

# BILAN DE LA SAISON TOURISTIQUE 2021 (mai à septembre )

*L'été 2021 en quelques chiffres*

- Angélique, Elodie et Benjamin ont accueilli le public.
- L'Office de Tourisme a été **ouvert 7/7** du 1<sup>er</sup> juillet au 31 août
- Les demandes de renseignement **ont augmenté de 24 %** par rapport à 2020
- **164** diplômes « Soupe de la sorcière » ont été distribués au 7 octobre (soit 50 % d'augmentation par rapport en 2020)

## **La fréquentation de l'office de tourisme en 2021**

La saison 2021 a été marquée par un contexte sanitaire compliqué et qui a obligé le secteur du tourisme et de la culture à s'adapter aux différentes mesures gouvernementales, notamment la mise en place du pass sanitaire d'abord au 21 juillet pour certains établissements puis au 9 août dans la restauration.

Malgré ce contexte, la fréquentation de l'office de tourisme est en hausse tout comme celle des services annexes (location de vélo et boutique) par rapport à 2020.

## **Le type de clientèle**

Cette année, la clientèle a majoritairement été Française. Même si nous avons vu revenir un peu plus d'étrangers, des européens surtout (Belges, Néerlandais, Suisses).

À partir du 21 juillet puis du 9 août, nous avons eu régulièrement des demandes sur les lieux accessibles sans pass sanitaire et sur les lieux de dépistage pour des tests antigéniques.

Nous constatons que cette clientèle est en recherche d'activités culturelles : les visites de sites et les visites guidées ont bien fonctionné cette année.

## **Statistiques juin à août**

### **Fréquentation tous pays confondus**

Du 1er juin au 31 août 2020 : 2 480

Du 1er juin au 31 août 2021 : 3 705

*1 225 personnes de différence (soit une augmentation de 49 %)*

### **Fréquentation touristes français**

Du 1er juin au 31 août 2020 : 2 256

Du 1er juin au 31 août 2021 : 3 312

*1 056 personnes de différence (soit une augmentation de 47 %)*

### **Fréquentation touristes étrangers**

Du 1er juin au 31 août 2020 : 224

Du 1er juin au 31 août 2021 : 393

*169 personnes de différence (soit une augmentation de 75 %)*

### **Demandes toutes clientèles confondues (guichet)**

Du 1er juin au 31 août 2020 : 1 585

Du 1er juin au 31 août 2021 : 1 967

*382 demandes de différence (soit une augmentation de 24 %)*

### **Demandes françaises (guichet)**

Du 1er juin au 31 août 2020 : 1 451

Du 1er juin au 31 août 2021 : 1 743  
292 demandes de différence (soit une augmentation de 20 %)

**Demandes étrangères** (guichet)

Du 1er juin au 31 août 2020 : 134  
Du 1er juin au 31 août 2021 : 224  
90 demandes de différence (soit une augmentation de 67 %)

**Demandes toutes clientèles confondues** (total guichet, tél, email, courrier, web)

Du 1er juin au 31 août 2020 : 2 150  
Du 1er juin au 31 août 2021 : 2 476  
326 demandes de différence (soit une augmentation de 15 %)

**Demandes françaises** (total guichet, tél, email, courrier, web)

Du 1er juin au 31 août 2020 : 1 994  
Du 1er juin au 31 août 2021 : 2 228  
234 demandes de différence (soit une augmentation de 12 %)

**Demandes étrangères** (total guichet, tél, email, courrier, web)

Du 1er juin au 31 août 2020 : 156  
Du 1er juin au 31 août 2021 : 248  
92 demandes de différence (soit une augmentation de 60 %)

**Six premières clientèles étrangères à fréquenter le territoire** (demandes du 1er juin au 31 août 2020)

Les Français représentent 91,55 %

1. Belges (2,71 %)
2. Néerlandais (1,83 %)
3. Suisses (0,88 %)
4. Allemands (0,76 %)
5. Américains (0,57 %)
6. Italiens (0,50 %)

**Six premières clientèles étrangères à fréquenter le territoire** (demandes du 1er juin au 31 août 2021)

Les Français représentent 88,55 %

1. Belges (3,99 %)
2. Néerlandais (2,56 %)
3. Allemands (1,18 %)
4. Suisses (1,12 %)
5. Britanniques (0,92 %)
6. Américains (0,51 %)

