déployée dans Avizi afin que les OT souhaitant comptabiliser l'ensemble des visiteurs dans Avizi puissent le faire. En 2023, 5 Offices 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).



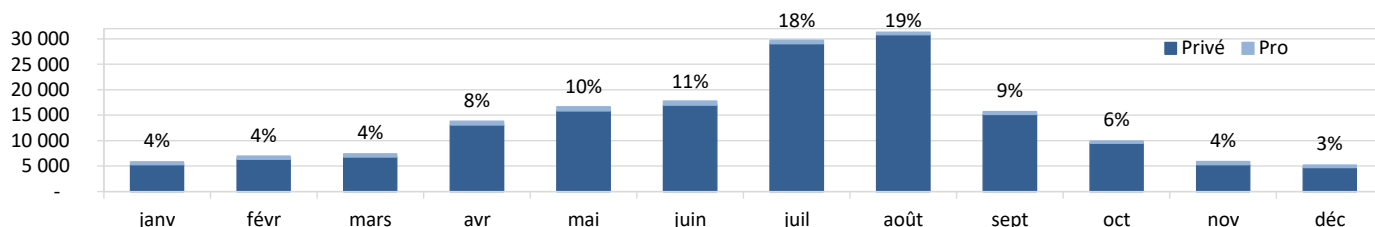
Demande :

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)



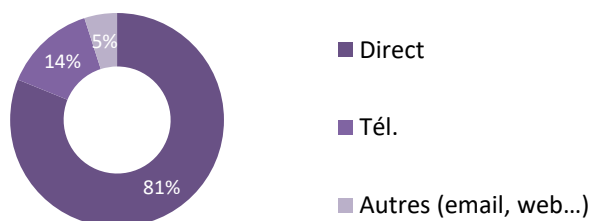
Le nombre de demandes réalisées auprès des Offices de Tourisme de la Drôme, tous modes de contacts confondus, s'élève à 166 000. La part des demandes réalisées par des particuliers (contact privé) est très importante puisqu'elle représente à elle seule 95% des demandes.

Répartition des demandes par mois en 2024



En début d'année 2024, 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 37% des demandes réalisées sur l'ensemble de l'année 2024.

Répartition des demandes par mode de contact pour 2024



En 2024, 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 14% des personnes qui l'ont choisi pour obtenir des informations.

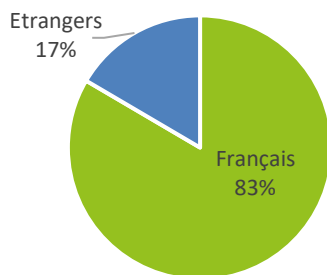
3 – Les personnes renseignées

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



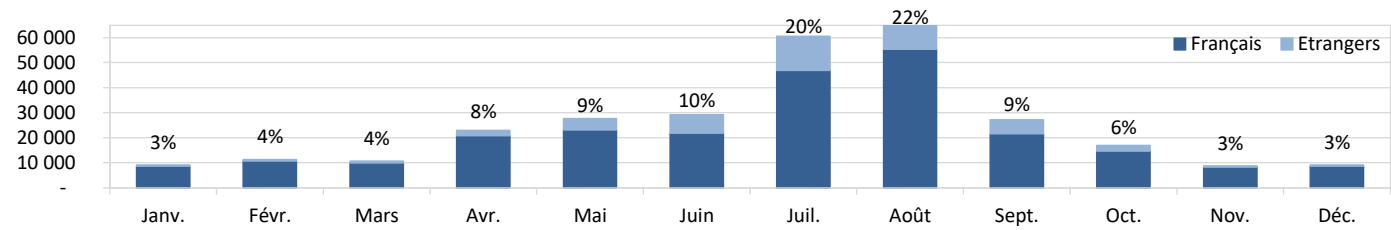
Personne(s) renseignée(s) :

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 299 000. La clientèle étrangère représente 17% des personnes renseignées en 2024.

Répartition des personnes renseignées par mois en 2024

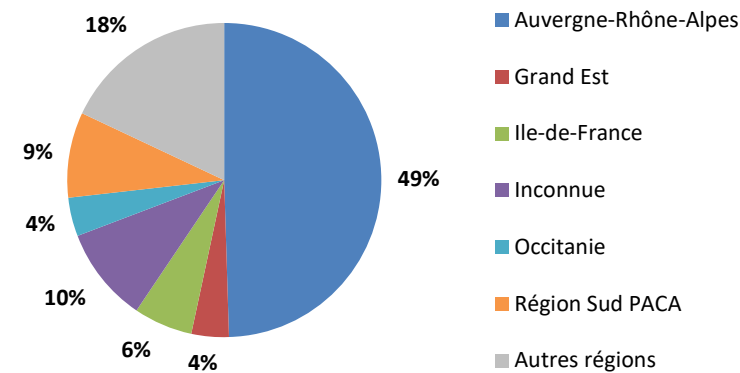


Plus de 40% des personnes ont pris des renseignements, auprès des OT, pendant les deux mois d'été, 27% au printemps, 18% en automne et 13% en hiver.

