



Offices de
Tourisme
de France



**SAINT-MARCELLIN
VERCORS ISÈRE**
TOURISME



**BILAN
FREQUENTATION
OFFICE DE
TOURISME
SAISON 2023**



OBSERVATOIRE
ÉCONOMIQUE ET TOURISTIQUE
SAINT-MARCELLIN VERCORS ISÈRE TOURISME



METHODOLOGIE

Chaque jour sont répertoriées les données de fréquentation des B.I.T. de Saint-Marcellin, Saint-Antoine-l'Abbaye, Pont-en-Royans : nombre de visiteurs, nombre de contacts, nombre d'appels, de mails, de tchats, provenance des visiteurs (détaillée par département et pays), type de demandes, typologie des visiteurs.

Le comptage des visiteurs se fait manuellement sur les B.I.T. de Saint-Antoine-l'Abbaye et Pont-en-Royans (compteur électronique à Saint-Marcellin). Le nombre de visiteurs indiqués ci-après pour ces 2 B.I.T. est donc un minimum (comptage parfois difficile lors des périodes d'afflux).



LEXIQUE

B.I.T. = Bureau d'Information Touristique

Contact = Personne ayant effectué 1 ou plusieurs demandes d'info. au guichet → 1 CONTACT = 1 personne, famille ou groupe renseigné

C.S. = Conseiller en Séjour

Demande = Toutes demandes d'information ayant été formulées → 1 DEMANDE = 1 question formulée

PIT = Point d'Information Touristique

OTI = Office de Tourisme Intercommunal

SADI = Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information

SMVI = Saint-Marcellin Vercors Isère

Visiteur = Personne ayant franchi la porte de l'OT → 1 VISITEUR = 1 personne qui entre dans l'OT



OUVERTURE DES B.I.T. ET CONSEILLERS EN SEJOUR

ACCUEIL PHYSIQUE DANS LES BIT

B.I.T. Saint-Marcellin - Ouvert du 3/01 au 23/12/23

- Janvier à décembre : lundi à samedi 9h à 12h30
→ **1046 heures d'ouverture**

B.I.T. Saint-Antoine-l'Abbaye - Ouvert du 03/4 au 29/10/23

- Avril, mai, juin, septembre : lundi à dimanche sauf jeudi après-midi 9h30 à 12h30 et 14h à 17h30
- Juillet, août : lundi à dimanche 9h30 à 13h et 14h à 18h
- Octobre : lundi, dimanche 14h-17h30 / mardi, mercredi, vendredi, samedi 9h30-12h30 et 14h-17h30
→ **1324 heures d'ouverture**

B.I.T. Pont-en-Royans - Ouvert du 03/4 au 29/10/23

- Avril, mai, juin, septembre : lundi à dimanche sauf jeudi après-midi 9h à 12h30 et 14h30 à 17h30
- Juillet, août : lundi à dimanche 9h à 13h et 14h30 à 18h
- Octobre : lundi, dimanche 9h-12h30 / mardi, mercredi, vendredi, samedi 9h-12h30 et 14h30-17h30
→ **1330 heures d'ouverture**

ACCUEIL A DISTANCE (TELEPHONE, MAIL, TCHAT)

- Janvier, février, mars, novembre et décembre :
permanence **5.5 jours/7**
- Avril, mai, juin, septembre octobre : permanences
6.5 jours/7
- Juillet, août : permanences **7 jours/7**
→ **2086 heures de permanence**

LES CONSEILLERS EN SEJOUR

Les conseillers en séjour saisonniers :

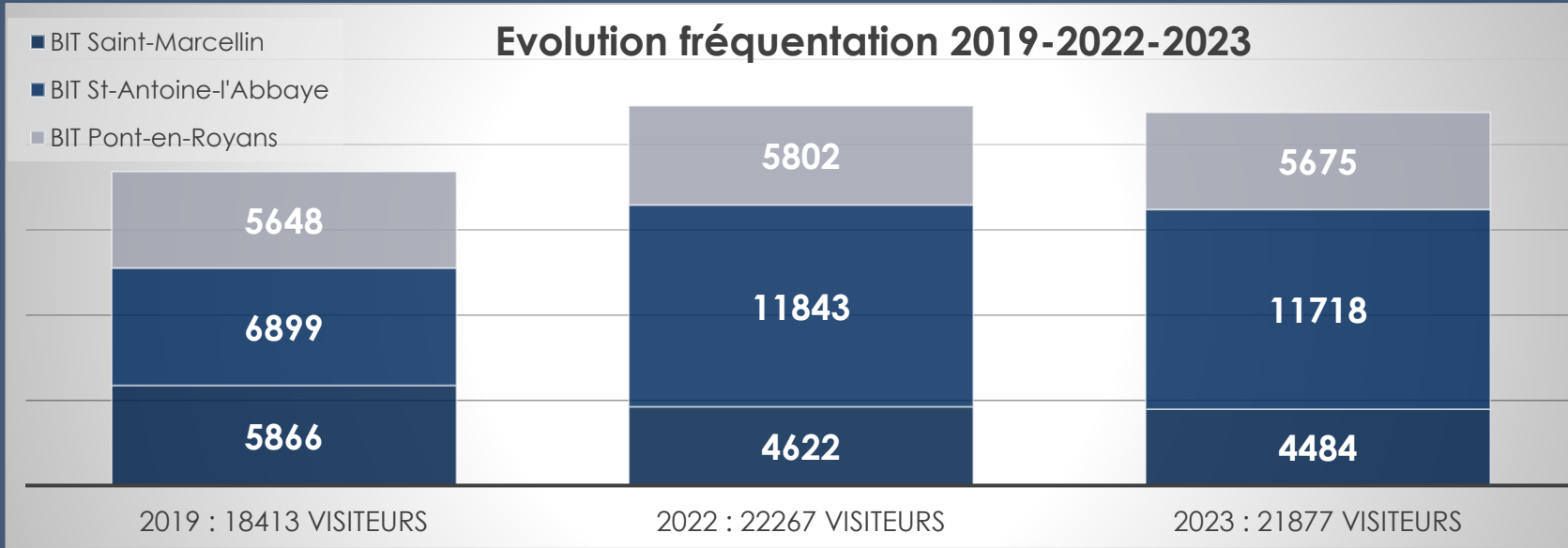
- Elisa GAUTIER (5^{ème} saison à l'OTI)
- Camille RICHET (2^{ème} saison à l'OTI)
- Laura TRANCHAND (1^{ère} saison à l'OTI)

Les conseillers en séjour permanents :