**Six premières clientèles françaises à fréquenter le territoire** (dem. du 1er juin au 31 août 2020) ; par régions

1. Bourgogne-Franche-Comté (35,58 %)
2. Île-de-France (27,95 %)
3. Auvergne-Rhône-Alpes (5,84 %)
4. Grand-Est (3,43 %)
5. Hauts-de-France (2,88 %)
6. Provence-Alpes-Côte d'Azur (2,47 %)

**Six premières clientèles françaises à fréquenter le territoire** (dem. du 1er juin au 31 août 2021) ; par régions

1. Bourgogne-Franche-Comté (39,64 %)

2. Île-de-France (25,9 %)
3. Auvergne-Rhône-Alpes (6,07 %)
4. Grand-Est (4,73 %)
5. Hauts-de-France (2,81 %)
6. Normandie (2,17 %)

**Six premières clientèles françaises à fréquenter le territoire (dem. du 1er juin au 31 août 2020) ; par dép.**

1. Côte-d'Or (30,91 %)
2. Paris (18,20 %)
3. Hauts-de-Seine (2,54 %)
4. Yonne (2,47 %)
5. Rhône (1,92 %)
6. Nord (1,72 %)

**Six premières clientèles françaises à fréquenter le territoire (dem. du 1er juin au 31 août 2021) ; par dép.**

1. Côte-d'Or (35,61 %)
2. Paris (17,39 %)
3. Hauts-de-Seine et Yonne (2,24 % chacun)
4. Rhône (2,11 %)
5. Val-de-Marne (1,85 %)
6. Nord et Yvelines (1,47 % chacun)

**Top 10 des demandes toutes clientèles confondues (demandes du 1er juin au 31 août 2020)**

1. Renseignements pratiques (28,7 %)
2. Culture (11 %)
3. Fêtes et manifestation (7,9 %)
4. Boutique (7,5 %)
5. Dormir (6,5 %)
6. Randonnée (5,2 %)
7. Conciergerie (5,1 %)
8. Location vélos (5 %)
9. Activités enfants (4 %)
10. Manger (3,1 %)

**Top 10 des demandes toutes clientèles confondues (demandes du 1er juin au 31 août 2021)**

1. Renseignements pratiques (26,4 %)
2. Fêtes et manifestations (11 %)
3. Culture (9,4 %)
4. Conciergerie (7 %)
5. Location vélos (5,5 %)
6. Activités enfants (5 %)
7. Boutique (4,9 %)
8. Randonnée (4,8 %)
9. Dormir (4,4 %)
10. Activités de loisirs (3,6 %)

En résumé, la fréquentation a été en hausse pour la saison 2021 par rapport à 2020. Nous avons constaté quelques différences parmi la provenance de nos visiteurs et une légère augmentation de la fréquentation étrangère même si celle-ci est encore très en retrait par rapport à 2019. Les types de demandes ont également évolué : plus de demandes sur les fêtes et manifestations, la location de vélo et les activités enfants (cf. top 10).

## **Tendances nationales**

Selon une étude d'ADN Tourisme, le besoin d'évasion des français a permis de maintenir la fréquentation cette saison. Cette fréquentation est en progression par rapport à 2020 mais en retrait par rapport à 2019.

Les Français ont privilégié la France (tout comme l'an passé). La fréquentation étrangère reste toujours en recul. Les marchés lointains sont toujours absents. Pour les marchés de proximité, les Britanniques sont les grands absents et les Italiens sont en recul. Déjà bien présents en 2020, les Belges et Néerlandais sont en progression dans de nombreux territoires. Les Suisses et les Allemands semblent ont été également présents.

Côté hébergement : moins de vacances chez la famille et les amis, le succès des locations de vacances se confirme. Les réservations de dernière minute sont pour leur part toujours d'actualité. Les Français suivent l'évolution de la pandémie, des réglementations mais aussi de la météo pour réserver dans les meilleures conditions.

Beaucoup de territoires notent que la mise en place du pass sanitaire dès juillet a provoqué un ralentissement de la fréquentation sur les sites de visite couverts et a généré un peu d'animosité de la part des clientèles. La météo capricieuse a également entraîné un ralentissement de la fréquentation pour les sites de visites en plein air et les activités sportives et de loisirs.

Source : [ADN Tourisme](#)

## **Au niveau régional**

Fin juillet, on notait un bon remplissage des meublés mais un recul de l'hôtellerie de plein air (en raison de la météo).

