

**OBSERVATOIRE TOURISTIQUE**

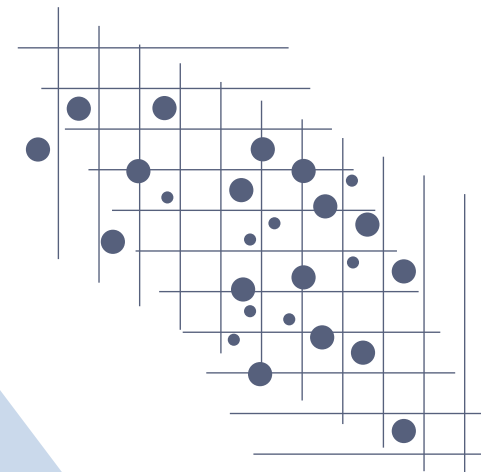
# **BILAN DE FREQUENTATION DE L'OFFICE DE TOURISME**

Saint-Antoine-l'Abbaye, Saint-Marcellin, Pont-en-Royans, Office  
de Tourisme mobile

## **SAISON 2024**



**SAINT-MARCELLIN  
VERCORS ISÈRE**  
TOURISME



## METHODOLOGIE

Outil utilisé : **AVIZI**, logiciel de Gestion de la Relation Client permettant de gérer l'intégralité des statistiques de fréquentation d'accueil sur nos 3 Bureaux d'Information Touristique de Saint-Marcellin, Saint-Antoine-l'Abbaye, Pont-en-Royans et sur l'Office de Tourisme mobile

→ utilisation du logiciel à partir d'avril 2024 (pas possible de comparer toutes les données par rapport à l'année précédente)

## LEXIQUE

**BIT** : Bureau d'Information Touristique

**CS** : Conseiller en séjour

**OT** : Office de Tourisme

**PIT** : Point d'Information Touristique

**RAT** : Relais d'Accueil Touristique

**RES'OT** : journée des partenaires organisée par l'office de tourisme 2 fois dans l'année

**SADI** : Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information

**SMVI** : Saint-Marcellin Vercors Isère

## HORAIRES OUVERTURE DES BIT

### ACCUEIL PHYSIQUE

Dans le cadre du SADI, **adaptation des horaires d'ouverture des BIT en 2024** : réduction des horaires **compensée par le développement de nouveaux modes d'accueil** (Office de Tourisme mobile, Point d'Information Touristique, Relais d'Accueil Touristique...)

#### **BIT Saint-Antoine-l'Abbaye - Ouvert du 1er avril au 29 septembre 2024**

- Avril, septembre : lundi, mardi, vendredi 14h-17h30 / mercredi, samedi, dimanche 9h30-12h30 et 14h-17h30/ jeudi 9h30-12h30
  - Mai, juin : lundi à dimanche (sauf jeudi après-midi) 9h30-12h30 et 14h-17h30
  - Juillet et août : lundi à dimanche 9h30-13h et 14h-18h
- **1114 heures d'ouverture** (-15,9% par rapport à 2023)

#### **Pont-en-Royans – Ouvert du 17 juin au 15 septembre 2024**

- Juin, septembre : lundi à dimanche 9h-12h30 et 14h30-17h30
  - Juillet et août : lundi à dimanche 9h-13h et 14h30-18h (16h30 le lundi)
- **640 heures d'ouverture** (-51,9% par rapport à 2023)

#### **BIT Saint-Marcellin - Ouvert du 2 mai au 29 septembre 2024**

- Mai, juin, septembre : mardi, vendredi et samedi 9h-12h30
  - Juillet et août : mardi à samedi 9h-12h30
- **290 heures d'ouverture** (-72,2% par rapport à 2023)

## HORAIRES OUVERTURE DES BIT

### ACCUEIL À DISTANCE (Téléphone, mail, tchat)

- Janvier, février, mars, octobre, novembre et décembre : permanence **5 jours sur 7**
- Avril, mai, 1<sup>ère</sup> quinzaine de juin, dernière quinzaine de septembre : permanence **6.5 jours sur 7**
- Mi-juin à mi-septembre : permanence **7 jours sur 7**
- **2075 heures de permanence** (identique à 2023)

## CONSEILLERS EN SEJOUR

### LES CONSEILLERS EN SEJOUR

#### SAISONNIERS :

- Camille RICHET (3<sup>ème</sup> saison à l'OTI)
- Christelle TRUCHET (1<sup>ère</sup> saison à l'OTI)
- Axel MONIER (1<sup>ère</sup> saison à l'OTI)

### LES CONSEILLERS EN SEJOUR

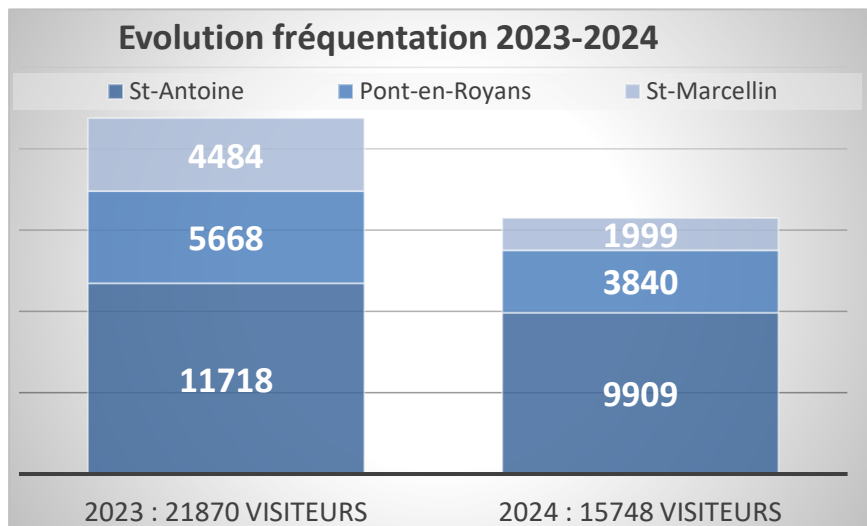
#### PERMANENTS :