- Edith DESCORPS
- Justine BARBIER
- Florence BINET



FREQUENTATION / VISITEURS

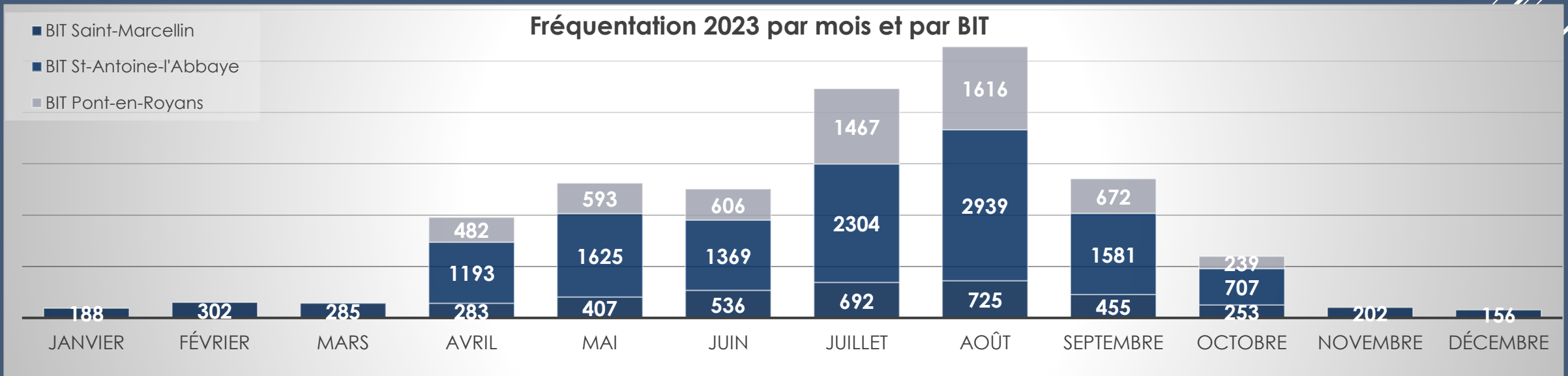


21 877 visiteurs en 2023
 -1,75% par rapport à 2022
 +18,8 % par rapport à 2019

44,5% de la fréquentation annuelle concentrés sur juillet/août

53,6% de la fréquentation sur le BIT de Saint-Antoine

Une fréquentation plutôt satisfaisante





LES FAITS MARQUANTS 2023

Contexte

- ✓ Nombreux mouvements de grève en avril notamment dans les transports (réforme des retraites)
- ✓ Une inflation persistante et donc baisse du pouvoir d'achat (resserrement des budgets)
- ✓ Une reprise des voyages à l'international

Une météo favorable dans l'ensemble qui a stimulé la fréquentation

- ✓ Un bon démarrage de la saison en avril grâce à une météo plutôt favorable, puis un mois de mai très maussade qui a heureusement bénéficié de 4 ponts qui ont stimulé la fréquentation
- ✓ Un mois de juin assez ensoleillé mais marqué par quelques gros orages. Des épisodes orageux qui se sont poursuivis en juillet et sont venus entrecoupés des petites périodes caniculaires : une canicule qui s'est installée plus longuement à partir de mi-août, freinant ainsi la fréquentation
- ✓ Une belle arrière-saison avec une météo exceptionnelle et des températures élevées jusqu'au 20 octobre qui ont favorisés la fréquentation

Zoom sur la saison estivale

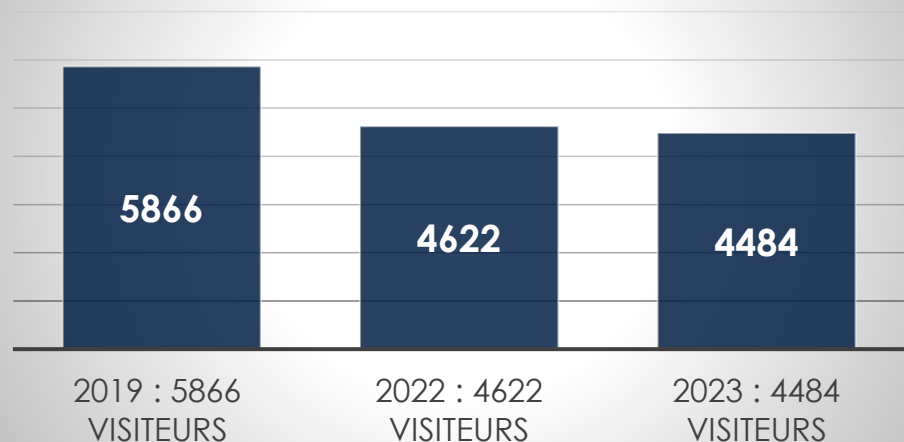
- ✓ Une bonne fréquentation cette saison estivale, certes en légère baisse par rapport à 2022 (-8,1% mais 2022 a été une année exceptionnelle) mais en hausse par rapport à 2019 (+16,8%) malgré un contexte économique difficile (inflation qui a limité les dépenses).
- ✓ [Bilan de la saison estivale 2023](#)

Un nouveau site web

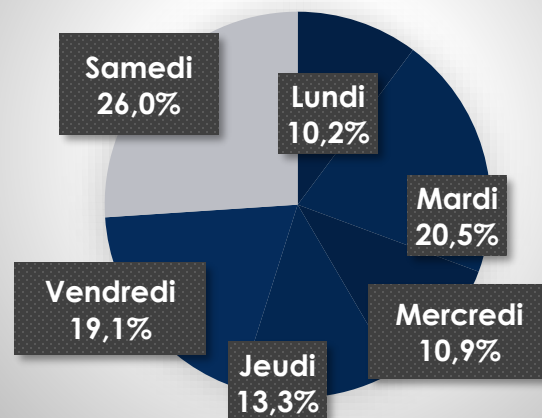
- ✓ Un nouveau site web désormais en anglais
- ✓ Site beaucoup plus attractif et mieux référencé = plus de visibilité

DETAIL FREQUENTATION BIT DE SAINT-MARCELLIN

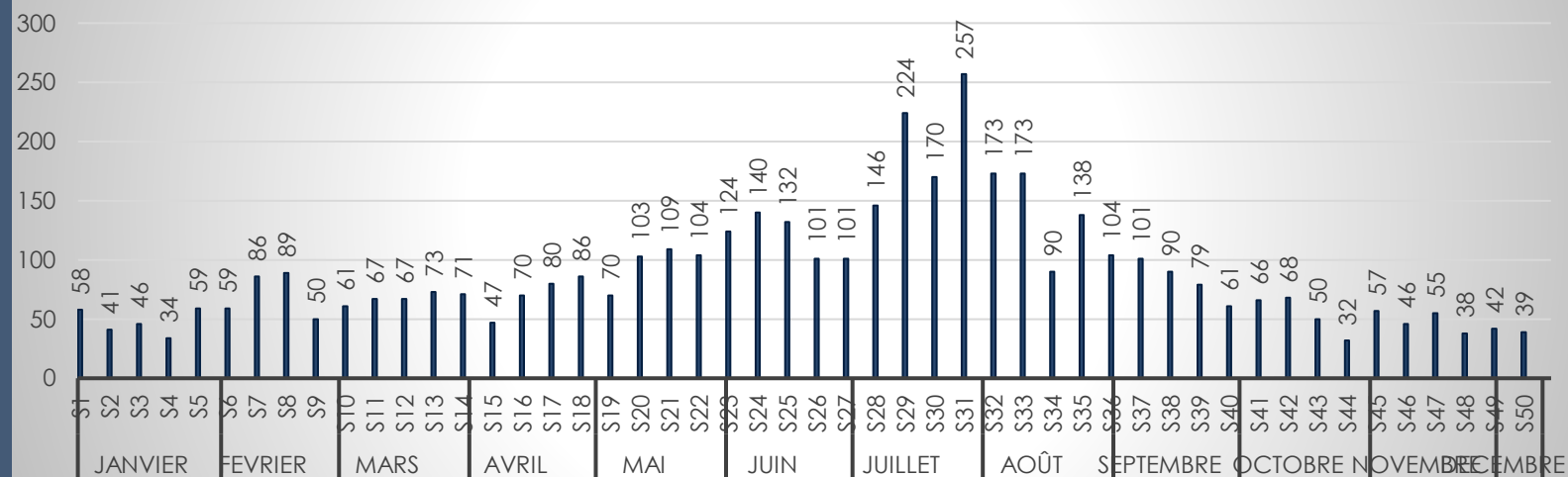
Evolution fréquentation 2019-2022-2023



Fréquentation 2023 par jour



Fréquentation 2023 par semaine



4484 visiteurs en 2023 :
 -3% par rapport à 2022
 -23,6% par rapport à 2019

Légère baisse de fréquentation par rapport à 2022 mais beaucoup plus importante par rapport à 2019, année où le service billetterie était encore bien actif.

