

# BILAN DE FREQUENTATION 01 JUILLET – 31 AOÛT 2020

Bureaux d'information touristique Saint-Marcellin  
/ Saint-Antoine-l'Abbaye / Pont-en-Royans



## LEXIQUE

**OT** = Office de Tourisme

**BIT** = Bureau d'Information Touristique

**Visiteur** = Personne ayant franchi la porte de l'OT, pour quelle raison que ce soit (hors personnel ou administrateur OT).

Les personnes revenant à plusieurs reprises et les enfants sont inclus → 1 VISITEUR = 1 personne qui entre dans l'OT

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

**Demande** = Toutes demandes d'information ayant été formulées : une même personne peut effectuer une ou plusieurs demandes → 1 DEMANDE = 1 question formulée

**SMVI** = Saint-Marcellin Vercors Isère



## METHODOLOGIE



Les données quotidiennes de fréquentation sont répertoriées sur une fiche de fréquentation journalière. Chaque jour sont répertoriés : le nombre de visiteurs, le nombre de contacts, le nombre d'appels et de mails, la provenance des visiteurs (détailée par département et pays), le type de demandes ainsi que la 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-dessous pour ces 2 B.I.T. est un minimum : en effet le comptage est parfois compliqué lors des périodes d'afflux.



## CONTEXTE

### UNE SAISON PARTICULIERE

- Réouverture des 3 B.I.T. le 3 juin → un redémarrage timide en juin
- Contraintes liées à la crise sanitaire → nombre de visiteurs limités dans nos 3 B.I.T. (accès limité à 5 personnes simultanément) / pas de documentation en libre-service / port du masque obligatoire
- Annulation ou report de la plupart des manifestations et événements → pas de billetterie événementielle en vente cette année dans nos B.I.T.



## OUVERTURES

ACCUEIL  
PHYSIQUE



**SAINT-MARCELLIN** : Du lundi au samedi de 9h à 12h30 → **182** heures d'ouverture

**SAINT-ANTOINE-L'ABAYE** : Du lundi au dimanche 9h30 à 13h et 14h à 18h → **465** heures d'ouverture

**PONT-EN-ROYANS** : Du lundi au dimanche 9h à 13h et 14h30 à 18h → **458** heures d'ouverture

ACCUEIL TELEPHONIQUE,  
MAILS ET TCHAT



Du lundi au dimanche de 9h à 13h et de 14h à 18h → **496** heures d'ouverture



## FREQUENTATION / VISITEURS

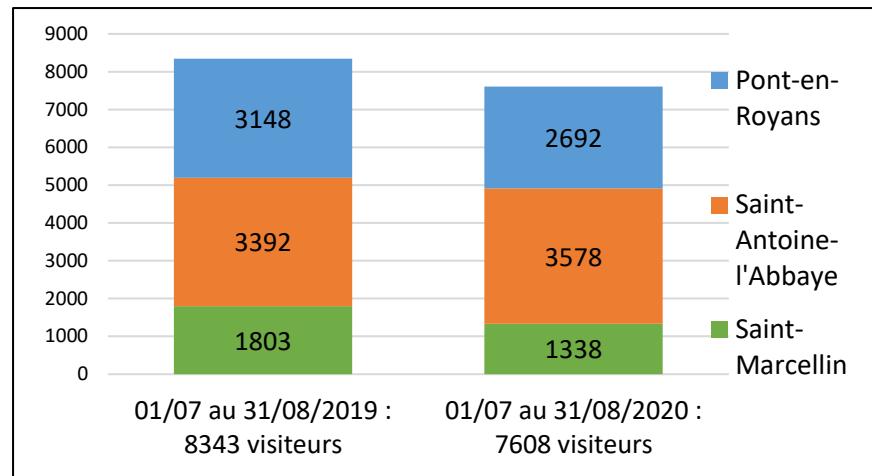
7608 visiteurs  
du 01 juillet au 31 août



1338 visiteurs à St-Marcellin  
3578 visiteurs à St-Antoine  
2692 visiteurs à Pont-en-R.