- Edith DESCORPS
- Justine BARBIER
- Florence BINET



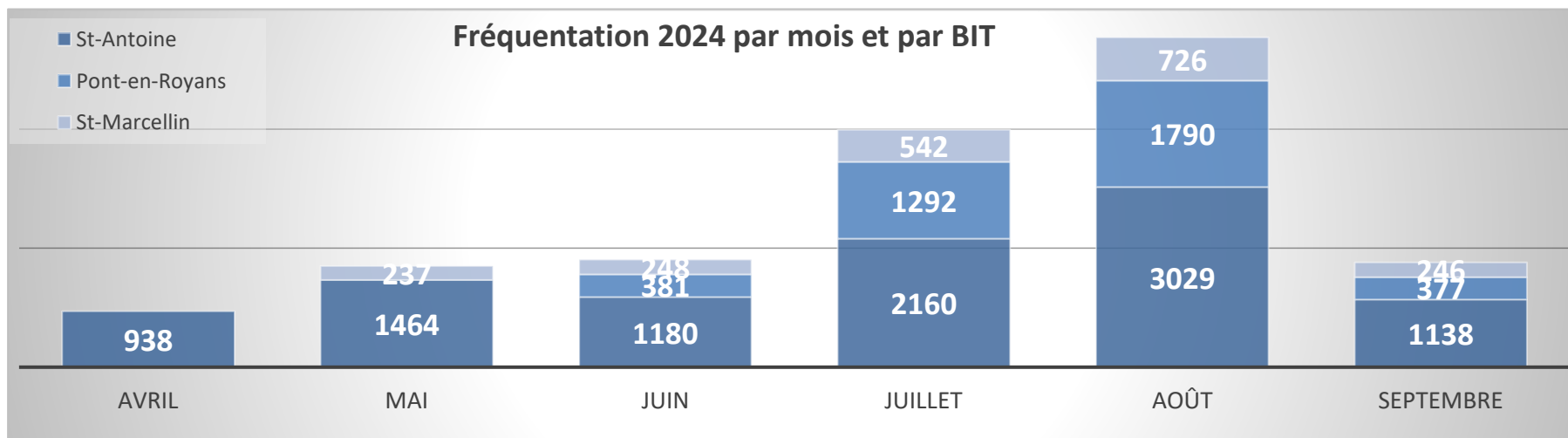
*Conseillers en séjour saisonniers*

### FREQUENTATION / VISITEURS\*



**15 748 visiteurs sur les 3 BIT**

- ❖ **-28% par rapport à 2023** : à relativiser car réduction nombre heures ouverture des BIT de -44,8% et +89% de fréquentation sur l'OT Mobile
- ❖ **63% de la fréquentation sur le BIT de Saint-Antoine** (BIT le + ouvert)
- ❖ **60,6% de la fréquentation sur juillet/août**



## FREQUENTATION

### Un début de saison poussif

- Une **météo printanière maussade**, pluvieuse qui n'a pas stimulé la fréquentation
- En mai, moins de pont qu'en 2023 (2 contre 4 en 2023). Mais **un long week-end prolongé de 5 jours** cumulant les jours fériés du 8 mai et de l'Ascension qui a bénéficié d'une excellente fréquentation.

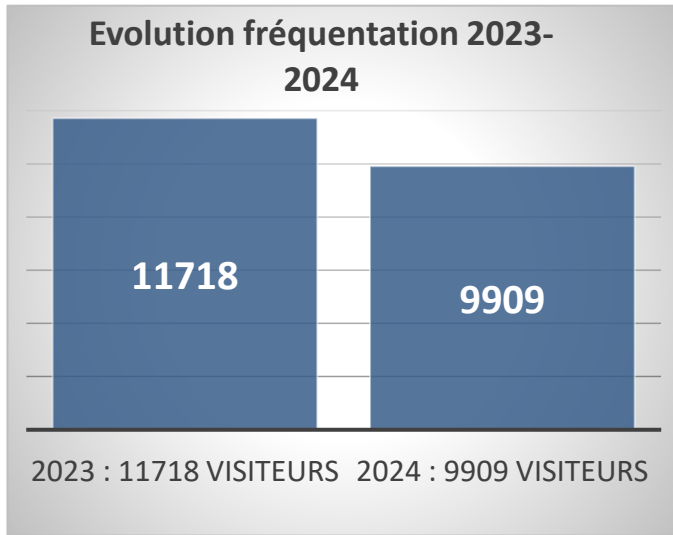
### Zoom sur la saison estivale

- Une **bonne fréquentation** cette saison estivale, certes en très légère baisse par rapport à 2023 mais à relativiser car la saison estivale 2023 avait atteint de très hauts niveaux de fréquentation.
- **Un démarrage de saison tardif en JUILLET** marqué par des conditions météo défavorables, un contexte politique et des élections législatives anticipées qui ont limité la fréquentation française lors des week-ends électoraux en début de mois, absence de week-end prolongé lors du 14 juillet.
- **Véritable envol de la saison estivale en AOÛT** avec des conditions météorologiques beaucoup plus clémentes, un jour férié en milieu de semaine qui a favorisé les courts séjours, des épisodes de fortes chaleurs qui ont favorisé notre destination (recherche de fraîcheur)
- [Bilan saison estivale 2024](#)

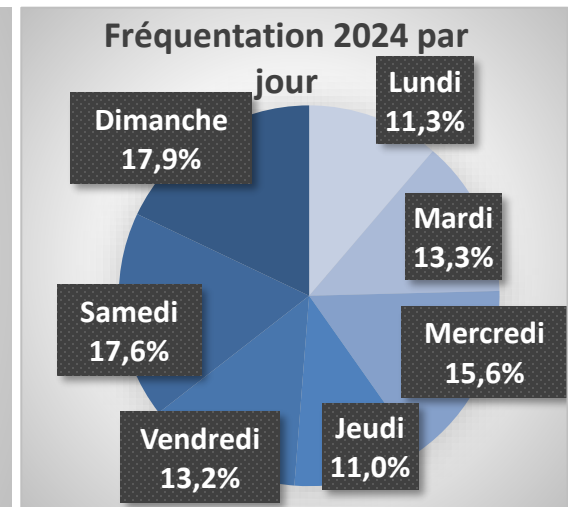
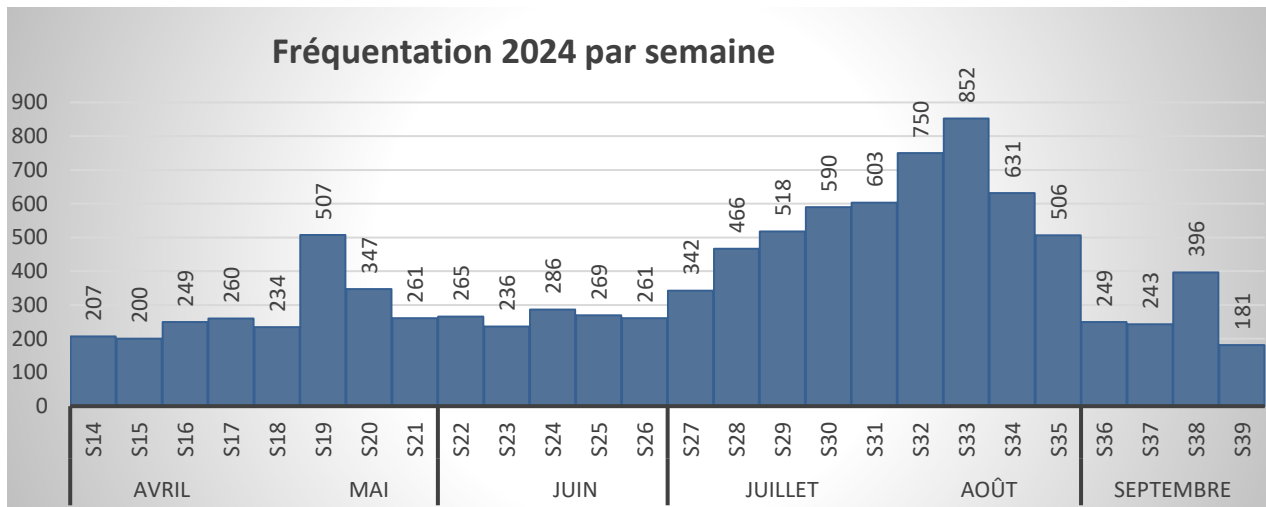
### POUR ALLER PLUS LOIN

- [Bilan de la fréquentation touristique en Isère](#)
- [Bilan de la fréquentation touristique en Auvergne-Rhône-Alpes](#)