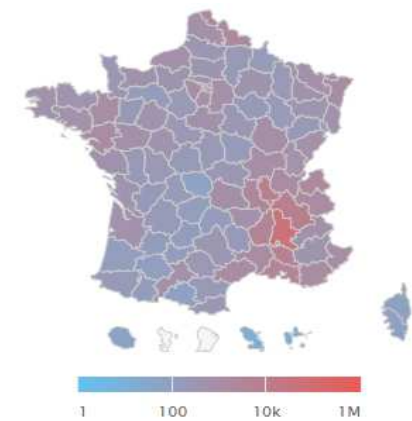
4 – Les clientèles

A – Les clientèles françaises

Origine des personnes françaises renseignées en 2024



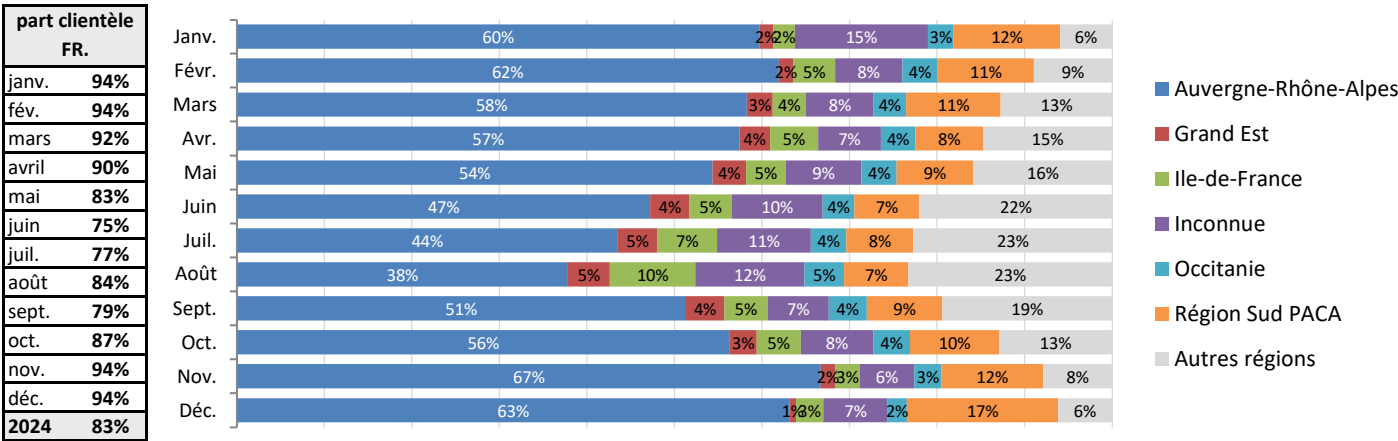
Répartition des contacts par département



En 2024, le nombre de contacts français s'élève à 250 000 sur l'ensemble de l'année. Parmi les premières clientèles françaises renseignées par les OT, les drômois représentent 27% des personnes (68 000). Les autres départements de la région Auvergne-Rhône-Alpes ne sont pas en reste avec 56 000 personnes renseignées. C'est ensuite la région PACA avec 22 000 personnes renseignées et l'Ile de France avec 15 000 personnes qui ont pris contact avec les OT en 2024. **Il faut noter que 11% des contacts français n'ont pas de provenance renseignée (notamment par manque de temps des conseillers en séjour).**

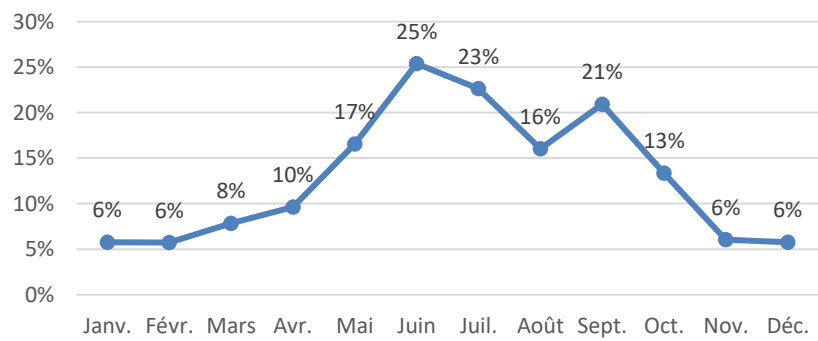
Répartition des contacts français par mois (en fonction du nombre total de contacts français réalisés)

Les clientèles françaises représentent 83% des contacts enregistrés dans les OT, soit plus de 8 contacts sur 10.



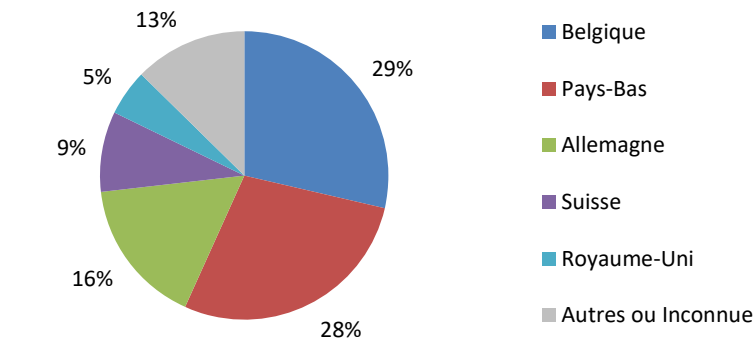
B – Les clientèles étrangères

% de clientèle étrangère par mois en 2024



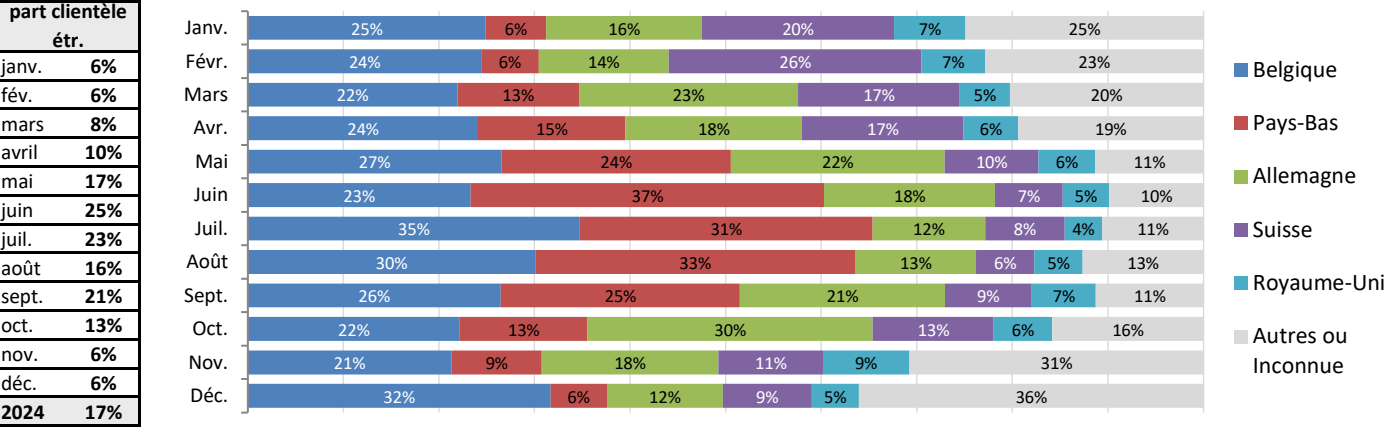
La clientèle étrangère représente 17% des contacts réalisés sur l'ensemble de l'année 2024 (49 000 personnes). On constate que cela varie sur l'année. En hors saison, la clientèle étrangère représente moins de 10% des contacts et elle avoisine les 20% de juin à septembre inclus.