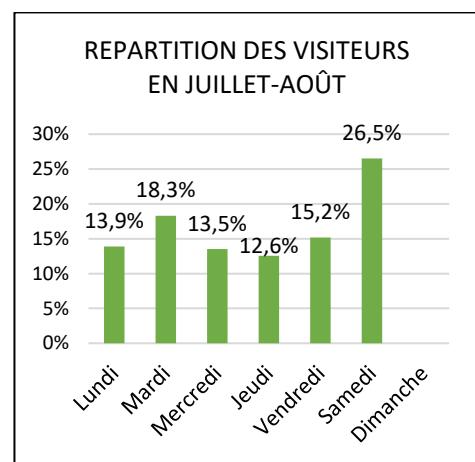
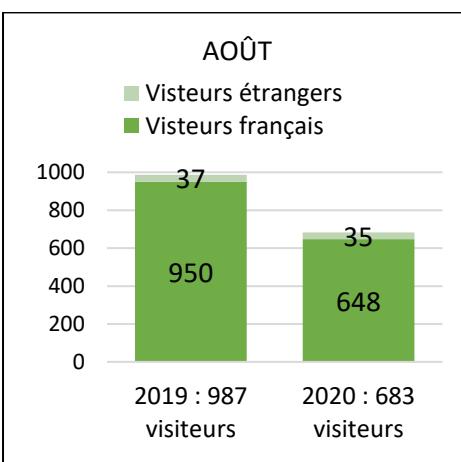
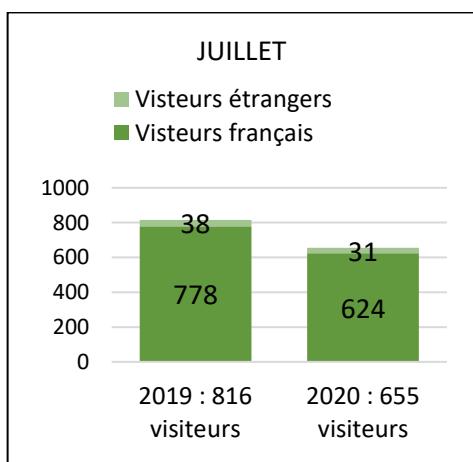
-8.8% de fréquentation par rapport à juillet-août 2019



## EN RESUME

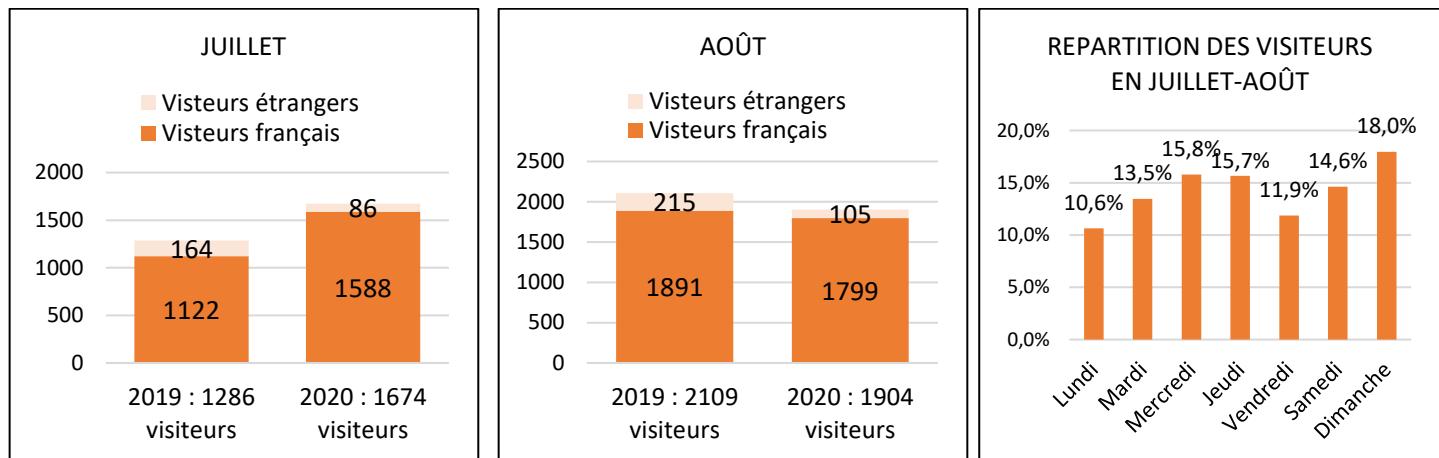
Une fréquentation satisfaisante compte-tenu du contexte. Une fréquentation un peu ralenti dans les BIT la dernière semaine de juillet et la première quinzaine d'août avec la canicule. Une clientèle française bien présente (importance de la clientèle d'Auvergne-Rhône-Alpes) et + diversifiée que l'an dernier : repli de la clientèle française sur la France. Fort recul de la clientèle étrangère malgré la présence de clientèles européennes de proximité (Belges, Néerlandais, Suisses, Espagnols). Des comportements et demandes nouveaux : envie de se ressourcer, de se retrouver en famille ou entre amis, se recentrer sur l'essentiel, éviter la foule et privilégier les lieux à fréquentation modérée. Très forte demande pour les activités de plein-air, recherche de grands espaces naturels. Forte hausse des demandes à distance (par téléphone, mail, tchat...)