2006 contacts au guichet → **3228 demandes au guichet**

Une moyenne de **4,3 visiteurs par heure** et de **1,9 contacts guichet heure**

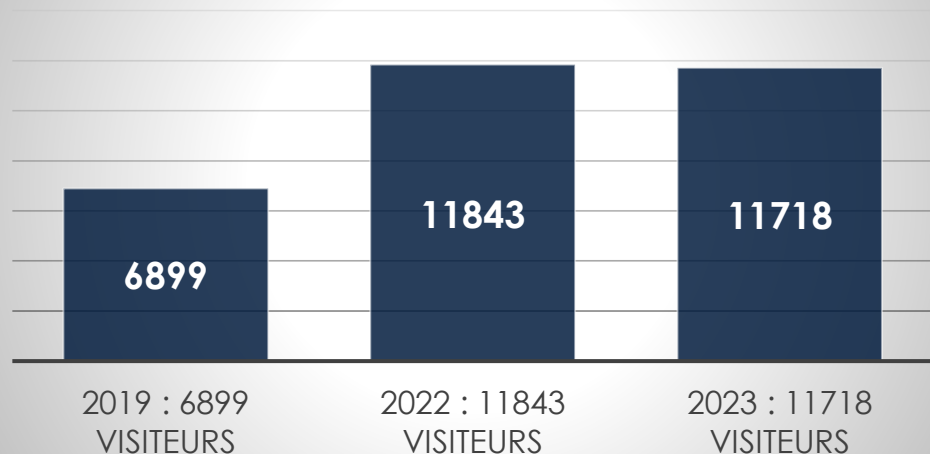
62,8% de la fréquentation concentrée sur la période de mai à septembre.

Fréquentation plus conséquente les jours de marchés (mardi, vendredi et samedi) avec cependant une baisse conséquente les samedis (30,4% en 2022).

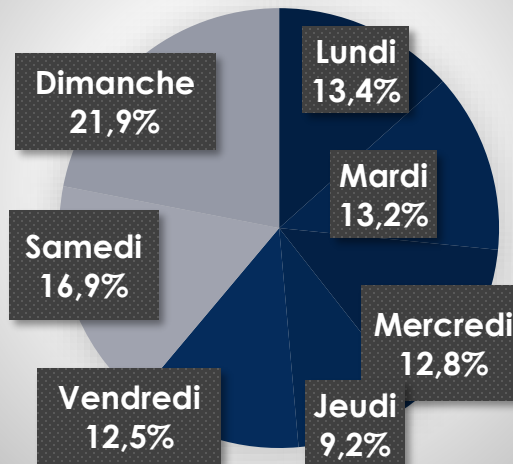
Essentiellement des personnes seules (environ 65%) et de plus de 65 ans (environ 48%)

DETAIL FREQUENTATION BIT DE SAINT-ANTOINE-L'ABBAYE

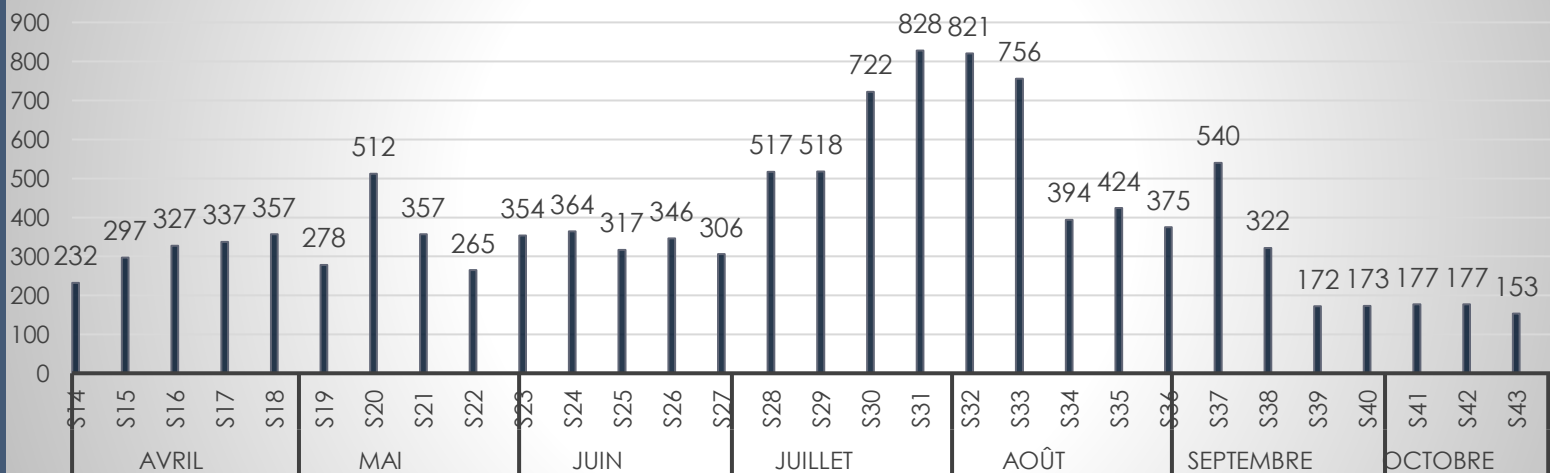
Evolution fréquentation 2019-2022-2023



Fréquentation 2023 par jour



Fréquentation 2023 par semaine



11 718 visiteurs en 2023 :
 -1,1% par rapport à 2022
 +69,9% par rapport à 2019

Une fréquentation stable par rapport à 2022 qui avait pourtant bénéficié d'une fréquentation record suite notamment au déménagement de l'OT et en forte hausse par rapport à 2019

4008 contacts au guichet → **6174 demandes au guichet**

Une moyenne de **8,8 visiteurs par heure** et de **3 contacts guichet heure**

43,3% de la fréquentation le matin et **56,7% l'après-midi**

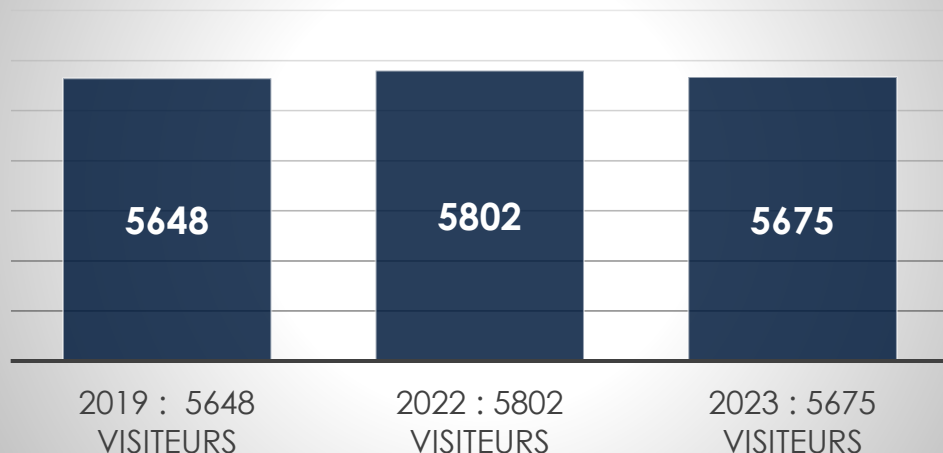
44,7% de la fréquentation sur juillet/août