Origine des personnes étrangères renseignées en 2024



En 2024, parmi les clientèles étrangères observées, dans le trio de tête, les belges apparaissent en 1er avec 14 200 contacts, viennent ensuite les néerlandais (13 900 contacts) et les allemands (8 100 contacts). Le nombre de personnes renseignées en provenance de l'étranger s'élève à 49 000 pour l'année 2024.

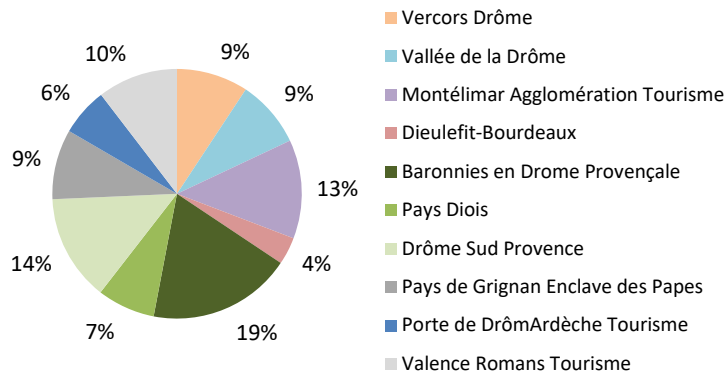
Répartition des contacts étrangers par mois (en fonction du nombre total de contacts étrangers réalisés)



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.

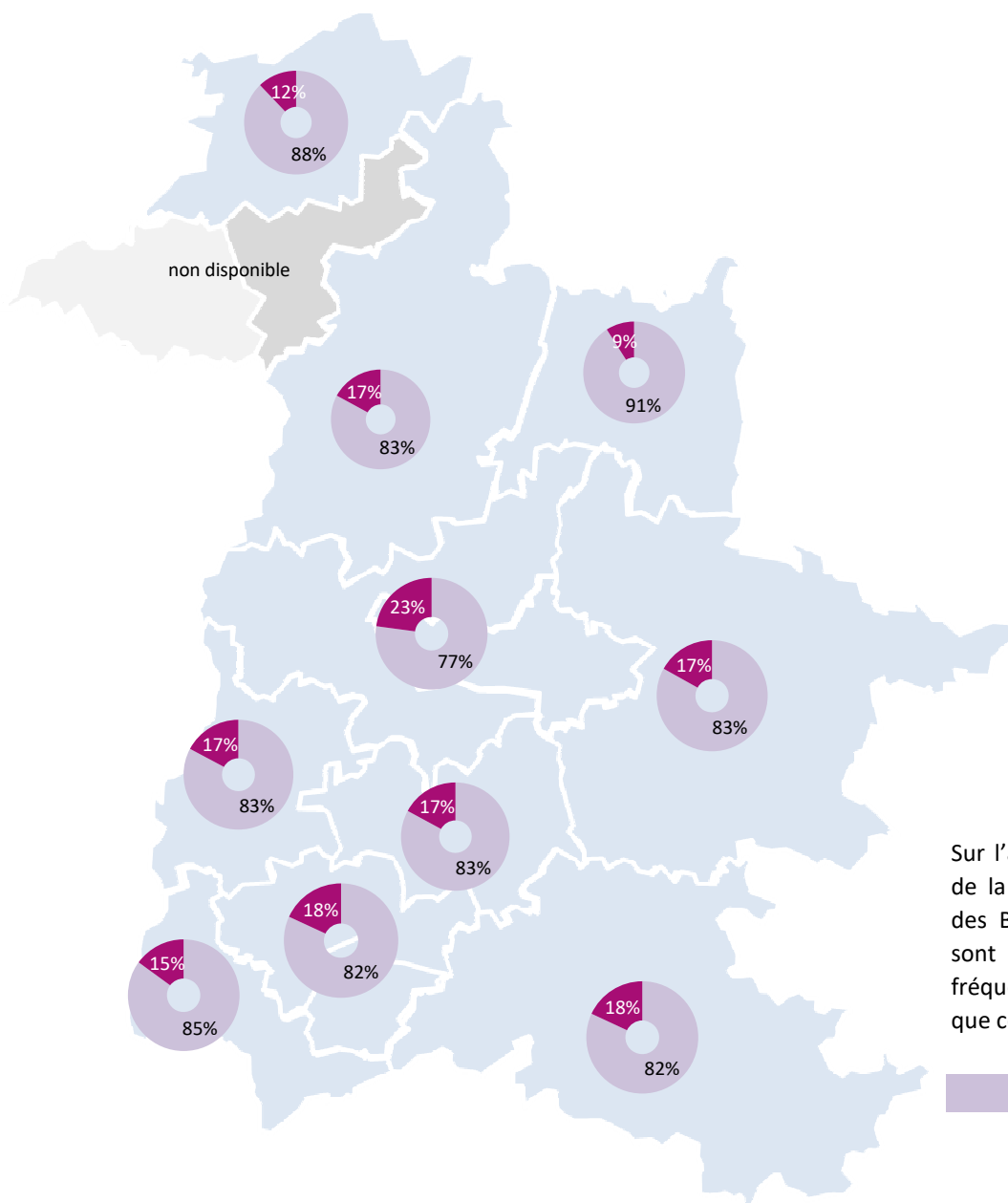
5 – Les résultats par zone touristique

Répartition des personnes renseignées par Office de Tourisme en 2024



19% des personnes ont été renseignées dans les point d'informations des Baronnies en Drôme Provençale, 14% sur le territoire de Drôme Sud Provence et 13% sur Montélimar.