## FREQUENTATION BIT SAINT-ANTOINE-L'ABBAYE

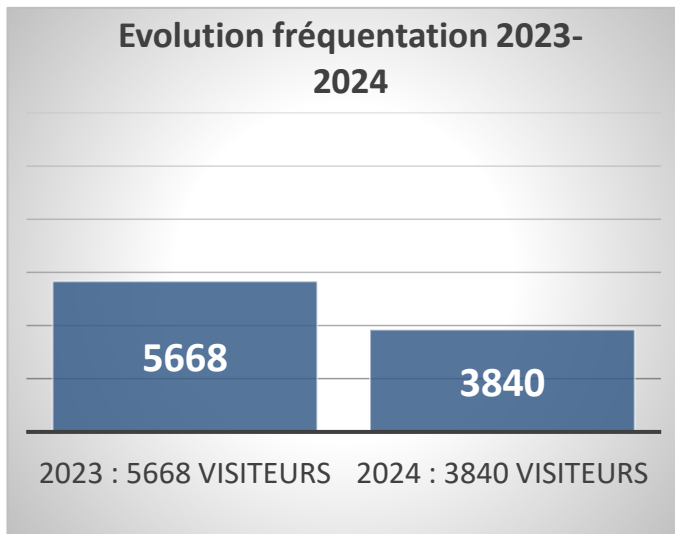


- ❖ **9909 visiteurs** : -15,4% de visiteurs par rapport à 2023 mais -15,9% d'heures d'ouverture → une moyenne de 8,8 visiteurs par heure  
Du 01/05 au 31/08/2024 : -4,9% par rapport à 2023
- ❖ **3273 demandes au guichet soit 6225 personnes renseignées** → une moyenne de 2,9 demandes par heure
- ❖ **7602 informations délivrées au guichet**
- ❖ **52,4%** de la fréquentation sur **juillet/août**



## FREQUENTATION BIT PONT-EN-ROYANS

Evolution fréquentation 2023-2024



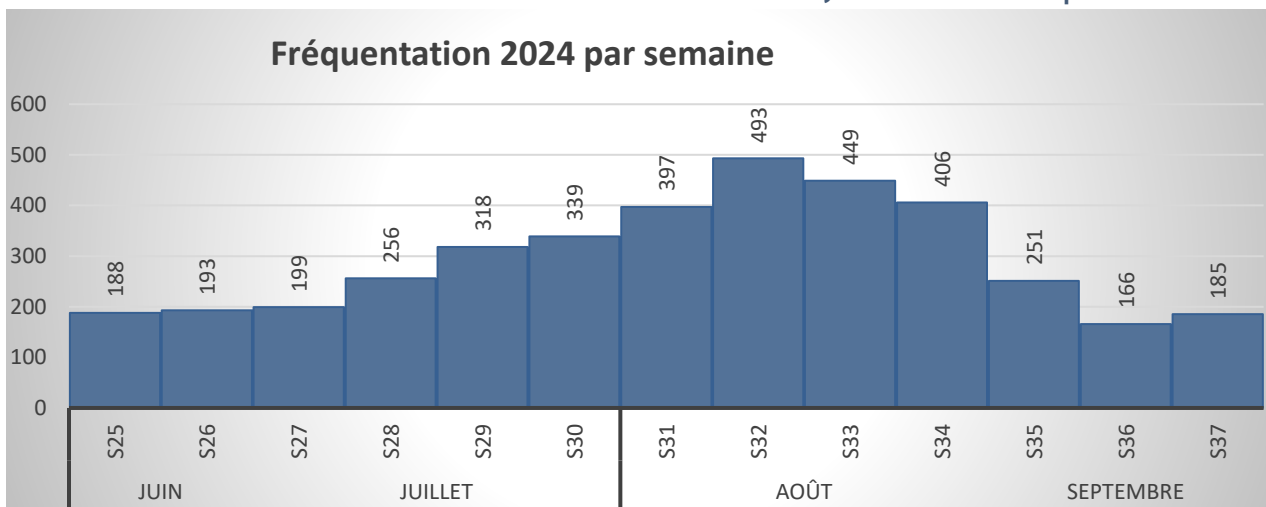
- ❖ **3840 visiteurs** : -32,2% de visiteurs par rapport à 2023 mais -51,9% d'heures d'ouverture → une moyenne de 6 visiteurs par heure  
Du 15/06 au 15/09/2024 : +0,8% par rapport à 2023

- ❖ **1787 demandes au guichet soit 3598 personnes renseignées** : une moyenne de de 5,2 demandes par heure

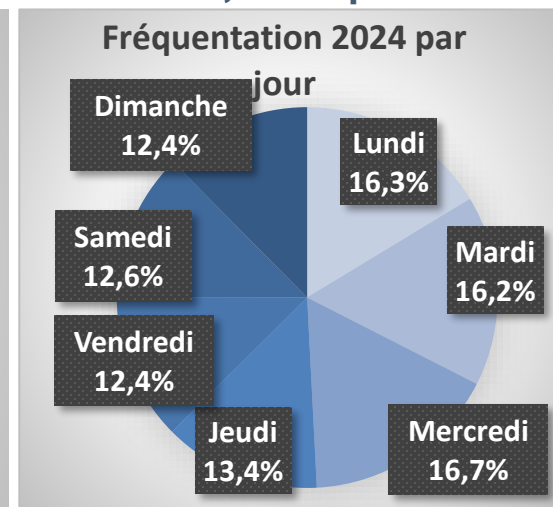
- ❖ **4003 informations délivrées au guichet**