Une fréquentation plus conséquente le **weekend**, notamment le dimanche (21,9%)

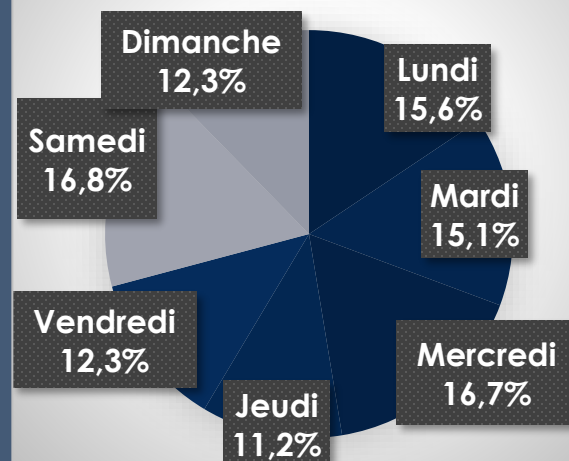
Prédominance de la clientèle en couple (environ 36%) et des 50-65 ans (37%)

DETAIL FREQUENTATION BIT DE PONT-EN-ROYANS

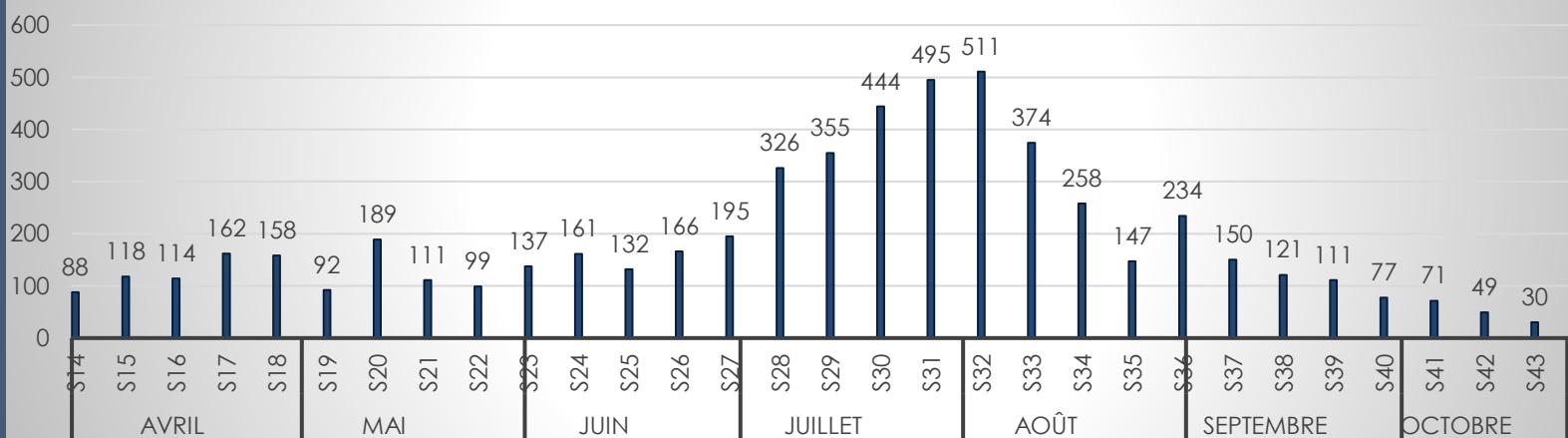
Evolution fréquentation 2019-2022-2023



Fréquentation 2023 par jour



Fréquentation 2023 par semaine



5675 visiteurs en 2023:
-2,2% par rapport à 2022
+0,5% par rapport à 2019

Une très légère baisse de la fréquentation par rapport à 2022 et une certaine stabilité par rapport à 2019

2591 contacts au guichet → **6682 demandes au guichet**

Une moyenne de **4,2 visiteurs par heure** et de **1,9 contacts guichet heure**

62,1% de la fréquentation le matin et **37,9%** l'après-midi

54,3% de la fréquentation sur juillet/août

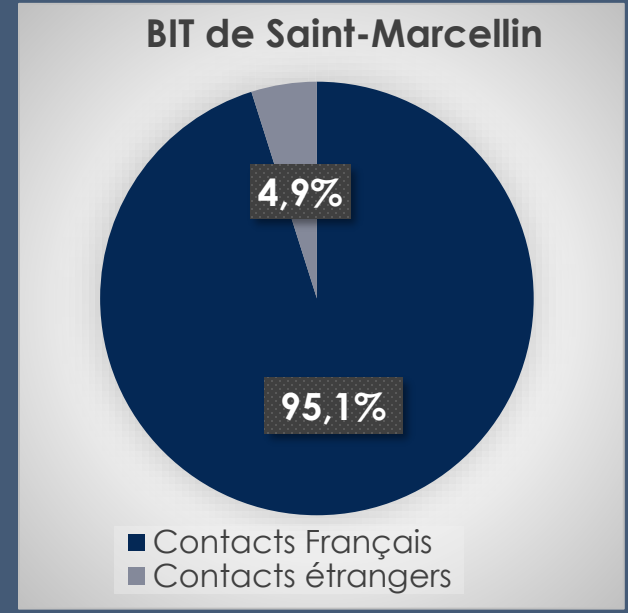
Une fréquentation assez régulière tout au long de la semaine

Une clientèle majoritairement en couple (50,8%) et un peu plus jeune que sur les 2 autres BIT avec environ 30% de 30-50 ans (et 40% de 50-65 ans)