Répartition des visites françaises et étrangères par région touristique en 2024

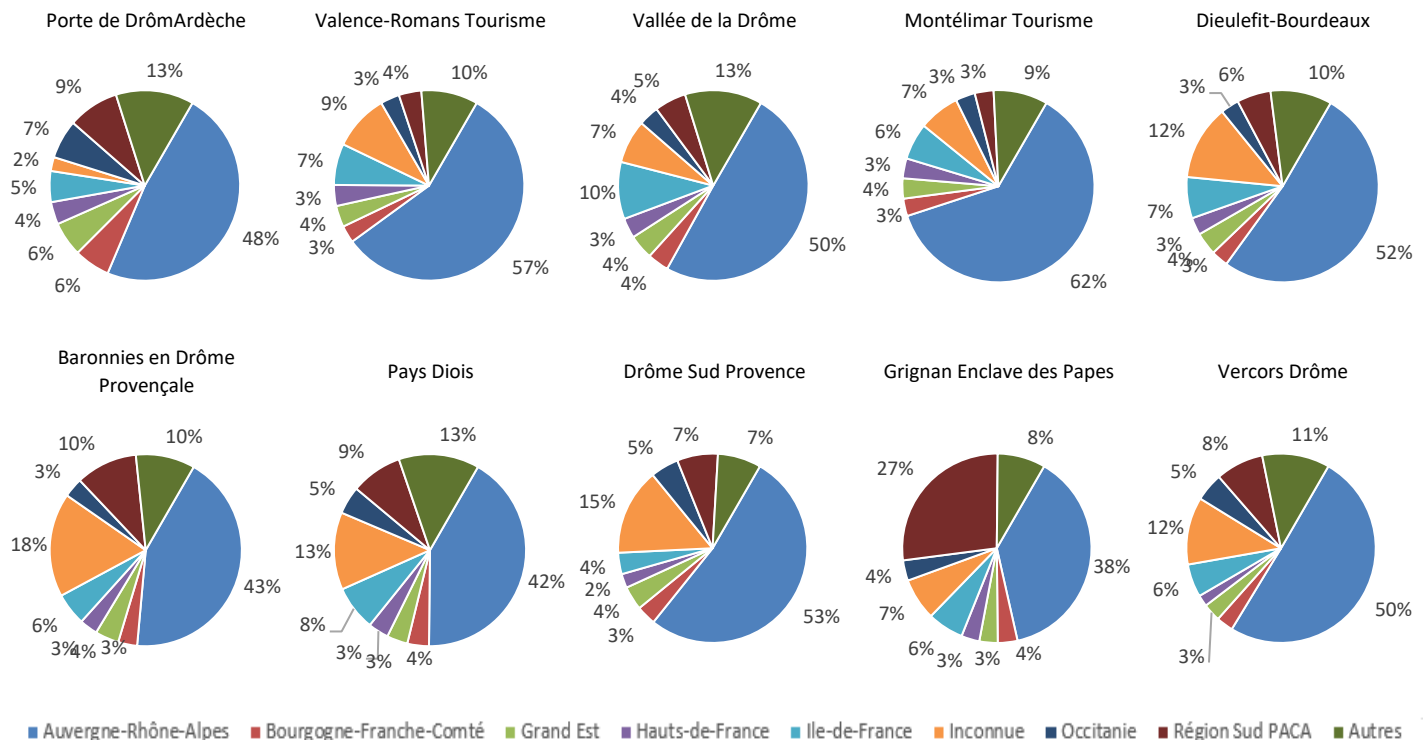


Sur l'année 2024, les OT de la Vallée de la Drôme, de Pays de Grignan et des Baronnies en Drôme Provençale sont proportionnellement plus fréquentés par les touristes étrangers que ceux du reste de la Drôme.

français étrangers

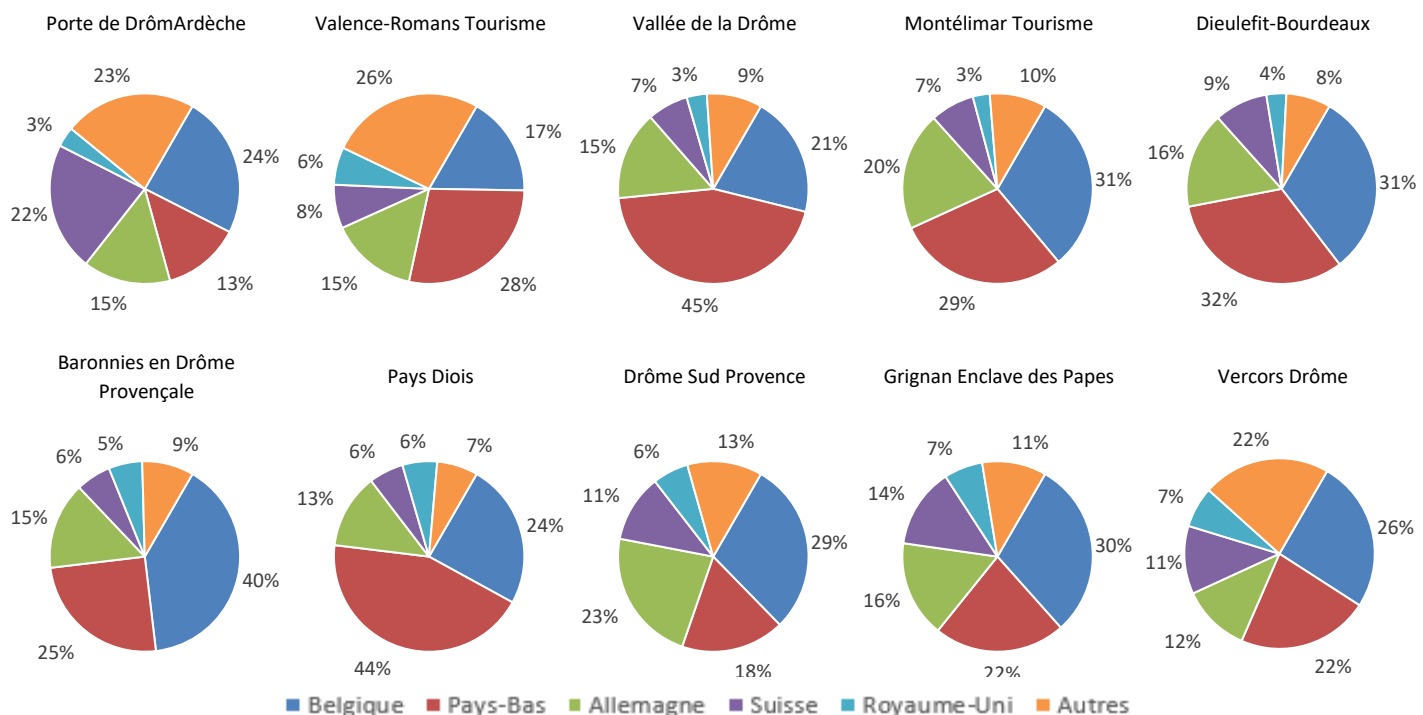
Répartition de la clientèle française par région