## DETAIL FREQUENTATION B.I.T. DE SAINT-MARCELLIN



- 1338 visiteurs en juillet-août 2020 soit -25.79% par rapport à juillet-août 2019 (-19,73% sur juillet et -30.8% sur août). Visiteurs français -26.38% par rapport à 2019 / Visiteurs étrangers -12% par rapport à 2019
  - 95.1% visiteurs français et 4.9% étrangers (2019 : 95.8% et 4.2%)
  - Moyenne de 7.3 visiteurs / heure
- 655 contacts au guichet → soit 48.95% des visiteurs entrant à l'OT qui formulent au moins 1 demande au guichet

## DETAIL FREQUENTATION B.I.T. DE SAINT-ANTOINE-L'ABBAYE



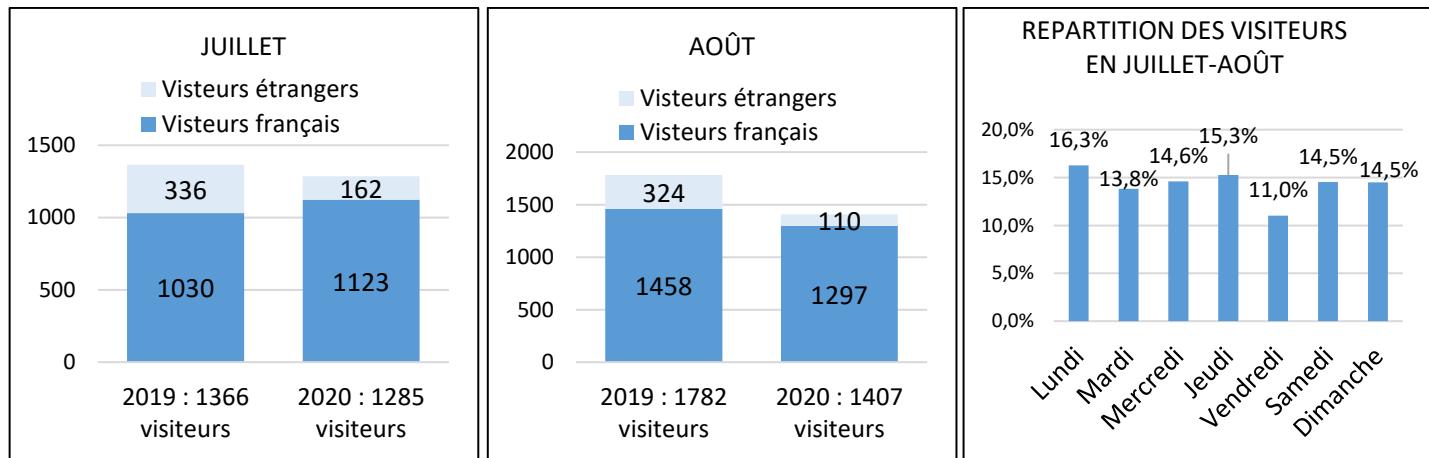
➤ 3578 visiteurs en juillet-août 2020 soit + 5.48 % par rapport à juillet-août 2019 (+30.17% sur juillet et -9.59% sur août). Visiteurs français +12% par rapport à 2019 / Visiteurs étrangers -49.6% par rapport à 2019

➤ 94.66% visiteurs français et 5.33% étrangers (2019 : 88.8% et 11.2%)

➤ Moyenne de 7.7 visiteurs / heure

➤ 1814 contacts au guichet → soit 50.7% des visiteurs entrant à l'OT qui formulent au moins 1 demande au guichet

## DETAIL FREQUENTATION B.I.T. DE PONT-EN-ROYANS



➤ 2692 visiteurs en juillet-août 2020 soit -14.48 % par rapport à juillet-août 2019 (-5.92% sur juillet et -21.04% sur août). Visiteurs français -2.73% par rapport à 2019 / Visiteurs étrangers -58.78% par rapport à 2019

➤ 89.9% visiteurs français et 10.1% étrangers (2019 : 79% et 21%)