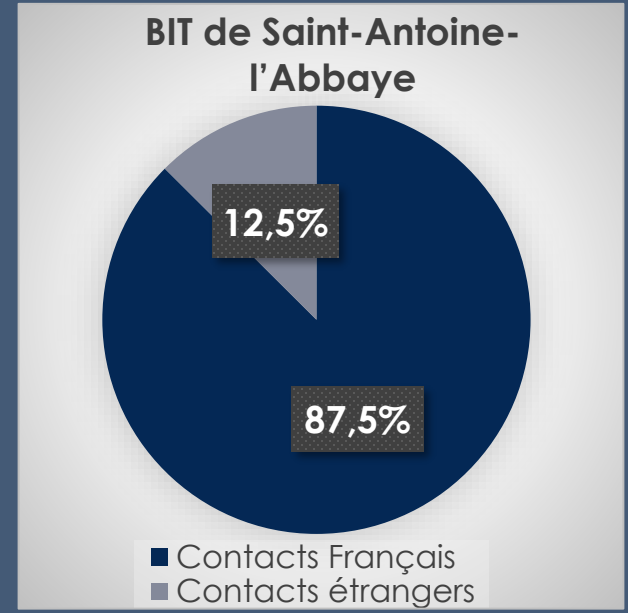


PROVENANCE DES CLIENTELES

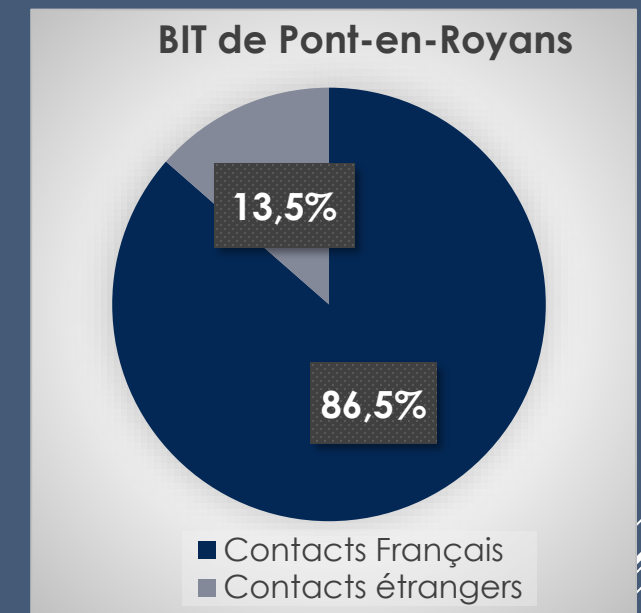
REPARTITION CLIENTELE FRANCAISE ET ETRANGERE AU GUICHET



Clientèle étrangère
5,2% en 2022
3,2% en 2019



Clientèle étrangère
9,9% en 2022
10,8% en 2019



Clientèle étrangère
14,6% en 2022
19,8% en 2019

Une clientèle étrangère très peu présente et en légère baisse à Saint-Marcellin par rapport à 2022. En recul également à Pont-en-Royans (et encore bien en-deçà 2019) mais en hausse à Saint-Antoine-l'Abbaye et même supérieure à 2019.
Sur les 3 BIT confondus, la **clientèle étrangère représente 11,05%**
Une clientèle étrangère très présente en juillet/août mais aussi de plus en plus sur les ailes de saison, en juin et septembre.

PROVENANCE DE LA CLIENTELE FRANCAISE

LES 3 BIT CONFONDUS



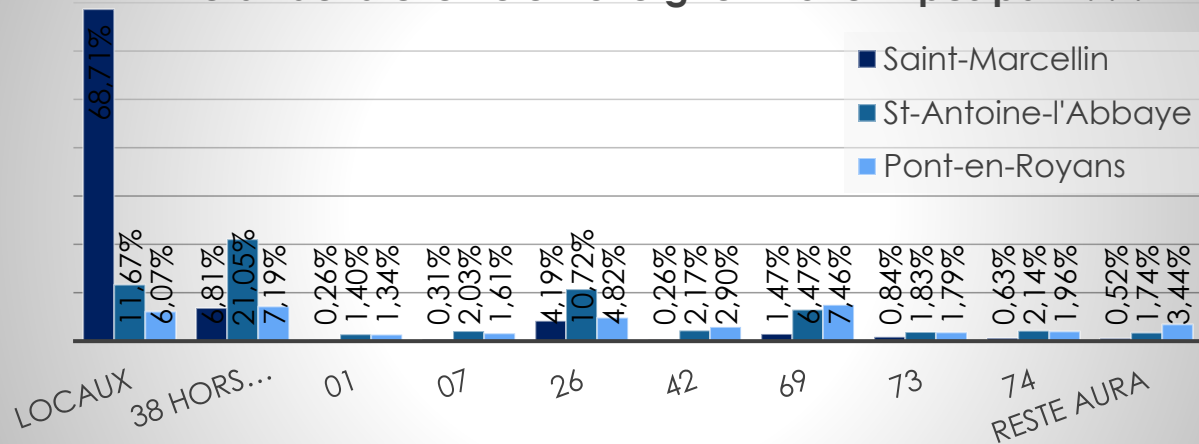
La clientèle d'Auvergne-Rhône-Alpes reste prédominante (60,3%) dans les 3 B.I.T. mais est en baisse par rapport à 2022 où elle représentait 66%.

Détail clientèle Auvergne-Rhône-Alpes par B.I.T. :

- St-Marcellin : 84% (85,9% en 2022)
- St-Antoine : 61,2% (69,5% en 2022)
- Pont-en-Royans : 38,6% (41,7% en 2022)

Les autres principales régions de provenance sont en progression et restent similaires à 2022 avec cependant une inversion entre l'Occitanie (5^{ème} place en 2022) et les Pays de La Loire (4^{ème} place en 2022).

Détail de la clientèle Auvergne-Rhône-Alpes par B.I.T.

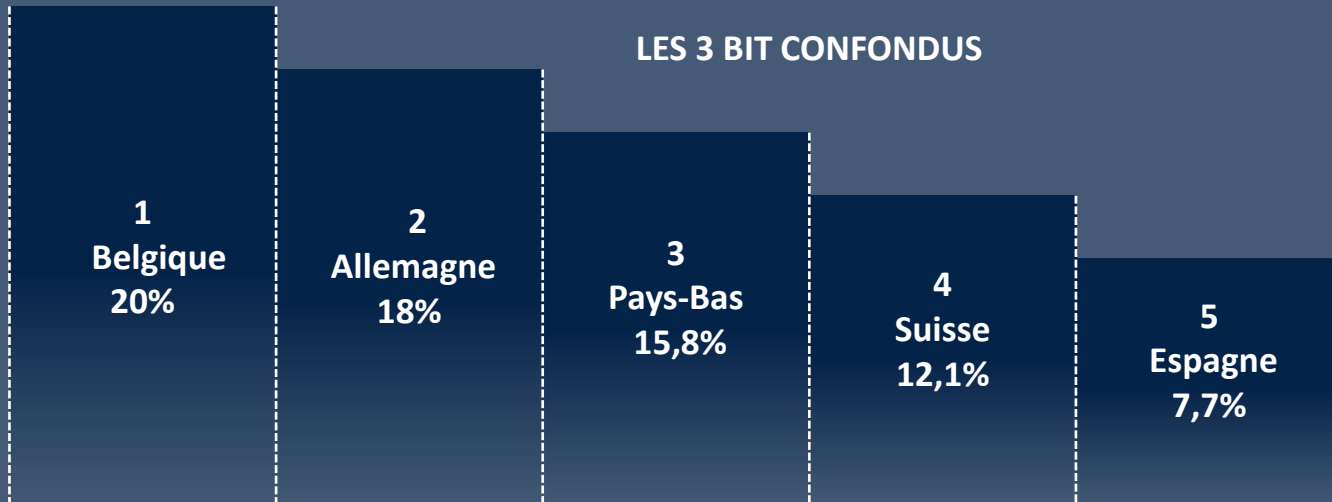


Locaux = habitants du territoire Saint-Marcellin Vercors Isère

La clientèle locale est très conséquente au B.I.T. de Saint-Marcellin (68,7% de la clientèle française) contrairement aux 2 autres BIT : 6,1% à Pont-en-Royans et 11,7% à Saint-Antoine-l'Abbaye.

Une clientèle iséroise et drômoise bien présente aux B.I.T. de Saint-Antoine et Saint-Marcellin alors qu'au BIT de Pont-en-Royans la clientèle en provenance du Rhône prédomine.