De façon globale dans la Drôme en 2024, les clientèles d'Auvergne-Rhône-Alpes représentent les contacts les plus présents dans les OT. Leur part peut varier de 38% dans le territoire Grignan Enclave des Papes à 62% à Montélimar Tourisme. **A noter que dans certaines zones, les clientèles de région "inconnues" représentent jusqu'à 18 % des contacts.**



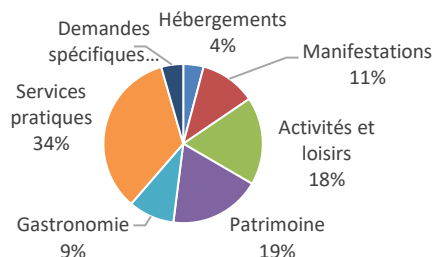
Répartition de la clientèle étrangère par pays

De façon globale dans la Drôme en 2024, 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, Vercors Drôme. Les néerlandais constituent la première nationalité étrangère dans le Pays Diois et la Vallée de la Drôme.



6 – Les thématiques des demandes

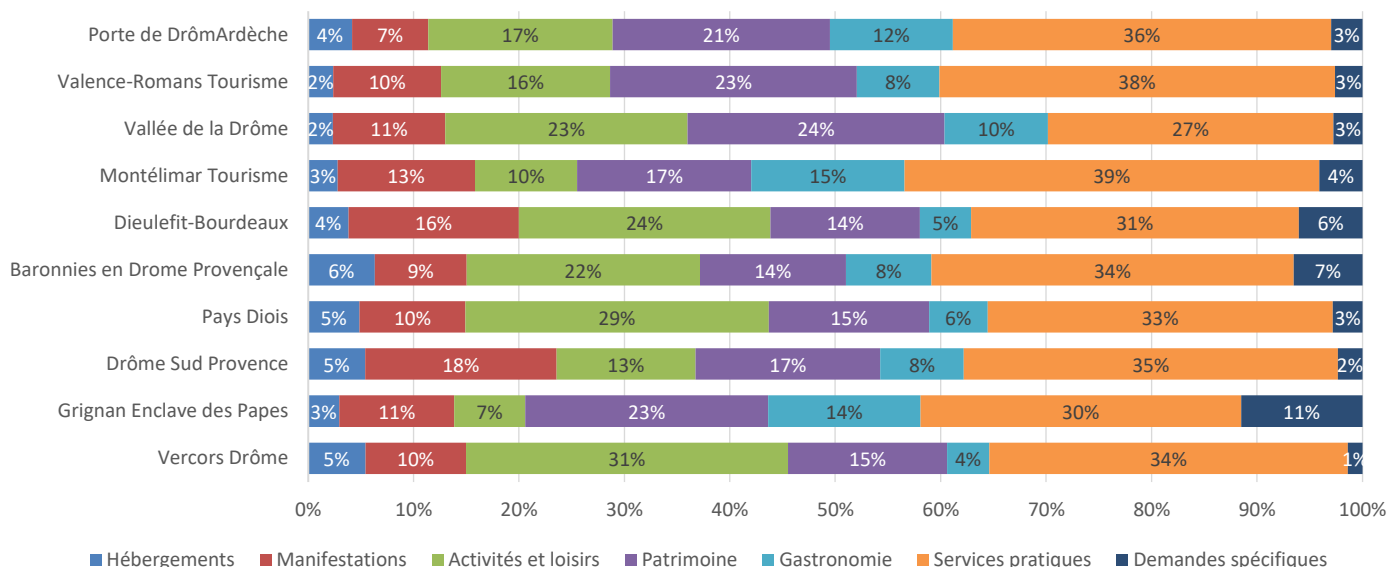
Répartition des demandes par thématiques



