

Bilan de saison été 2021

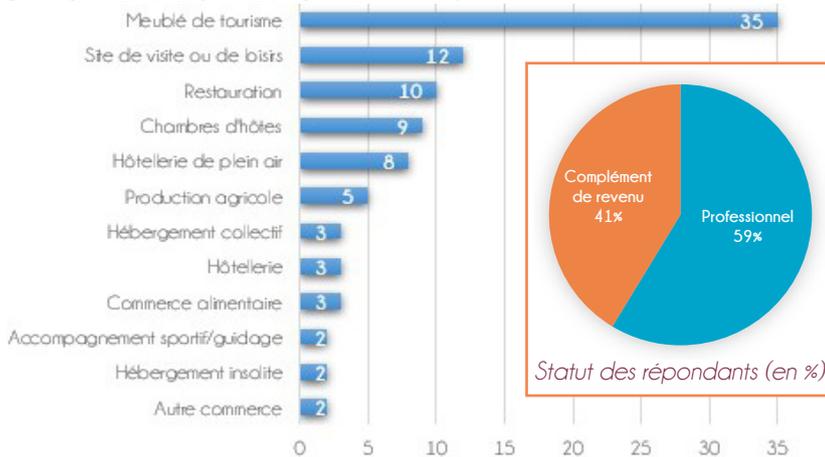
- Résultats de l'enquête Partenaires
- Les 1ers chiffres de l'OT

NOTE MÉTHODOLOGIQUE

Les résultats présentés sont issus d'une enquête menée par l'Office de tourisme Auvergne VolcanSancy. Un questionnaire a été envoyé à 208 adresses (partenaires Secteur et Hors Secteur de l'Office de tourisme). La période d'enquête s'étendait du 3 au 19 septembre 2021 inclus.

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE PARTENAIRE

PROFIL DES RÉPONDANTS



Répartition par types d'activités

▼ 75 réponses, soit 36,1 % des partenaires sollicités

Aurières	2
Avèze	3
Bagnols	1
Ceyssat	0
Cros	0
Gelles	4
Heume l'Eglise	0
Labessette	0
Laqueuille	4
Larodde	2
La Tour d'Auvergne	5
Mazayes	3
Nébouzat	1
Olby	2
Orcival	3
Perpezat	3
Rochefort-Montagne	5
Saulzet-le-Froid	0
Saint-Bonnet-près-Orcival	3
Saint-Donat	1
Saint-Julien-Puy-Lavèze	1
Saint-Pierre-Roche	2
Saint-Sauves d'Auvergne	5
Singles	1
Tauves	4
Trémouille Saint-Loup	0
Vernines	2
Hors secteur Auvergne VolcanSancy	18

Origine des réponses

L'ÉTÉ 2021 CHEZ NOS PARTENAIRE

RESSENTI GÉNÉRAL

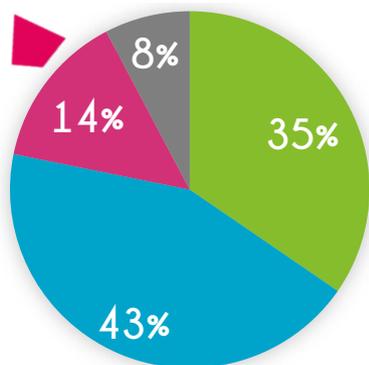
Note moyenne :

4,08/5



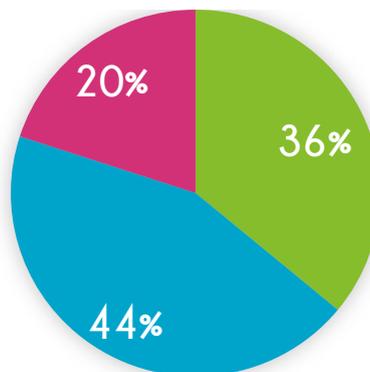
▼ 77 % des partenaires ont attribué une note entre 4 et 5 à leur saison estivale 2021.