Source : <https://france3-regions.francetvinfo.fr/bourgogne-franche-comte/campings-gites-hotels-les-chiffres-dutourisme-en-bourgogne-franche-comte-cet-ete-2227009.html>

Pour juillet et août, en Bourgogne-Franche-Comté, l'activité touristique a été soutenue selon les retours des professionnels, et ce malgré la reprise de l'épidémie de Covid-19 et une météo capricieuse. Juillet apparaît ainsi comme meilleur en 2021 qu'en 2020, alors qu'août reste plus stable. Les zones de montagne (Vosges du Sud, Montagnes du Jura), de campagne et de lacs et rivières (Morvan, Pays des Lacs) de la région ont attiré les touristes en nombre, alors que le tourisme urbain continue cette année d'être en difficulté.

La région a « bénéficié » d'un afflux de touristes en recherche de :

- Calme, tranquillité et verdure, faisant suite à un second printemps de restriction de déplacements étouffant pour les urbains.
- Destinations alternatives en France, plutôt que de destinations étrangères moins sûres ou difficiles d'accès.

Les activités recherchées par les touristes se concentrent toujours en priorité sur les activités en extérieur : la promenade et la randonnée pédestre, la découverte du patrimoine naturel, des sites et monuments emblématiques, le vélo, très prisé cette année, qui permet également la découverte de la région dans un cadre naturel et « aéré », la gastronomie et les produits du terroir, dont ceux liés au vin.

Source : [Note de conjoncture du CRT au 7 septembre](#)

## **Animations**

### **JUIN**

- Dimanche 06/06, Visite de la ville de Montbard (PAH) : 13 pers.

**TOTAL JUIN = 13 pers.**

### **JUILLET**

- Dimanche 04/07, Balade des Corps Creux à Touillon : 80 pers.
- Mercredi 07/07, Visite de l'élevage L'Escargot à la Coque d'Or à Quincy-le-Vicomte : 15 pers.
- Mardi 13/07, Visite de la manchisterie Jacquenet-Malin à Touillon : 20 pers.
- Mardi 20/07, Visite de la ville de Montbard (Sylvie Perrette) : 3 pers.
- Mercredi 21/07, Visite de l'élevage L'Escargot à la Coque d'Or à Quincy-le-Vicomte : 14 pers.
- Mardi 27/07, Visite du village de Senailly (PAH) : 30 pers.
- Mercredi 28/07, Visite de l'élevage L'Escargot à la Coque d'Or à Quincy-le-Vicomte : 10 pers.
- Mercredi 28/07, Visite de l'apothicairerie de Moutiers-Saint-Jean et de la chapelle de Saint-Just : 13 pers.

**TOTAL JUILLET = 185 pers.**

### **AOÛT**

- Mardi 03/08, Visite du village d'Éringes (PAH) : 25 pers.
- Mercredi 04/08, Visite de l'élevage L'Escargot à la Coque d'Or à Quincy-le-Vicomte : 17 pers.
- Vendredi 06/08, Rencontre avec l'artisan (Michael Vautrain) et le producteur local (Jérôme Massé) à l'OT : 40 pers.
- Mardi 10/08, Visite chez les Éleveurs de la Côte-Verte à Senailly : 22 pers.
- Mercredi 11/08, Visite de l'élevage L'Escargot à la Coque d'Or à Quincy-le-Vicomte : 13 pers.
- Mercredi 11/08, Visite du Château de Rochefort à Asnières-en-Montagne : 47 pers.
- Mardi 17/08, Visite de la ville de Montbard (Sylvie Perrette) : 17 pers.
- Mercredi 18/08, Visite de l'élevage L'Escargot à la Coque d'Or à Quincy-le-Vicomte : 21 pers.
- Mardi 24/08, Visite du village de Fain-lès-Moutiers (PAH) : 4 pers.
- Mercredi 25/08, Visite de l'élevage L'Escargot à la Coque d'Or à Quincy-le-Vicomte : 21 pers.
- Vendredi 27/08, Rencontre avec l'artisan Sandy & Angie à l'OT : 37 pers.