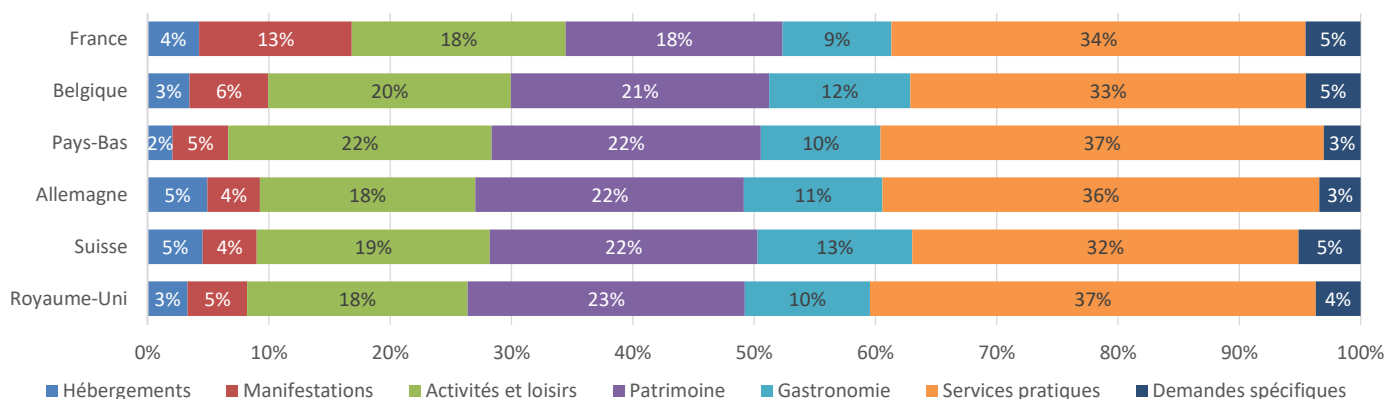
En 2024, ce sont près de 160 000 demandes distinctes qui ont été effectuées par le grand public (contact privé). Ces demandes représentent près de 281 000 thématiques enregistrées par les OT et les points d'accueil. **Une demande sur trois concerne les services pratiques¹, une sur cinq les activités/loisirs et le patrimoine.**

¹ A noter que parmi les demandes liées aux services pratiques : 46% concernent le motif "Découvertes générales", 28% les "Informations pratiques (toilettes, services...)", 10% la "Boutique", 9% la "Billetterie", 6% le "Transport et les Infos Route" et 2% la "Gestion administrative".

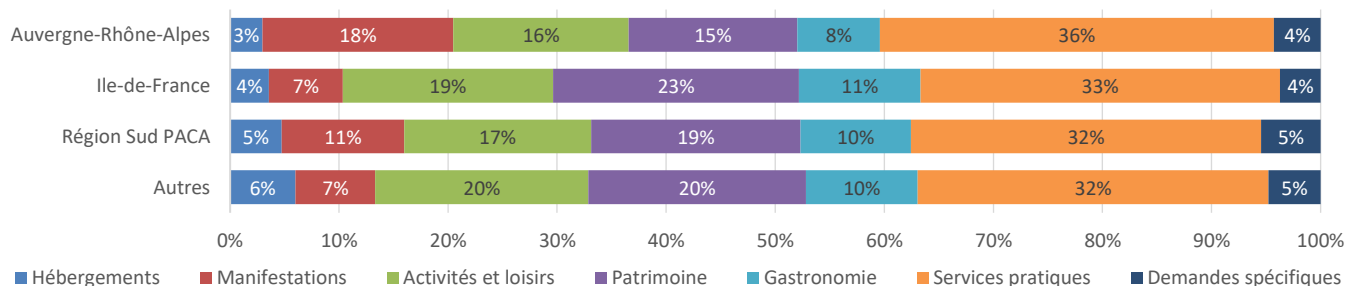
Répartition des demandes par thématique et par Office de Tourisme



Répartition des demandes par thématique et par pays

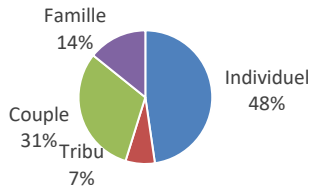


Répartition des demandes par thématiques et par région française



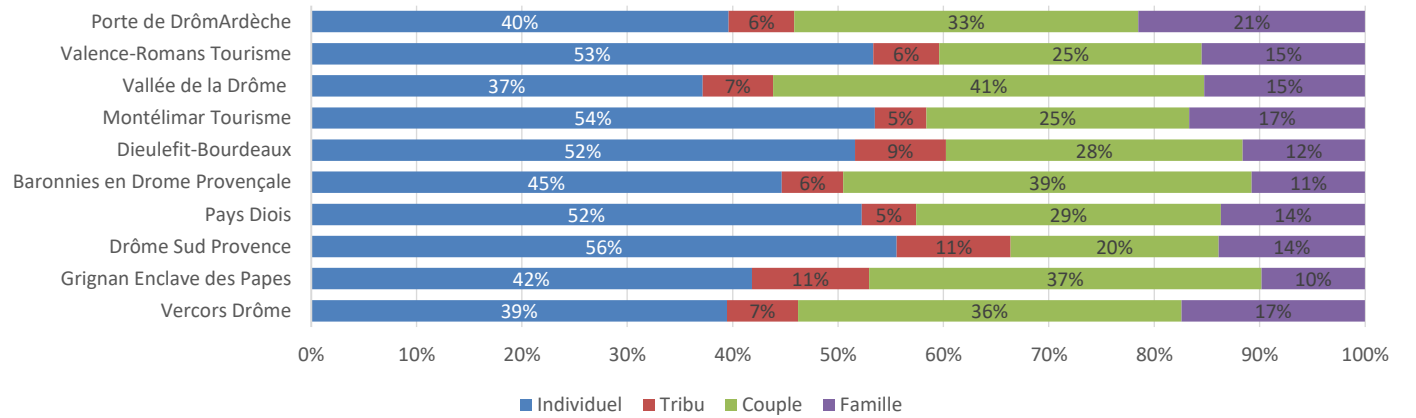
7 – Les profils des contacts

Répartition des demandes grand public par profil

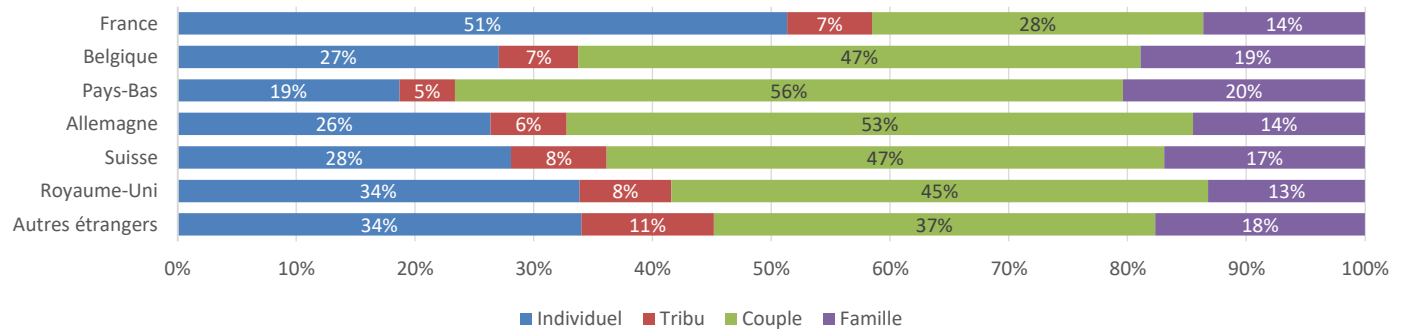


48% des demandes ont été effectuées par des personnes seules, 31% par des couples, 14% par des familles et 7% par des tribus.