- ❖ **60,5% de la fréquentation le matin / 39,5% l'après-midi**

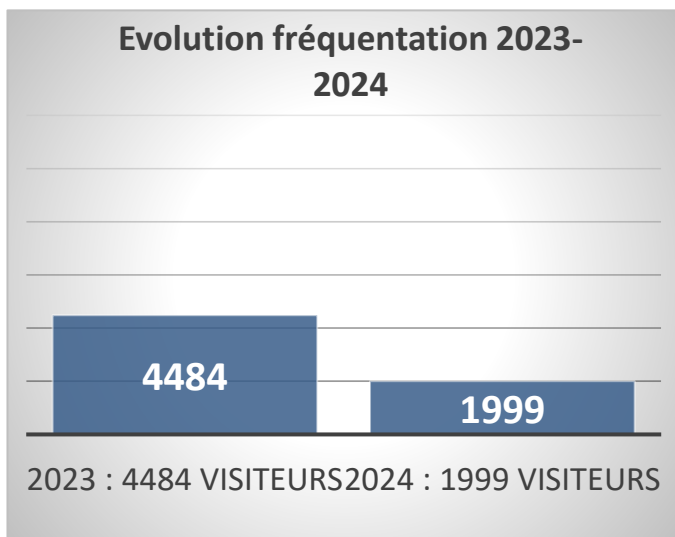
Fréquentation 2024 par semaine



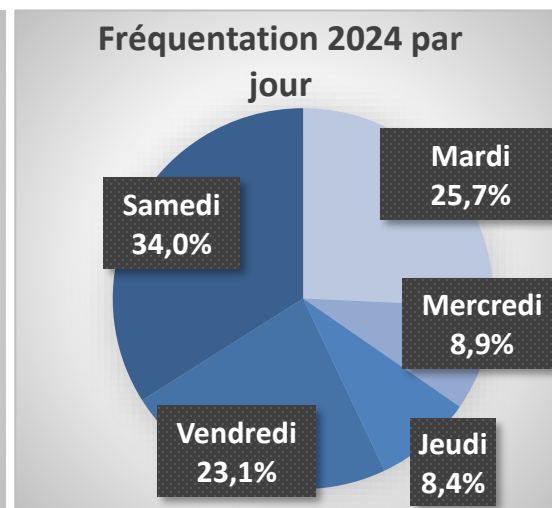
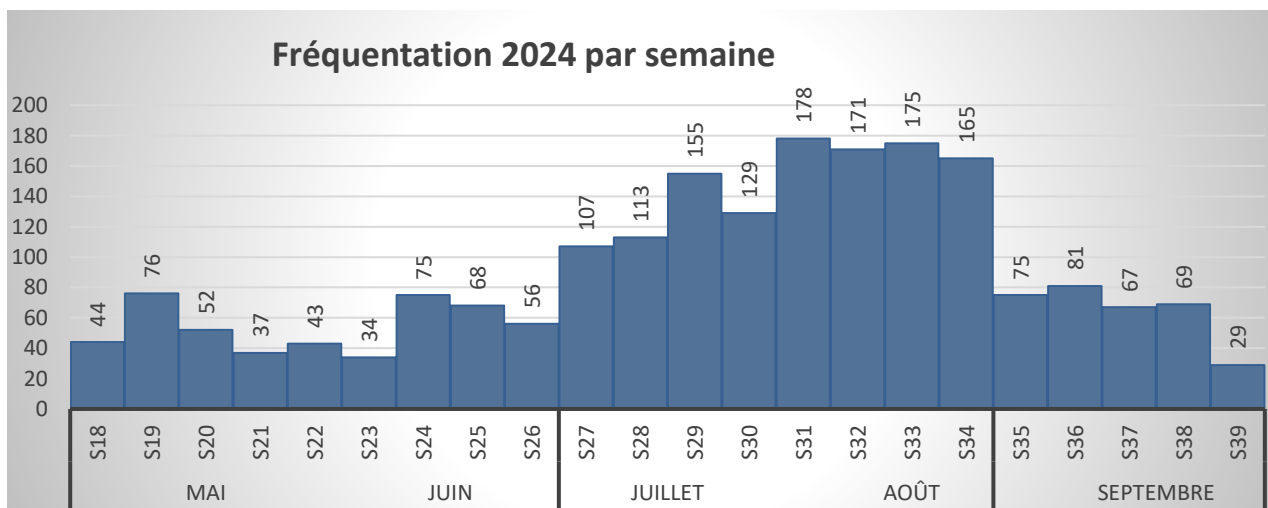
Fréquentation 2024 par jour



### FREQUENTATION BIT SAINT-MARCELLIN

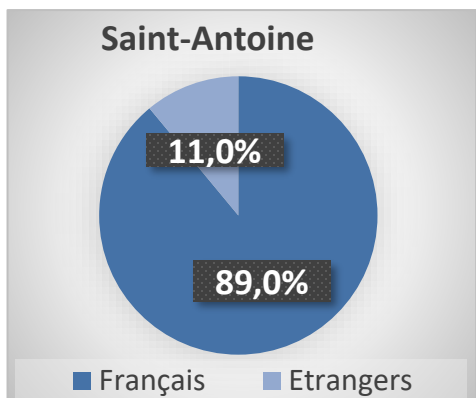


- ❖ **1999 visiteurs** : -55,4% de visiteurs par rapport à 2023 mais -72,2% d'heures d'ouverture → une moyenne de 6,9 visiteurs par heure  
Du 01/07 au 31/08/2024 : -10,5% par rapport à 2023
- ❖ **907 demandes au guichet soit 1421 personnes renseignées** : une moyenne de 3,1 demandes par heure
- ❖ **1593 informations** délivrées au guichet

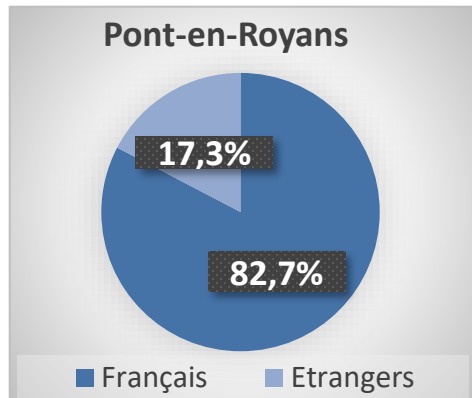


## CLIENTELES

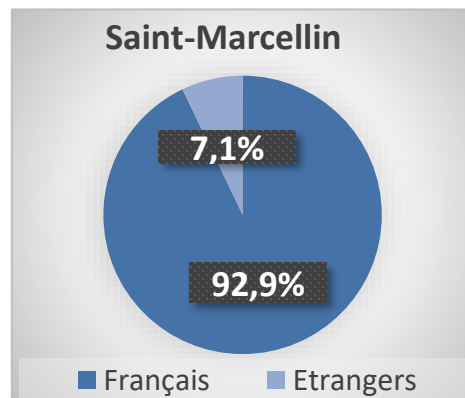
### RÉPARTITION CLIENTÈLE FRANÇAISE ET ÉTRANGÈRE AU GUICHET



*Etrangers 10,5% en 2023*



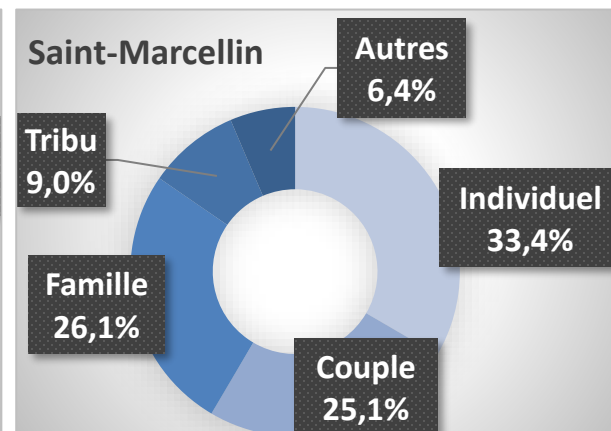
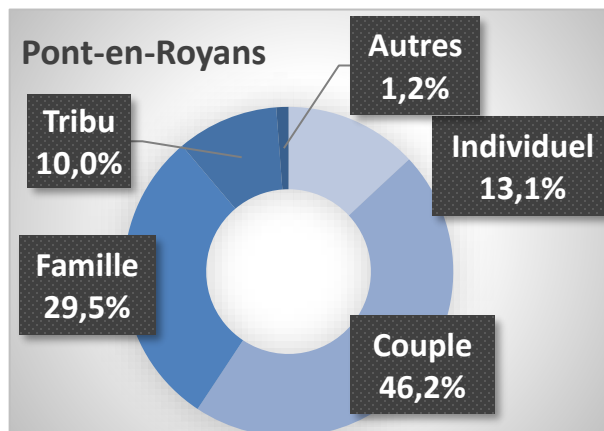
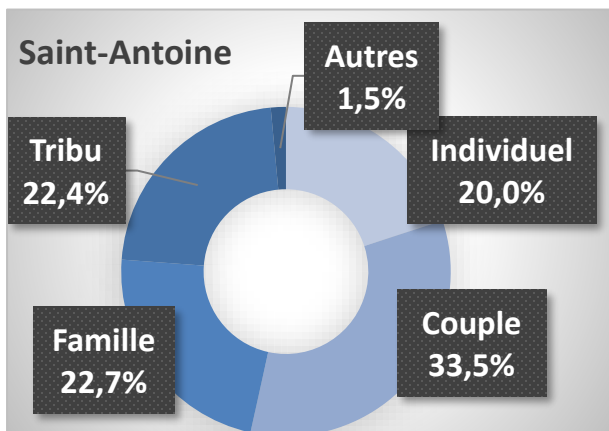
*Etrangers 16,4% en 2023*