COMPARAISON 2020/2021



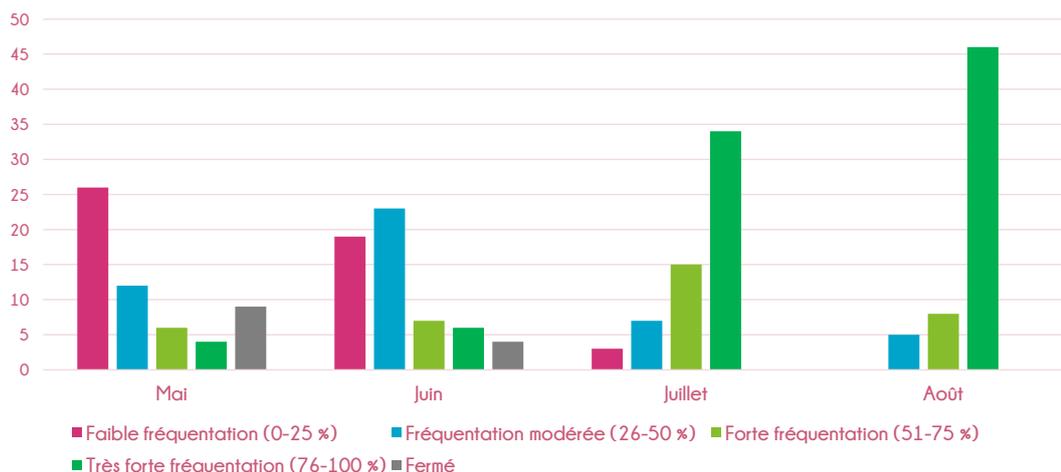
■ En hausse ■ Stable ■ En baisse ■ Pas de statistiques disponibles

Evolution de la fréquentation chez les Partenaires par rapport à l'été 2020



■ En hausse ■ Stable ■ En baisse

Evolution du Chiffre d'affaires



Fréquentation des hébergements partenaires en 2021 (59 réponses)

- La fréquentation est en hausse chez 36 % de nos partenaires.
- Le Chiffre d'affaires est en hausse chez 37 % de nos partenaires.
- La baisse de Chiffre d'affaires est attribuée en particulier aux mauvaises conditions météorologiques (6) à l'application du Pass sanitaire (9).

SATISFACTION DES CLIENTS SUR LA DESTINATION AUVERGNE VOLCAN SANCY

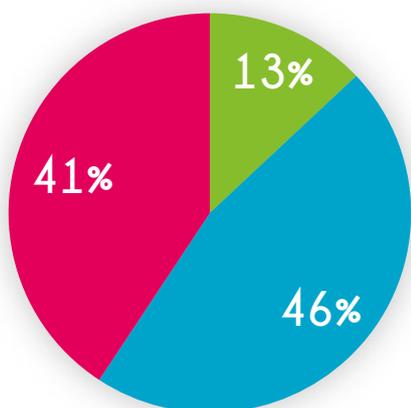
Note moyenne :

4,32/5



92 % des partenaires estiment la satisfaction de leur clients entre 4 et 5.

L'AUTOMNE 2021



■ Bonnes ■ Moyennes ■ Mauvaises

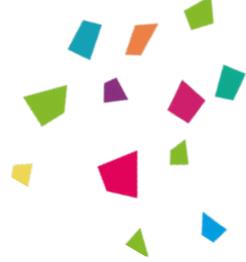
Etat des réservations des hébergements - automne 2021

Seulement 10 % des Partenaires hébergeurs abordent l'automne 2021 avec un bon taux de réservation.

A RETENIR

- Un ressenti 4 étoiles.
- Une fréquentation printanière mitigée.
- Un été satisfaisant malgré les contraintes du Pass sanitaire et les incertitudes liées aux conditions météo.
- Une destination bien évaluée par la clientèle.
- Des prévisions de réservations en retrait pour l'automne.

LES 1ERS CHIFFRES DE L'OT



FRÉQUENTATION DES BUREAUX D'ACCUEIL

ACCUEIL PHYSIQUE

	Visiteurs 2019	Visiteurs 2020	Visiteurs 2021	Evolution 2019 → 2020 (en %)	Evolution 2019 → 2021 (en %)	Evolution 2020 → 2021 (en %)
La Tour d'Auvergne (7j/7)	4402	5473	4964	+ 19,57	+ 11,32	- 10,25
Orcival (7j/7)	7688	9221	6944	+ 16,63	- 10,71	- 32,79
Tauves (7j/7)	2409	2955	3980	+ 18,48	+ 39,47	+ 25,75
Marché de Saint Sauves (dimanche matin)	-	-	667	-	-	-
Bureau de St-Sauves (fermé en 2020)	369	-	-	-	-	-
Centre Montagnard Cap Guéry (7j/7)	-	-	4057	-	-	-
TOTAL	14868	17649	20612	+ 15,76	+ 27,87	+ 14,38

→ 20612 visiteurs accueillis sur l'ensemble des 5 points d'accueil :