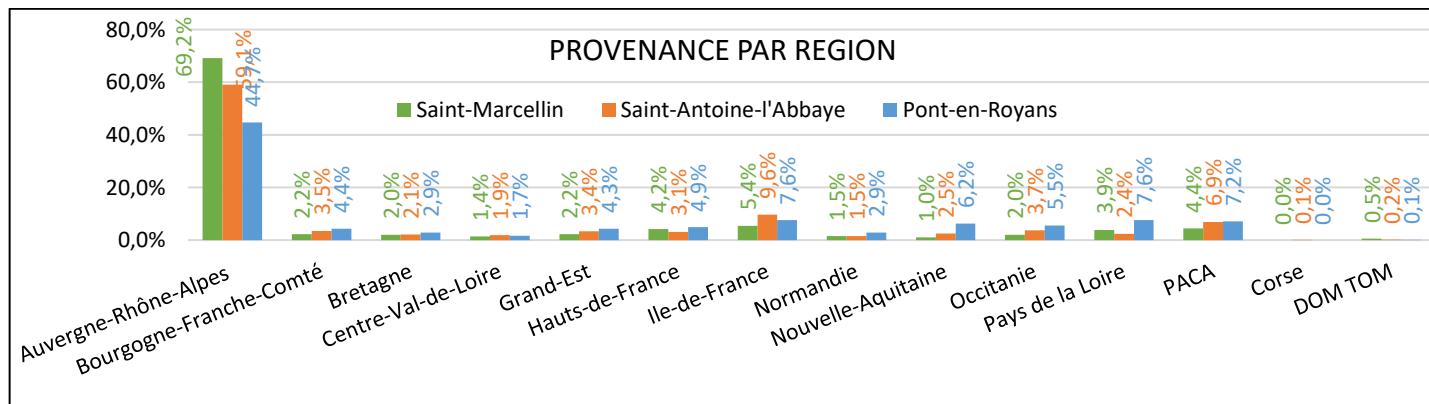
➤ Moyenne de 5.87 visiteurs / heure

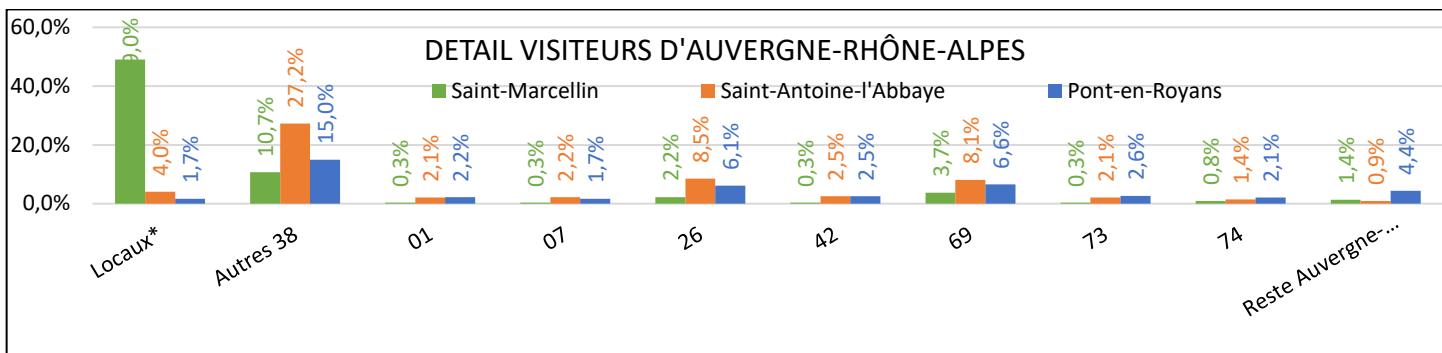
➤ 1147 contacts au guichet → soit 42.6% des visiteurs entrant à l'OT qui formulent au moins 1 demande au guichet