*Etrangers 6,3% en 2023*

Clientèle étrangère en très légère hausse par rapport à 2023 et surtout présente en juillet et en août

### TYPLOGIE CLIENTÈLE FRANÇAISE ET ÉTRANGÈRE AU GUICHET\*



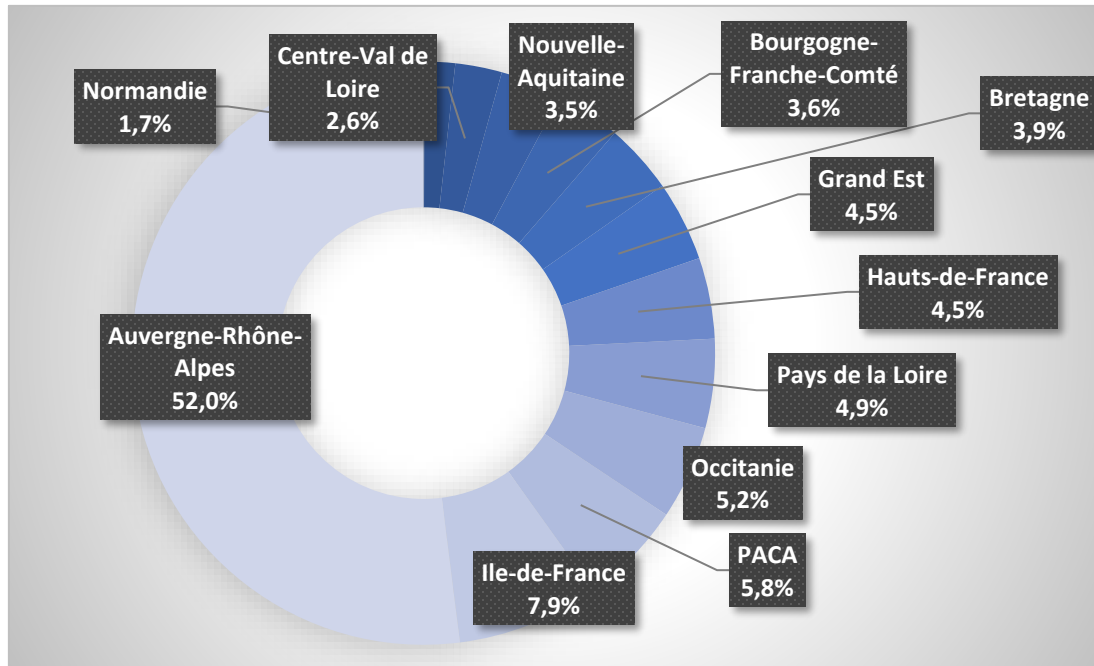
\*Typologie par rapport au nombre de personnes renseignées

### CLIENTÈLE FRANÇAISE

#### TOP 5 Régions de provenance

Auvergne-Rhône-Alpes	52%
Ile-de-France	7,9%
Provence-Alpes-Côte d'Azur	5,8%
Occitanie	5,2%
Pays-de-la-Loire	4,9%

→ **Clientèle Auvergne-Rhône-Alpes par BIT :**  
 - 70% à Saint-Marcellin  
 - 60,9% à Saint-Antoine  
 - 30% à Pont-en-Royans



#### TOP 10 Départements de provenance

Isère	27,62%
Drôme	6,92%
Rhône	6,65%
Bouches du Rhône	2,35%
Loire	2,14%
Nord	1,94%
Loire Atlantique	1,81%
Haute-Savoie	1,79%
Ain	1,78%
Paris	1,68%