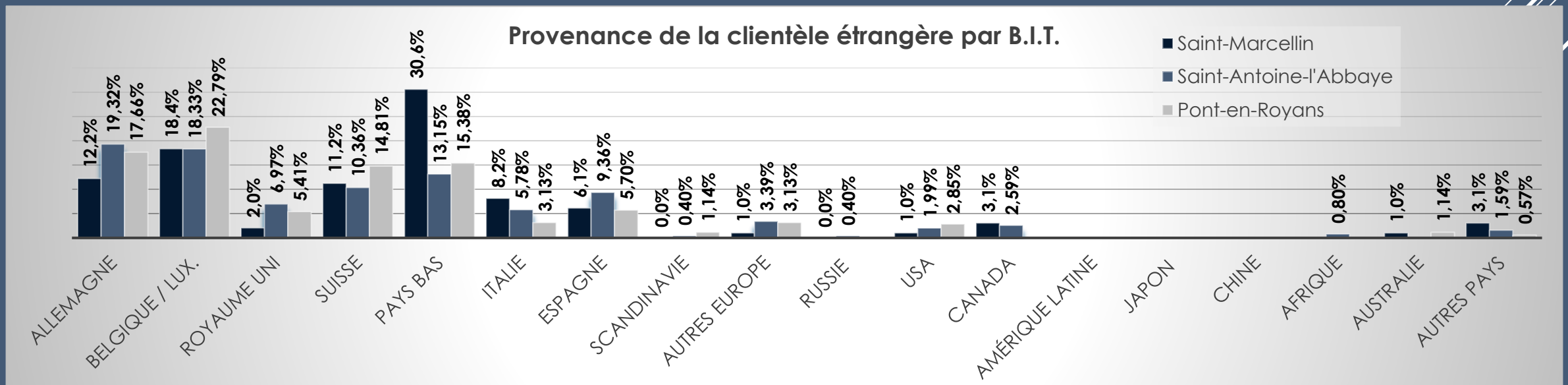
PROVENANCE DE LA CLIENTELE ETRANGERE



On retrouve le même podium qu'en 2022. La **clientèle belge** reste majoritaire mais perd cependant quelques points (24,4% en 2022).

Une clientèle étrangère essentiellement européenne.

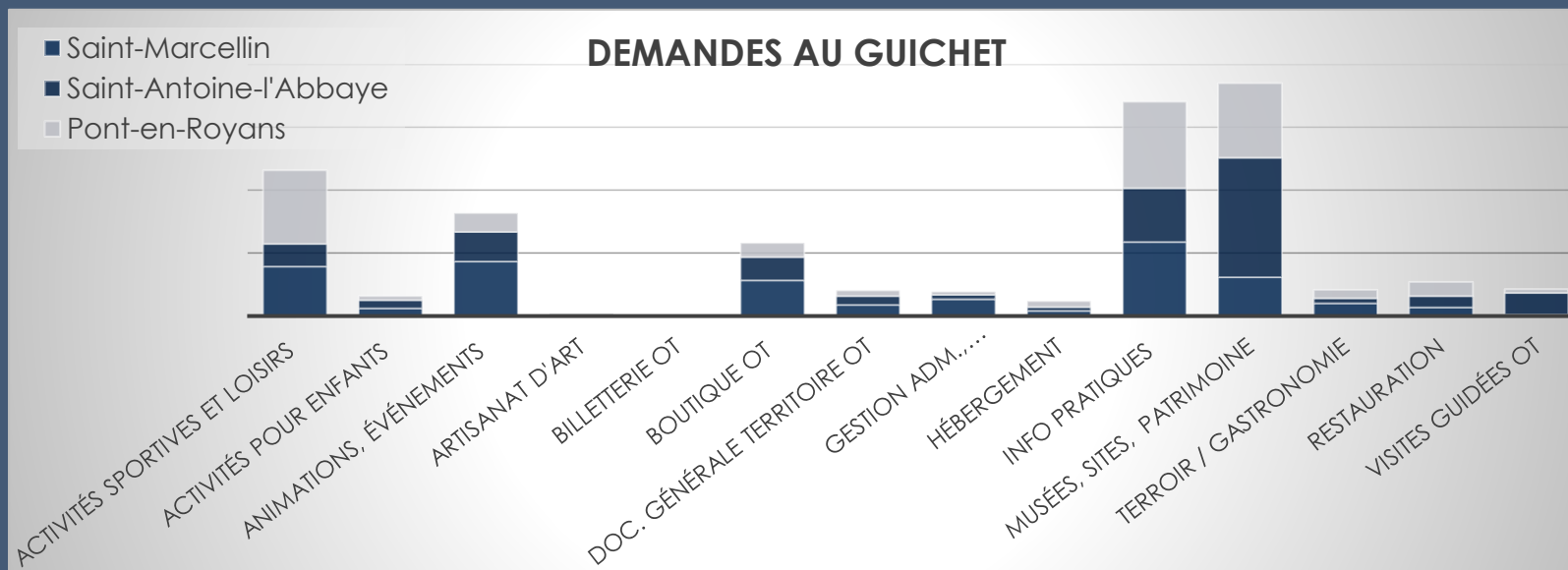
Hausse de certaines clientèles long-courriers comme le Canada (3,2%) qui devance les USA (2,2%) ou l'Australie qui passe de 0,5% en 2022 à 1,6% en 2023.





CONTACTS ET DEMANDES

CONTACTS ET DEMANDES AU GUICHET



8605 contacts au guichet → 16 084 demandes au guichet

Les demandes pour les musées, sites et patrimoine arrivent en tête. Viennent ensuite les informations pratiques (plans, info route, toilettes, direction...) puis les activités sportives avec notamment la randonnée.

Top 5 des demandes par B.I.T.

Saint-Marcellin

1. Infos pratiques 23,5%
 2. Animations, événements 17,4%
 3. Activités sportives 15,7%
 4. Musées, sites 12,3%
 5. Boutique OT 11,3%
- 50,8% des demandes concernent le territoire SMVIC et 37,3% la ville

Saint-Antoine-l'Abbaye

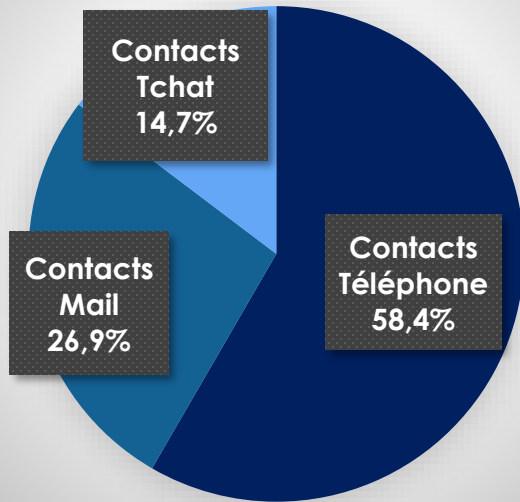
1. Musées, sites 38,1%
 2. Infos pratiques 17,2%
 3. Animations, événements 9,4%
 4. Boutique OT 7,5%
 5. Activités sportives 7,2%
- 81% des demandes concernent le village uniquement

Pont-en-Royans

1. Infos pratiques 27,5%
 2. Musées, sites 23,7%
 3. Activités sportives 23,4%
 4. Animations, événements 6%
 5. Boutique OT 4,5%
- 41,5% des demandes concernent le village, 31,8% le territoire SMVIC, et 25,1% le Vercors