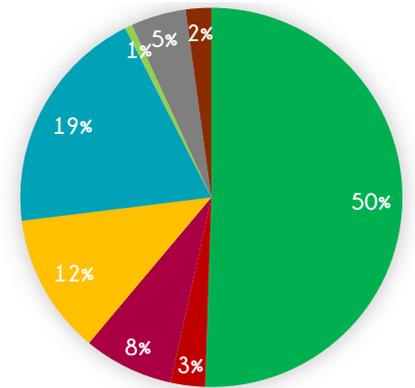
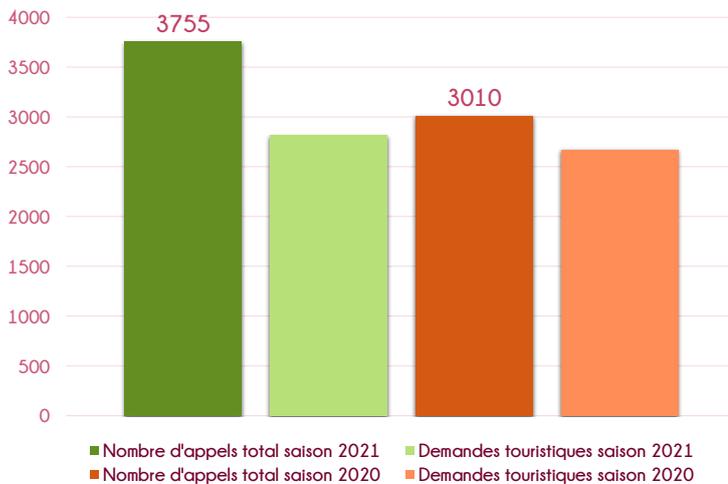
Orcival, La Tour d'Auvergne, Tauves, marché de St-Sauves et Centre Montagnard Cap Guéry)

→ -9.8 % par rapport à 2020 (calcul effectué sur les 3 bureaux Tauves, La Tour d'Auvergne et Orcival)

→ + 9.5 % par rapport à 2019 - année de référence (calcul effectué sur les 3 bureaux Tauves, La Tour d'Auvergne et Orcival)

Comparaison de la fréquentation des bureaux d'accueil en juillet et août, de 2019 à 2021 (Nombre de visiteurs)

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE



Nombre d'appels téléphoniques reçus - Comparaison 2020 - 2021, du 1/01 au 31/08

Motifs d'appels, du 1/01 au 31/08/2021

- 3755 appels reçus, dont 2817 demandes d'informations touristiques
- Une augmentation des appels liées à des amplitudes d'ouvertures habituelles (pas de confinement)
- Faible représentativité du critère « Disponibilités hébergements » mis en place en cours d'été (renseigné en « Demande touristique directe » précédemment)
- Un fort lien avec le tissu socio-professionnel : 25% des appels concernent la Taxe de séjour, les partenariats, les manifestations, les relations presse, etc.

DEMANDES COURRIERS / MAILS

ENVOIS D'INFORMATIONS (DU 1/01 AU 31/08/2021) :

- 1100 courriers de documentations envoyés sur 8 mois (802 sur l'année 2020)
- 240 mails d'informations touristiques envoyés sur 8 mois (181 sur l'année 2020)
- 1025 demandes reçues par mail

FRÉQUENTATION DES ANIMATIONS

1748 personnes inscrites aux animations de l'Office de tourisme Auvergne VolcanSancy en 2021 (visites de fermes, visites guidées de la Basilique N-D d'Orcival et de La Tour d'Auvergne, De Bleu et de Sang, visite de la Maison de la Confiserie et de la Ruche des Volcans, initiation à l'orpaillage).

+ 5 % entre 2019 et 2021 (2019 restant l'année de référence)

-13.2 % entre 2020 et 2021 (2020 restant une année record)

A RETENIR

- Une **belle saison** d'été malgré une météo capricieuse et la mise en place du pass sanitaire dans le bureau d'accueil d'Orcival (salle d'exposition).
- **2 nouveaux lieux d'accueil** : Centre Montagnard Cap Guéry 7j/7 et permanence au marché de St Sauves les dimanches matin.
- Une **fréquentation en hausse** dans les bureaux d'accueil et aux animations organisées par l'Office de tourisme par rapport à 2019 (année de référence), en baisse par rapport à 2020 (saison « record »).

VOS CONTACTS



Judith DUMONS

Directrice
Responsable commercialisation
j.dumons@auvergnevolcansancy.com



Anne MONIER

Community manager
Référente Taxe de séjour
a.monier@auvergnevolcansancy.com



Aude CABANAC

Animatrice Apidae
Conseillère en séjour
a.cabanac@auvergnevolcansancy.com



Florian PINAULT

Responsable partenariats
Conseiller en séjour
f.pinault@auvergnevolcansancy.com



Lucas MONTEL

Responsable animations & expositions
Conseiller en séjour
l.montel@auvergnevolcansancy.com



Route de Bagnols
63680 LA TOUR D'Auvergne
04 73 65 89 77 / 04 73 21 79 78
infotourisme@auvergnevolcansancy.com



www.auvergnevolcansancy.com