#### Clientèle locale (= habitants du territoire SMVIC) par BIT :

- 63,5% à Saint-Marcellin
- 12,4% à Saint-Antoine
- 5% à Pont-en-Royans

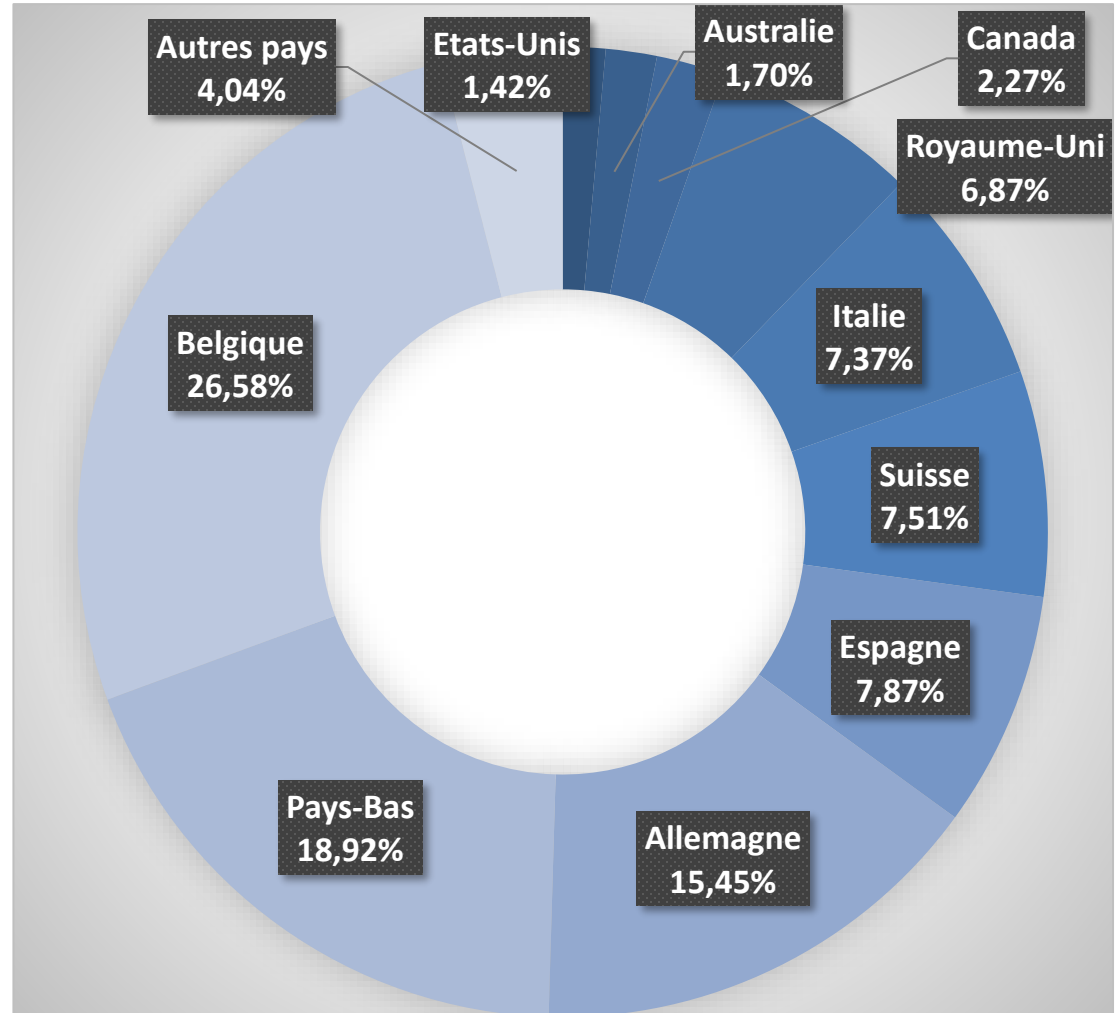
## CLIENTÈLE ÉTRANGÈRE

### TOP 5 Pays de provenance

Belgique	26,58%
Pays-Bas	18,92%
Allemagne	15,45%
Espagne	7,85%
Suisse	7,51%

**Clientèle étrangère  
essentiellement européenne.**

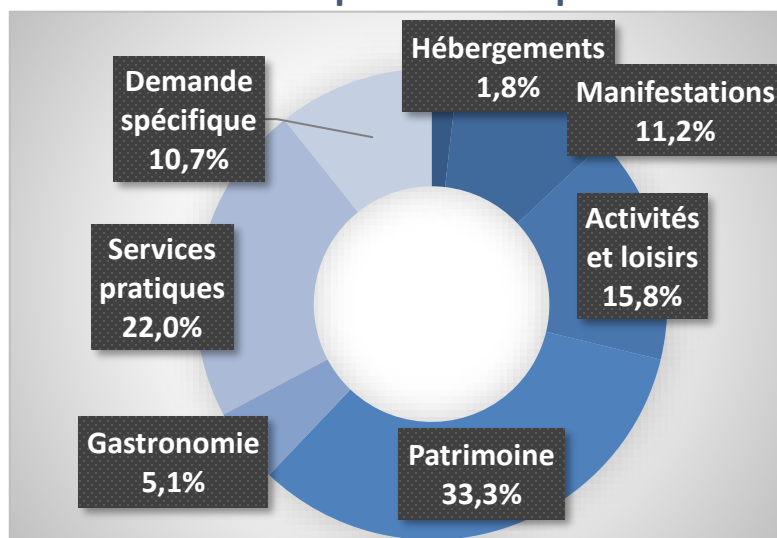
Les Pays-Bas (15,8% en 2023)  
gagnent une place au détriment  
de l'Allemagne (18% en 2023).  
Recul de la clientèle suisse.



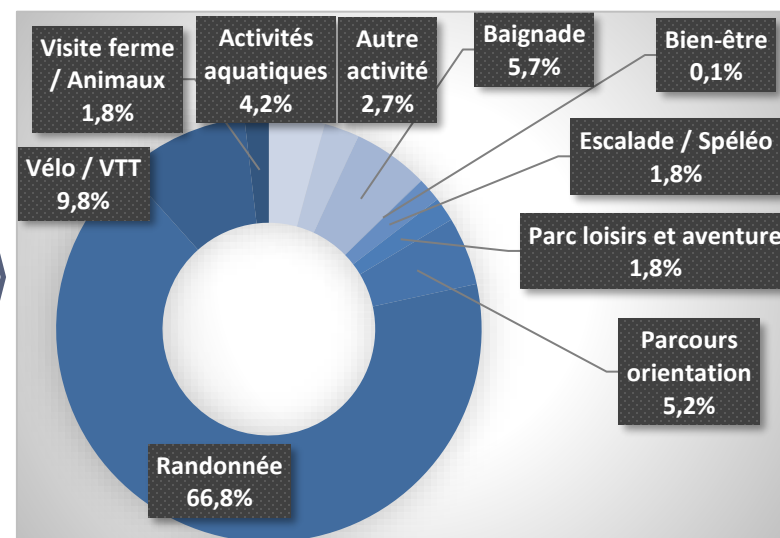
## DEMANDES

### DEMANDES AU GUICHET

#### Demands par thématiques



Zoom activités  
et loisirs par  
sous-  
thématiques



#### TOP 5 des demandes par sous-thématiques par BIT

##### Saint-Antoine

1. Village St-Antoine 20,2%
2. Musées, sites 19,8%
3. Plan, localisation 15,7%
4. Visites guidées OTI 6,1%
5. Boutique OTI 5,4%

##### Pont-en-Royans

1. Village Pont-en-R. 22,7%
2. Randonnée 17,6%
3. Musées, sites 14,5%
4. Routes remarquables 5,9%
5. Boutique OTI 4,7%

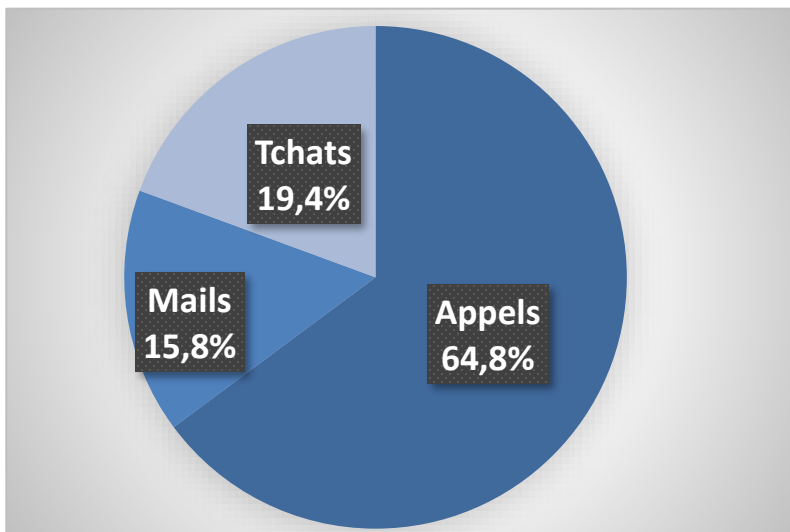
##### Saint-Marcellin

1. Événements 12,4%
2. Randonnée 10,7%
3. Autres infos pratiques 10,2%
4. Musées, sites 8,6%
5. Boutique OTI 8,1%

# DEMANDES

## DEMANDES À DISTANCE (APPELS, MAILS, TCHATS)

Répartition des demandes à distance



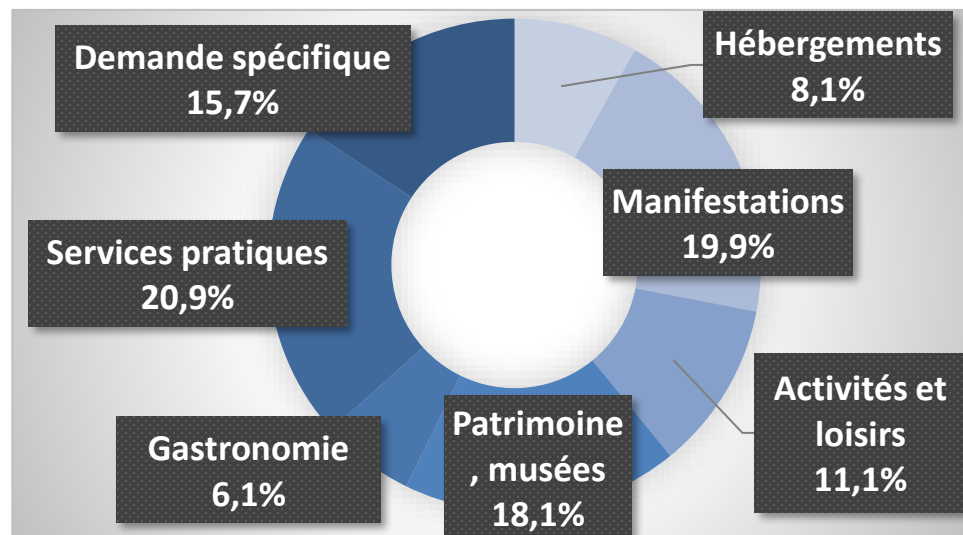
4698 contacts à distance → 4954 demandes