**TOTAL AOÛT = 264 pers.**

- Vendredi 10/09, rencontre avec l'artisan Aux Portes de l'Acacia : 35 pers

**TOTAL FRÉQUENTATION MANIFS 2021 : 497 personnes**  
**(pour 21 manifestations organisées de juin à septembre).**

### **Troisième saison du circuit de la Soupe de la Sorcière et activités enfants**

Début juillet, nous avons commencé à distribuer les flyers officiels accompagnés des goodies quand les enfants reviennent avec la liste des ingrédients. Le succès a été au rendez-vous avec plus de 150 diplômes distribués. Cela confirme l'intérêt pour les activités à faire en famille. Nous avons ainsi pu aiguiller nos visiteurs cette année vers les sacoches d'explorateurs et l'escape room du Musée et Parc Buffon et vers le tout nouveau livret d'enquête de l'Abbaye de Fontenay.

### **La boutique**

La gamme variée de nos produits plaît aux visiteurs. Les chiffres s'en ressentent : nous sommes passés de 223 € en juin 2020 à 1 094 € en juin 2021 (en grande partie grâce aux publications d'Élodie sur son profil Facebook). Une stabilité en juillet (843 € contre 790) et une baisse en août (1563,60 en août 2020, 1301,04 en août 2021 et 792,50 en août 2019). Légère baisse pour septembre également (629,60 et 724 en 2020). Sur l'année, nous avons presque atteint le chiffre d'affaires de 2020 alors qu'il reste encore le dernier trimestre 2021.

### **Bilan Véli Bourgogne**

Nous enregistrons une hausse du chiffre d'affaires par rapport à 2020 (la location n'ayant débuté qu'en juin). Le mois de mai avec les ponts de l'Ascension et le week-end prolongé de la Pentecôte ont permis de faire de bonnes locations de vélo (jusqu'au 19 mai, c'était en effet une des seules activités accessibles car les sites de visites n'avaient pas encore eu l'autorisation d'accueillir du public). Les mois de juillet et d'août sont quasiment au même niveau que l'été 2020 mais le chiffre est en augmentation pour la saison en entier.

Les demandes pour les vélos à assistance électrique sont toujours importantes : dans l'ensemble, nous arrivons à honorer les demandes si elles sont faites en amont du séjour. Le parc de VAE n'étant pas très important.

À noter qu'il a été compliqué pour Véli Bourgogne d'avoir un stock de vélos neufs car les commandes passées ont été reçues au compte-goutte en juin et en juillet.

# BILAN QUALITÉ

## 1. Accueil physique à l'Office de Tourisme

Ces remarques sont issues de notre cahier de remarques, outil qualité : nous notons au fur à mesure de l'année (principalement en saison) les remarques de notre clientèle (positives ou négatives) sur l'Office de Tourisme et sur la destination. Nous prenons également en compte les avis par mail (retour du questionnaire de satisfaction) et les avis internet (tripadvisor ou avis google).

- les touristes sont satisfaits des services
- leur avis sur leur séjour sur le territoire est positif

2. Nous avons passé le second audit complet de la marque qualité tourisme en octobre 2019 et avons obtenu son renouvellement pour 5 ans à condition de passer une visite mystère d'ici la fin 2021. Une auditrice (cabinet Headlight) a donc procédé à un audit mystère en août dernier : elle a réalisé des tests mystères en amont (par courriel, par téléphone, sur les réseaux sociaux en français et en anglais) et a "joué" au client mystère à l'accueil de notre office de tourisme. La visite mystère du 23 août 2021 et les tests effectués en amont ont été positifs et ont permis de valider l'audit à plus de 90 % des critères conformes.

## 3. Services proposés par l'Office de Tourisme au public.

- accueil physique et renseignements à la demande
- boutique bien achalandée
- possibilité de garder des bagages
- toilettes accessibles PMR
- brochures, cartes, plans, itinéraires chemins de randonnée à disposition
- parcours de la soupe de la sorcière

## 4. Autres remarques

Le regard des touristes sur la ville est très positif :

- les nouveaux aménagements sont cités comme agréables
- le camping est apprécié
- la guinguette a la faveur de certains
- la mise en avant de l'artisanat et des produits locaux séduit le public.

A la mise en place du pass sanitaire (21/07 au 9/08), l'Office a fait en sorte d'informer sur les activités accessibles, les lieux de tests à l'ensemble de la population.

## 5. Remarques diverses

- l'offre de restauration l'été le week-end est un peu courte sur le territoire
- la location de voitures n'est pas toujours aisée
- le long de la vélo route, les usagers souhaiteraient trouver des toilettes, des points d'eau, des aires de pique-nique