CONTACTS ET DEMANDES A DISTANCE (APPELS, MAILS, TCHATS)

Répartition des demandes à distance



5919 contacts à distance et 6433 demandes à distance

3454 Appels : une moyenne de 10,3 appels par jour

1595 Mails : une moyenne de 4,8 mails par jour

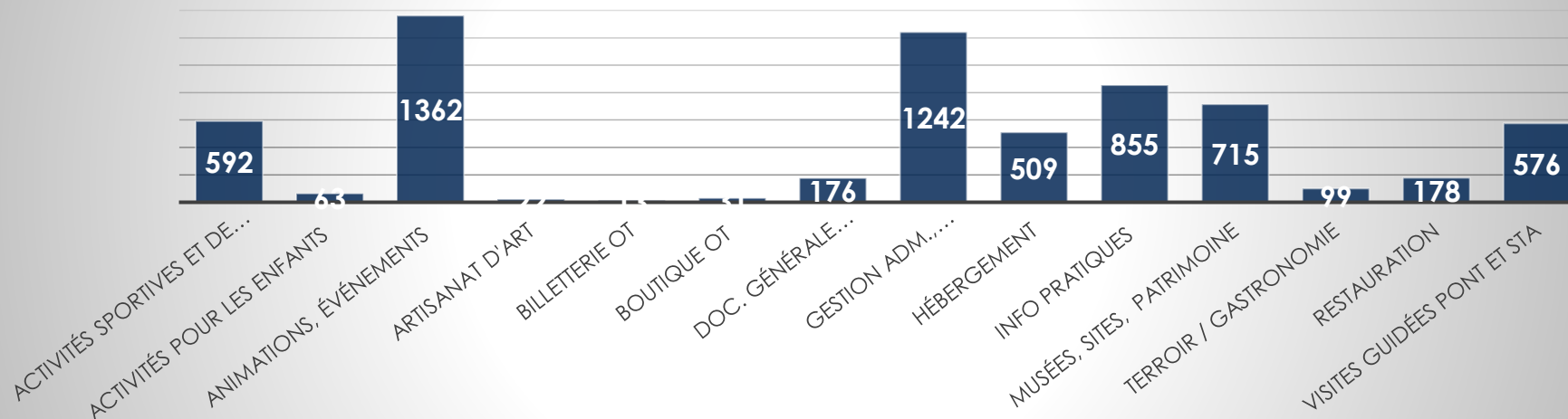
870 Tchats : une moyenne de 2,6 tchats par jour

Augmentation des contacts à distance par rapport à 2022 (+29,5%) et des demandes à distance (+33%)

Une petite baisse des appels (-4%) par rapport à 2022 compensée par une hausse des demandes par mail (+104%) et une véritable **explosion des demandes via le tchat** qui progressent de +346 % (195 tchats en 2022 et 870 en 21023) en lien avec le nouveau site web de l'OT beaucoup plus attractif et mieux référencé

Le pic des demandes à distance est en août avec une moyenne journalière de 19 appels par jour, 8 tchats et 5 mails.

DEMANDES A DISTANCE



Top 5 des demandes à distance

1. Animations, événements 21,2%
2. Fonctionnement, gestion administrative 19,3%
3. Infos pratiques 13, %
4. Musées, sites 11,1%
5. Activités sportives 9,2%



LA DOCUMENTATION DE L'OFFICE DE TOURISME

LES EDITIONS



- Carte touristique : 12 000 exemplaires
- Guide découverte : 12 000 exemplaires
- Guide Terroir et Artisanat : 5000 exemplaires
- Plan Saint-Antoine : 12000 exemplaires
- Plans Pont-en-Royans : 12000 exemplaires



- Carte touristique : 800 exemplaires
- Guide découverte : 800 exemplaires
- Plan Saint-Antoine : 500 exemplaires
- Plan Pont-en-Royans : 500 exemplaires

ET AUSSI

- Environ **500 fiches personnalisées via Ed'It Yourself*** (*logiciel permettant de créer des documents sur mesure*)
 - **1380** fiches Idées de **randonnées**
 - **110** fiches **Marchés de producteurs**

LA DIFFUSION DES EDITIONS FRANCAISES ET ANGLAISES

- **Au guichet + sur l'OT mobile** → **46,1%** de la diffusion dont 29,5% aux visiteurs et 16,6% aux professionnels du tourisme, associations...
- **Envois postaux** (153 envois) → 1% de la diffusion
- **Point d'Information Touristique** (7 P.I.T. sur des sites ou hébergements + 3 dans commerces à Pont-en-Royans et Saint-Antoine pendant la fermeture annuelle des 2 BIT) → 12,7% de la diffusion
- **Tournées de distribution effectuées par l'OTI** (11 tournées chez les partenaires bénéficiant du pack Premium et dans les OT Isère et Drôme soit 85 structures touristiques livrées) → 22,5% de la diffusion
- **Actions de promotion** (accueils presse, salons...) → 6% de la diffusion
- **Bourse d'échanges Isère et Rés'OT** (Rés'OT = journée des partenaires organisée par l'office de tourisme) → 16,9% de la diffusion

→ Toutes les éditions de l'office de tourisme sont en téléchargement sur le site web. Pour les demandes de documentations, les envois par mail sont privilégiés.



VISITES GUIDEES, BOUTIQUE ET BILLETTERIE

VISITES GUIDEES DE L'OT

Individuels

- **Saint-Antoine** : 750 visiteurs (67 visites) → +1,35% de visiteurs par rapport à 2022
- **Pont-en-Royans** : 173 visiteurs (10 visites) → +45,3% de visiteurs par rapport à 2022

Groupes

- **Saint-Antoine** : 1343 visiteurs (47 groupes) → +5,8% de visiteurs par rapport à 2022
- **Pont-en-Royans** : 585 visiteurs (19 groupes) → +5,2% de visiteurs par rapport à 2022

VISITES ET SORTIES GERES PAR L'OT

Visites sur les ENS (Espaces Naturels Sensibles)

- Sorties nature proposées par le département de l'Isère sur 2 ENS de notre territoire (Ecouges et Rimets) de mai à sept.
- 17 sorties proposées (3 sans réservation et 14 avec réservation auprès de l'OT) → **153 inscriptions** gérées

Vis ma vie de bûcheron

- Sorties organisées par Fibois et l'ONF en été
- 1 sortie sur notre territoire → **15 inscriptions**

BOUTIQUE

	Saint-Marcellin	Saint-Antoine	Pont-en-Royans
CA et évolution par rapport à 2022	4348,97€ (+15%)	3021,01€ (-26%)	3615,85€ (+0,9%)
Panier moyen	9,65€	8,93€	9,26€
Nb de références	62	50	48
Top 1 des ventes en quantité	Carto-guide Des Coulmes aux Chambaran	Carte Postale Saint-Antoine – vue unique	Carto-guide Des Coulmes aux Chambaran
Top 1 des ventes en valeur	Carto-guide Des Coulmes aux Chambaran	Carto-guide Des Coulmes aux Chambaran	Carto-guide Des Coulmes aux Chambaran

BILLETTERIE

Pas de billetterie en 2023 (en 2022 : 2 billetteries pour un C.A. de 369€)



L'OFFICE DE TOURISME MOBILE

CONTEXTE ET OBJECTIFS

Un accueil qui doit désormais être pensé à l'échelle du territoire et non simplement à l'échelle des locaux de l'OT : accueillir les visiteurs là où ils se trouvent.