**3046 Appels** : moyenne de 10 appels/jour

**741 Mails** : moyenne de 2,4 mails/jour

**911 Tchats** : moyenne de 3 tchats/jour

Demandes par thématiques



TOP 5 des demandes par sous-thématiques

1. Evénements 14,9%
2. Administratif / fonctionnement 8,4%
3. Autres infos pratiques 8,3%
4. Visites guidées OTI 6,9%
5. Musées, sites 6,5%

## OFFICE DE TOURISME MOBILE

Préconisation du SADI : intensifier l'OT Mobile et diversifier les lieux de permanence

Objectif 2024 : tester 5 événements et 5 lieux d'implantation

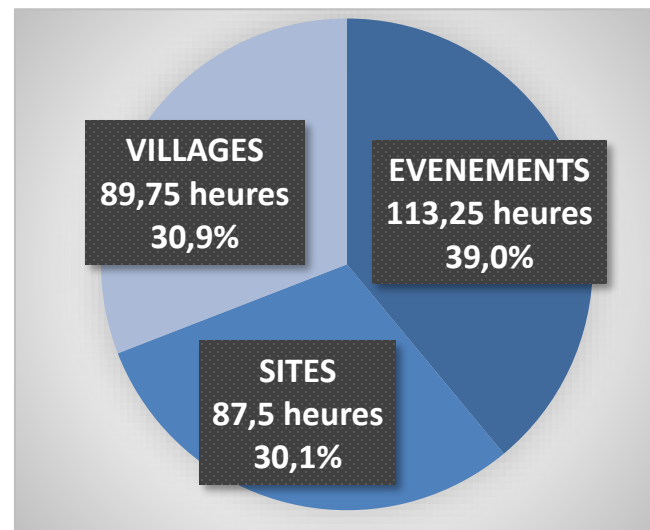
### LIEUX SÉLECTIONNÉS, TEMPS DEDIE

#### Les sites touristiques et villages :

- La Grotte de Choranche
- Le Jardin des fontaines pétrifiantes
- Saint-Romans (parking des 4 routes)
- Saint-Just-de-Claix (parking Colruyt)
- Varacieux (place du village)

#### Les événements :

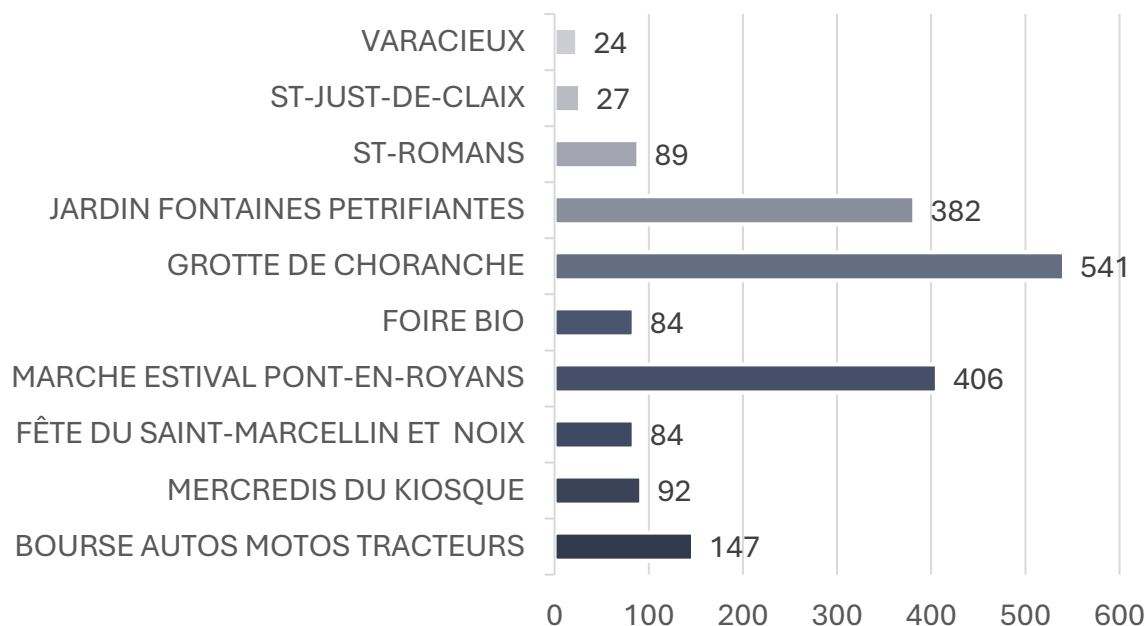
- Bourse autos motos tracteurs à Saint-Bonnet-de-Chavagne, les 20 et 21 avril
- Mercredis du Kiosque à Saint-Marcellin, le 1<sup>er</sup> mercredi du mois de mai à septembre (5 dates)
- Fête du Saint-Marcellin et de la noix à Saint-Marcellin, les 15 et 16 juin
- Marché estival à Pont-en-Royans, le lundi en juillet et août (9 dates)
- Foire biologique à l'Albenc, le 31 août et le 1<sup>er</sup> septembre



- ❖ **63 permanences** assurées, 19 annulées ou écourtées (pluie, canicule, manque de personnel...)
- ❖ **290 heures dédiées** (dont 74 heures en temps de trajet et montage/démontage du stand)
- ❖ **Avril à mi-septembre**, avec présence accrue en juillet-août (6 permanences par semaine)

## OFFICE DE TOURISME MOBILE

### FRÉQUENTATION



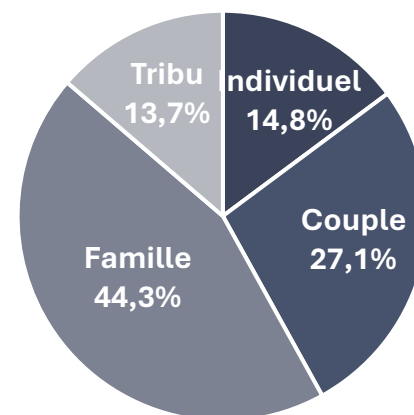
Événements : moyenne de 9,03 visiteurs/heure

Sites : moyenne de 15,75 visiteurs/heure

Villages : moyenne de 2,08 visiteurs/heure

- ❖ **1876** visiteurs accueillis
- ❖ **687 contacts uniques soit 1377 personnes renseignées**
- ❖ **499 personnes auto-renseignées**
- ❖ **1184 informations délivrées**
- ❖ **93% de visiteurs français** (dont 61% d'Auvergne-Rhône-Alpes) / **7% d'étrangers**
- ❖ Fréquentation beaucoup plus conséquente sur les sites touristiques

### Profil clientèles privées françaises et étrangères



Une moyenne de 3,4 personnes par famille

## RELAIS D'ACCUEIL ET POINT D'INFORMATION

### RELAIS D'ACCUEIL TOURISTIQUE

- Dispositif d'accueil assuré par des socio-professionnels du territoire (commerçants, sites, restaurateurs...), complémentaire de l'OT : sert d'intermédiaire entre le CS et les visiteurs pour accueillir et donner aux visiteurs les premières informations touristiques.
- Dispositif d'accueil basé sur l'humain, l'hospitalité : un accueil authentique, une rencontre avec les acteurs locaux qui vivent et travaillent ici.
- Le Relais d'Accueil suit au préalable une formation dispensée par l'OT. Il dispose d'outils fournis par l'OT (classeur pratique, carte randonnées...) et d'informations envoyées régulièrement (info routes, agenda...) + une signalétique sur place.
- **3 Relais formés en 2024** : Le grand Séchoir à Vinay / L'épicerie Buvette Le Martinet à Châtelus / Boulangerie Duhaut à Pont-en-Royans