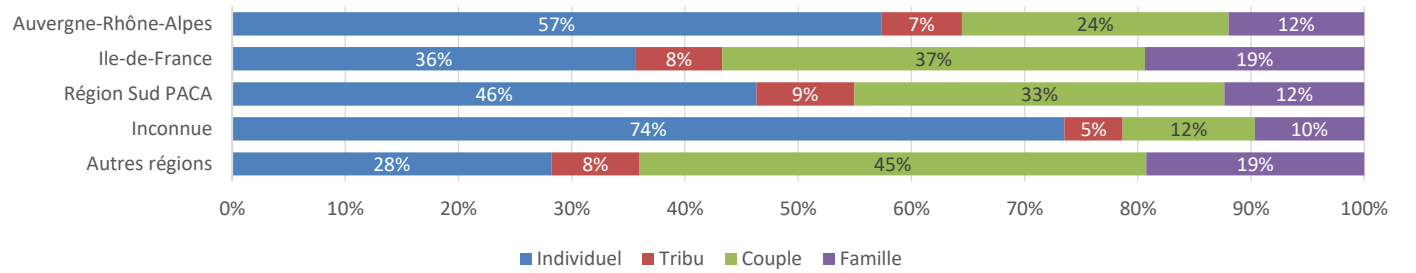
Répartition des profils par zones touristiques



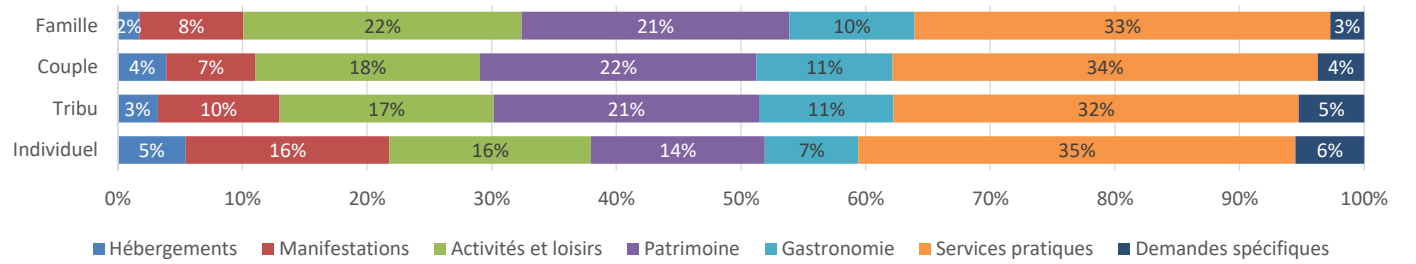
Répartition des profils par pays



Répartition des profils par région



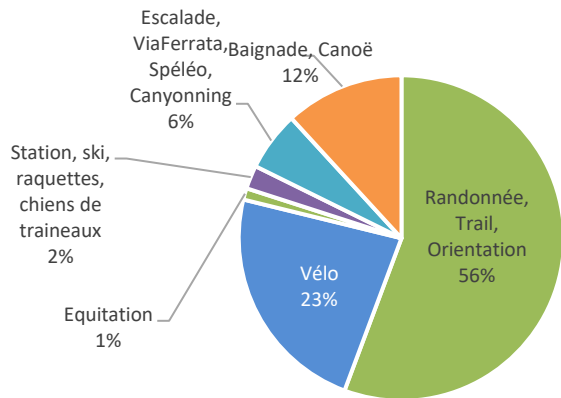
Répartition des thématiques de demandes par profil



8 – Zoom sur les activités de pleine nature

A – Les demandes selon l'activité

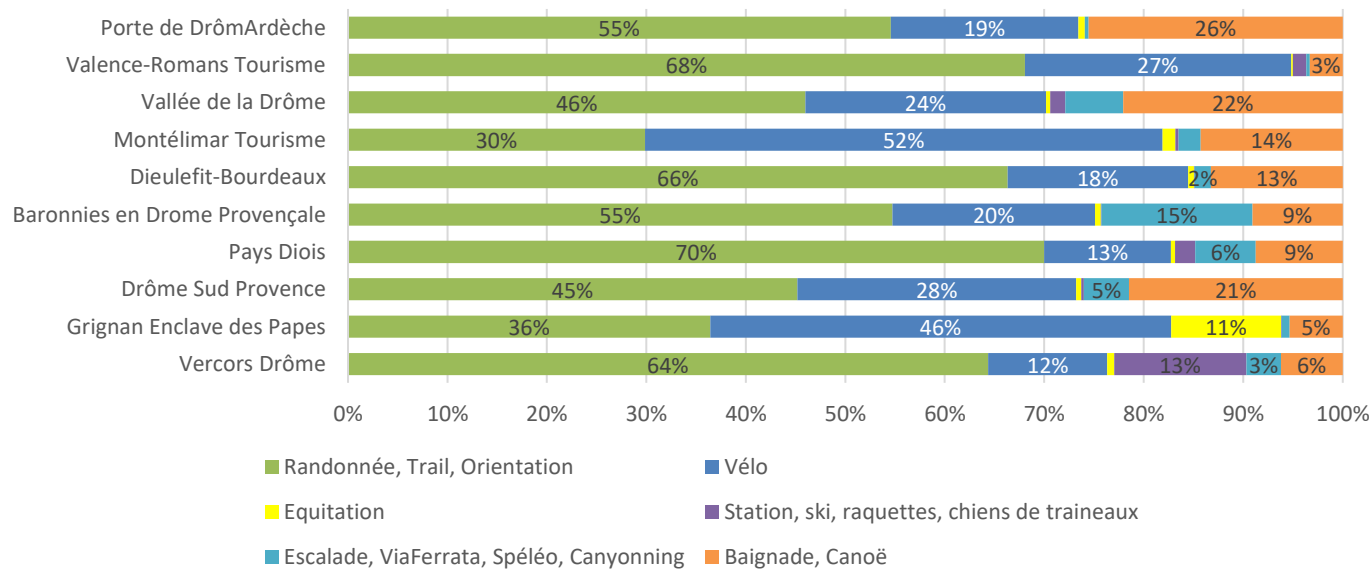
Les demandes liées aux activités de pleine nature