Objectifs:

- ✓ Promouvoir au plus grand nombre le territoire SMVI et ainsi encourager la consommation touristique
- ✓ Capter une clientèle qui n'a pas l'habitude de fréquenter les OT
- ✓ Rendre l'OTI visible et dynamiser son image et ses missions

FONCTIONNEMENT

Période / horaires : de mai à fin septembre → ½ journée (samedi après-midi) en mai, juin et septembre et 1 journée (mercredi) en juillet-août

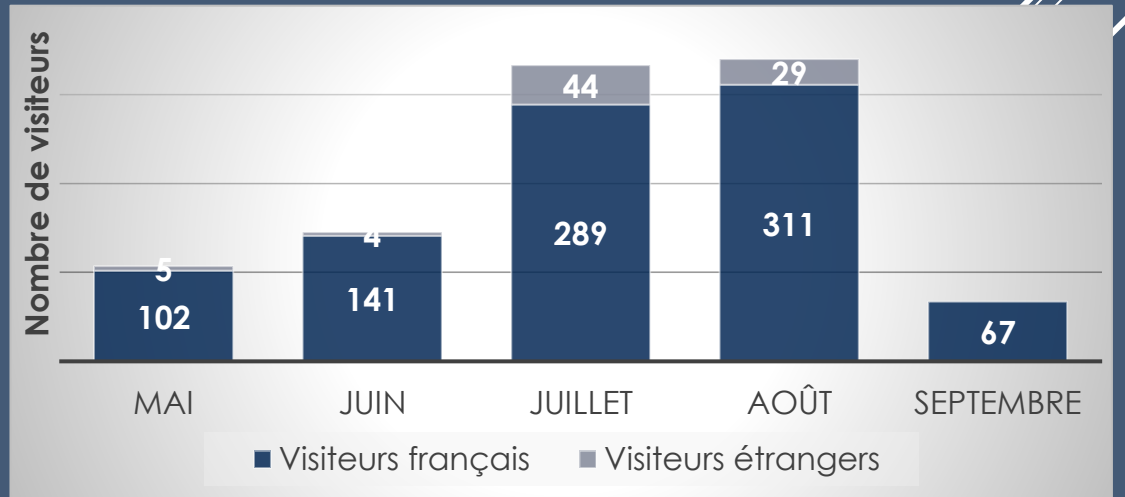
Lieux : Grotte de Choranche et Jardin des fontaines pétifiantes, 2 lieux sélectionnés en fonction de leur fréquentation importante

Accueil : 1 stand estampillé OTI tenu par une conseillère en séjour permanente (Edith) avec de la documentation

→ **23 demi-journées de permanence environ 76h d'accueil**

QUELQUES CHIFFRES

- ✓ **992 visiteurs** → une moyenne de 13,1 visiteurs par heure
- ✓ 347 contacts uniques
- ✓ **607 demandes d'information** : 85% des demandes portent sur le territoire SMVI
- ✓ 91,7% de clientèle française et 8,3% clientèle étrangère
- ✓ 57,9% des visiteurs français originaires d'Auvergne-Rhône-Alpes, 7,7% d'Île-de-France et d'Occitanie
- ✓ 31,3% des visiteurs étrangers originaires de Belgique, 18,8% de Suisse et 12,5% d'Allemagne
- ✓ **45,9% de familles et 33,5% de couples**





SATISFACTION DES VISITEURS

SUR LE TCHAT EN LIGNE

Sur le tchat en ligne, les visiteurs ont la possibilité de noter leur échange avec les conseillers en séjour (notation de 1 à 5) et de laisser un commentaire. En 2023, incitation des internautes à noter l'échange.

- **126 conversations notées en 2023** (contre 18 en 2022)
- **50 commentaires en 2023** (contre 9 en 2022) dont 1 seul commentaire négatif
- moyenne très satisfaisante en 2023 : **4,73 sur 5**

SUR GOOGLE MY BUSINESS

Chaque B.I.T. a sa propre fiche sur Google My Business. Comme pour le tchat en ligne, la notation va de 1 à 5.

- **5 avis pour le B.I.T. de Pont-en-Royans** : une moyenne pour 2023 de **4,2 sur 5**
- **1 avis pour le B.I.T. de Saint-Antoine-l'Abbaye** : une moyenne pour 2023 de **5 sur 5**
- **6 avis pour le B.I.T. de Saint-Marcellin** : une moyenne pour 2023 de **5 sur 5**

REMARQUES ORALES ET RECLAMATIONS ECRITES

Les conseillères en séjour consignent les remarques formulées oralement par les visiteurs. Chaque fois qu'un visiteur vient exprimer son mécontentement, elles lui proposent de remplir une fiche de réclamation qui est ensuite transmise au prestataire concerné.

- **129 remarques orales** dont 23 remerciements et 9 suggestions
- **8 réclamations écrites** (très peu)



SITE INTERNET ET RESEAUX SOCIAUX

SITE WEB www.tourisme.saintmarcellin-vercors-isere.fr

122 758 sessions (+3,26% / 2022)
et 85 921 utilisateurs (-7,71% / 2022)

Durée moyenne des sessions 1:44
(+21% / 2022)

318 141 pages vues et 2,6 pages
visitées par session (+98,5% / 2022)

Taux engagement 66,5% (+42,5/ 2022)

Top 5 des internautes
par pays

France (94,2%)
Suisse (1,07%)
Belgique (0,9%)
Allemagne (0,66%)
Pays-Bas (0,46%)

Top 5 des internautes par
régions

AURA(57,63%)
Ile-de-France (19,03%)
Nouvelle Aquitaine (4,12%)
Grand-Est (3,5%)
PACA (3,17%)

Top 5 des pages les + consultées

Pont-en-Royans (13,75%)
St-Antoine-l'Abbaye (10,56%)
Médiévales St Antoine (6,41%)
Agenda du territoire (4,76%)
Hébergements (4,27%)

RESEAUX SOCIAUX

FACEBOOK

9024 Abonnés (+66%)

112 posts publiés

6 100 000 impressions (+706%)

8,4% de taux d'engagement

Audience : 66% femmes et 34% hommes avec une
majorité de 35-44 ans

Provenance : Saint-Marcellin, Grenoble, Lyon

INSTAGRAM

3220 Abonnés (+168%)

77 posts publiés (dont 17 réels) + 100 stories

2 000 000 impressions (+3026%)

7% de taux d'engagement

Audience : 70% femmes et 30% hommes avec une
énorme majorité 25-44 ans

Provenance : Grenoble, Saint-Marcellin, Lyon

C'EST QUOI L'OBSERVATOIRE ?

VOTRE CONTACT

Florence Binet

florence.binet@saintmarcellin-vercors-isere.fr

04 82 92 60 35

www.tourisme.saintmarcellin-vercors-isere.fr

RECENSEMENT
DE L'OFFRE

ÉVALUATION DES
RETOMBÉES ÉCONOMIQUES

ANALYSE ET DIFFUSION
DE DONNÉES

SUIVI
CONJONCTUREL

VEILLE
STRATÉGIQUE



ÉTUDES QUANTITATIVES
ET QUALITATIVES

BAROMÈTRE DU
TOURISME LOCAL



Offices de
Tourisme
de France



**SAINT-MARCELLIN
VERCORS ISÈRE**
TOURISME