### POINT D'INFORMATION TOURISTIQUE

- Réseau de présentoirs déployé sur des points stratégiques du territoire pour faciliter l'accès aux brochures touristiques et diffuser l'information auprès du plus grand nombre de visiteurs
- L'OT met à disposition des structures un présentoir avec les différentes éditions de l'OT et assure le réapprovisionnement
- **6 nouveaux Points d'Information Touristique en 2024 (12 au total)** : Jardin ferroviaire / Auberge du Midi à St-Antoine / Carrefour City à St-Marcellin / Salle mémoire à Mallevall / La Petite Luciole à St-Antoine / L'Olympide à Chatte

## VISITES GUIDEES, BOUTIQUE

### VISITES GUIDÉES DE L'OT

#### Individuels

- **Saint-Antoine** : 800 visiteurs (78 visites) soit +7% de visiteurs par rapport à 2023
- **Pont-en-Royans** : 194 visiteurs (11 visites) soit +12% de visiteurs par rapport à 2023

#### Groupes

- **Saint-Antoine** : 1499 visiteurs (52 groupes) soit 12% de visiteurs par rapport à 2023
- **Pont-en-Royans** : 625 visiteurs (18 groupes) soit +7% de visiteurs par rapport à 2023

### VISITES ET SORTIES GÉRÉES PAR L'OT

#### Visites ENS (Espace Naturel Sensible)

- Proposées par le département de l'Isère sur ENS des Rimets et des Ecouges de mai à octobre
- **16 visites (15 avec résa.) : 222 inscriptions gérées**

#### Visite Vis ma vie de bûcheron

- Sorties organisées par Fibois et l'ONF en été
- 1 sortie sur notre territoire : **28 inscriptions gérées**

### BOUTIQUE

	ST-Antoine	Pont-en-Royans	ST-Marcellin
CA TTC	2220€	1774€	1036€
Evolution CA / 2023	-26,5%	-50,9%	-76,2%
Panier moyen	6,24€	7,17€	7,67€

Baisse du CA en lien avec la réduction des horaires d'ouverture des BIT



### BILLETTERIE

**Une seule convention de dépôt-vente** de billetterie (association Saint-Antoine Développement pour la vente des billets Fête Médiévale)

- 323 billets vendus
- **Commission OT de 263€**

## DOCUMENTATION EDITEE PAR L'OT

### ÉDITIONS

		
Guide Découverte SMVI	10 000	1 000
Carte touristique SMVI	10 000	1 000
Plan découverte St-Antoine	12 000	700
Plan découverte Pont-en-Royans	10 000	700
Guide producteurs et artisans	5 000	

### ET AUSSI

- **1316 documents personnalisés** créés via Ed'It Yourself (logiciel permettant de créer des documents sur mesure)
- **1150 fiches Idées de randonnées** éditées

## DIFFUSION DES ÉDITIONS FRANÇAISES ET ANGLAISES

- **Guichet dans les BIT et OT mobile** → **37,7%** de la diffusion
- **Envois postaux** (170 envois) → **1,1%** de la diffusion
- **PIT** (11) et **RAT** (3) → **30,2%** de la diffusion
- **Tournées distribution par l'OT** (aux partenaires ayant le pack Premium) → **6,7%** de la diffusion
- **Actions de promotion** (accueils presse, salons...) → **4,6%** de la diffusion
- **Bourse d'échanges Isère, Drôme et RES'OT** → **20,4%** de la diffusion

Toutes les éditions de l'OT et les fiches de randonnées sont également en téléchargement sur le site web. Pour les demandes de documentations, les envois par mail sont privilégiés.

→ **1866 brochures téléchargées/feuilletées sur le site web ou envoyées par mail**

## SATISFACTION DES VISITEURS

### TCHAT EN LIGNE DU SITE WEB DE L'OT

Sur le tchat en ligne, possibilité de noter l'échange avec les conseillers en séjour (notation de 1 à 5) et de laisser un commentaire :

- **92 conversations notées en 2024** (contre 126 en 2023)
- **38 commentaires en 2024** (contre 50 en 2023) dont 1 seul commentaire négatif
- **moyenne très satisfaisante de 4,74/5** (4,73/5 en 2023)

### GOOGLE MY BUSINESS

Chaque B.I.T. a sa propre fiche sur Google My Business. Notation de 1 à 5.

- **3 avis pour le B.I.T. de Saint-Antoine-l'Abbaye : une moyenne pour 2024 de 5 sur 5**
- **0 avis pour le B.I.T. de Pont-en-Royans**
- **1 avis pour le B.I.T. de Saint-Marcellin : une moyenne pour 2024 de 5 sur 5**
- **Des avis peu nombreux mais très positifs : à booster en 2025**

### REMARQUES ORALES ET RÉCLAMATIONS ÉCRITES

Enregistrement quotidien des remarques formulées oralement par les visiteurs + proposition de remplir une fiche de réclamation aux visiteurs mécontents

- **129** remarques orales dont 85 réclamations, 21 remerciements et 23 suggestions
- **4** réclamations écrites (très peu)
- **Uniquement des réclamations et remarques isolées**

## SITE INTERNET ET RESEAUX SOCIAUX

### SITE WEB <https://tourisme.saintmarcellin-vercors-isere.fr/>

- **175621** sessions (+43,06%)
- **116530** utilisateurs (+35,5%)
- Durée moyenne sessions **1m33s** (-10,6%)
- **384 554** pages vues (+20,88%)
- Taux engagement **61,52 %** (-7,49%)

Top 5 internautes par pays	Top 5 internautes par région	Top 5 pages les + consultées
France 92,2%	AURA 54,64%	Saint-Antoine
Suisse 1,2%	Ile-de-France 21,86%	Pont-en-Royans
Belgique 1,15%	Nouvelle Aquitaine 3,5%	Agenda du territoire
Hongrie 1%	Grand-Est 3,2%	Hébergements
Allemagne 1%	PACA 3,1%	Evénements à St-Antoine

### FACEBOOK

- **12,4 K** Abonnés (+37%)
- **121** posts publiés (+8%)
- **5 M** impressions (-18,23%)
- **5,6%** de taux d'engagement (-33%)
- Audience : 65,5% femmes et 34,5% hommes avec une majorité de 35-44 ans
- Provenance : Saint-Marcellin, Romans, Lyon

### INSTAGRAM

- **5,1 K** Abonnés (+60%)
- **90** posts publiés (+17%) + **542** stories (+44,2%)
- **1 M** impressions (-48,7%)
- **17%** de taux d'engagement
- Audience : 71% femmes et 29% hommes avec une énorme majorité 35-44 ans
- Provenance : Grenoble, St-Marcellin, Valence

# OBSERVATOIRE TOURISTIQUE

## C'EST QUOI L'OBSERVATOIRE ?



## VOS CONTACTS

Florence BINET : [florence.binet@saintmarcellin-vercors-isere.fr](mailto:florence.binet@saintmarcellin-vercors-isere.fr)  
Nicolas BONTOUX : [nicolas.bontoux@saintmarcellin-vercors-isere.fr](mailto:nicolas.bontoux@saintmarcellin-vercors-isere.fr)