En 2024, près de 39 000 demandes formulées auprès des Offices de Tourisme concernent les activités de pleine nature.

La randonnée représente 56% de ces demandes et le vélo 23%.

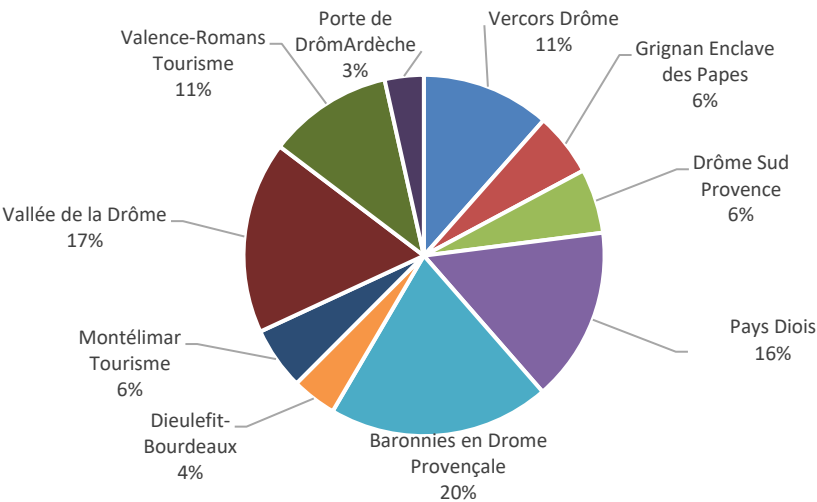
Répartition des activités renseignées en fonction du territoire



Aide à la lecture : Sur le territoire Vercors-Drôme 64% des demandes "Activités de nature" concernent la randonnée, 12% le vélo et 13% les activités stations.

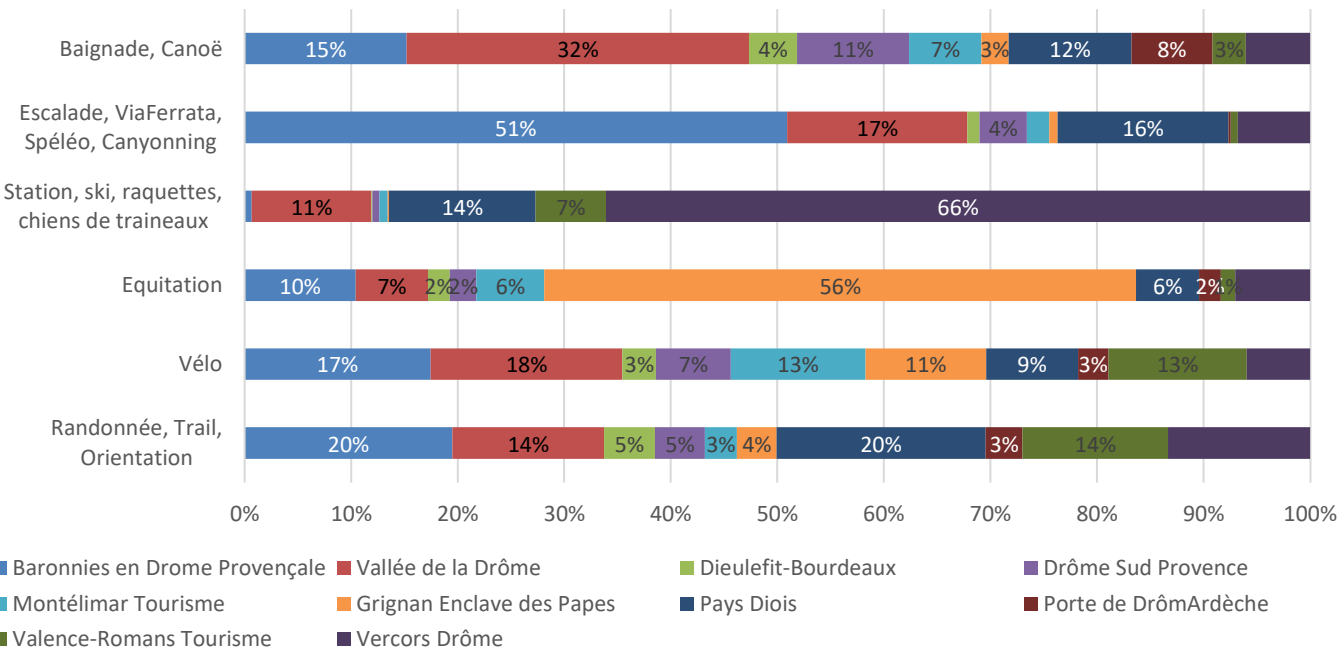
B – Les demandes selon le territoire

Répartition des demandes par territoires



Ce sont les territoires des Baronnies 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 pour chaque activité



Aide à la lecture : Sur l'ensemble des demandes liées à l'escalade et à la viaferrata, 51% de ces demandes ont été faites auprès de l'Office de Tourisme des Baronnies en Drôme provençale, 16% en Pays Diois, 17% en Vallée de la Drôme.