## PROVENANCE DES VISITEURS

### VISITEURS FRANCAIS



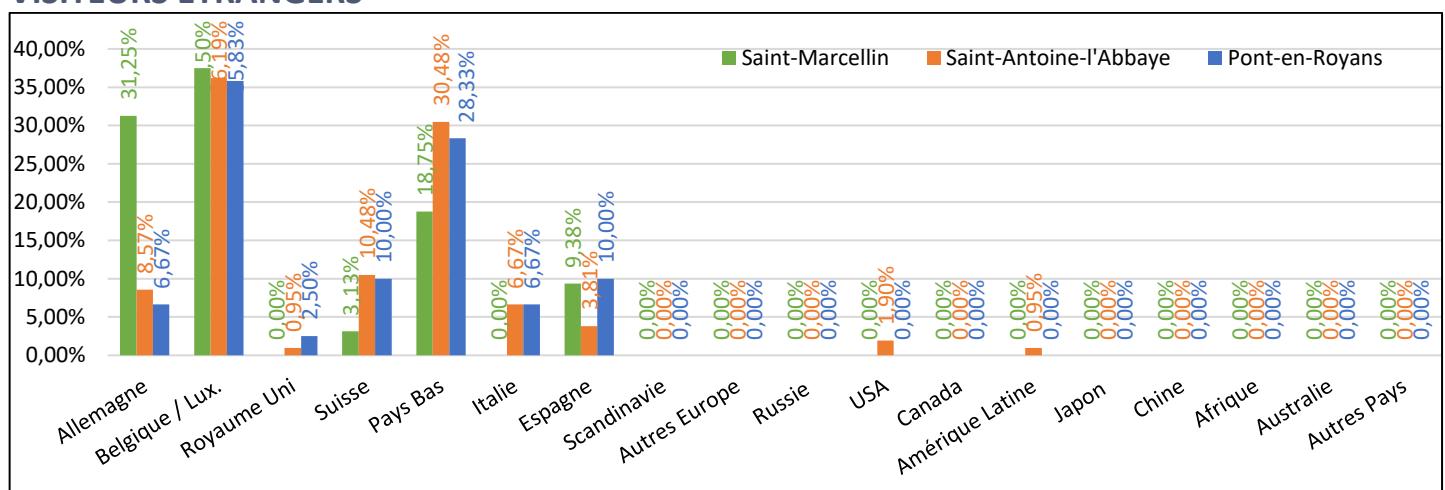


Importance de la clientèle d'Auvergne-Rhône-Alpes (69.2% de la clientèle française au BIT de STM / 59.1% au BIT de Saint-Antoine-l'Abbaye et 44.7% au BIT de Pont-en-Royans). Les départements Isère, Drôme et Rhône sont les plus présents. A noter que la part des locaux (= \*habitants du territoire Saint-Marcellin Vercors Isère) à Saint-Marcellin reste très conséquente avec 49% même si en baisse par rapport à juillet-août 2019 (63.2%). Report des clientèles partant habituellement sur le littoral ou à l'étranger d'où une clientèle française plus diversifiée que les autres années.

#### Les principales régions

1. Auvergne-Rhône-Alpes
2. Ile-de-France
3. PACA
4. Pays de la Loire
5. Hauts-de-France

#### VISITEURS ETRANGERS

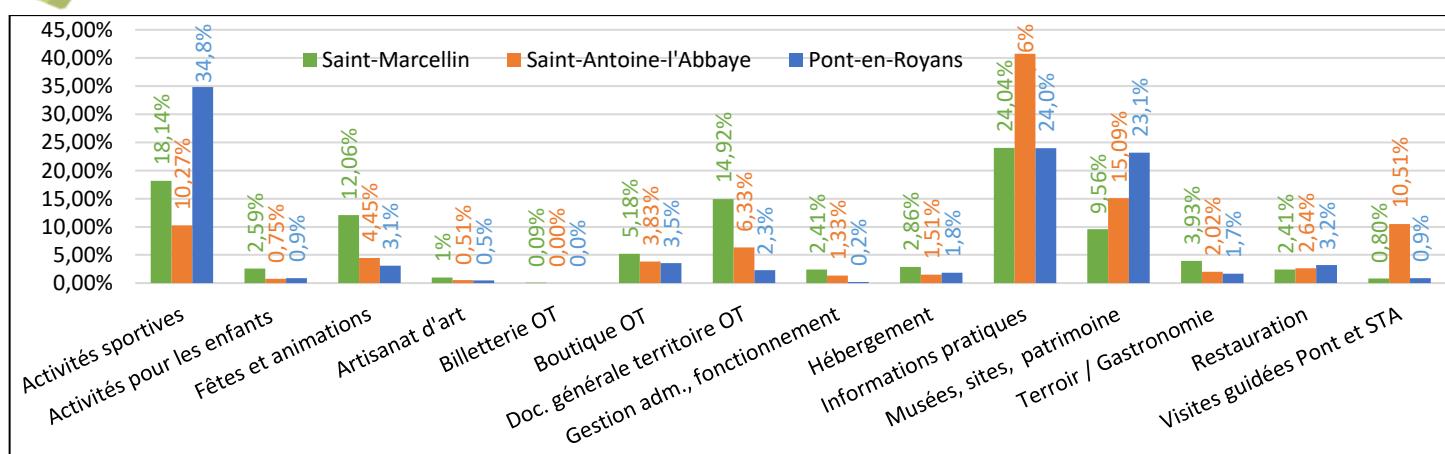


Une clientèle quasi uniquement européenne contrairement aux autres années où la clientèle étrangère est beaucoup plus diversifiée.

#### Les principaux pays

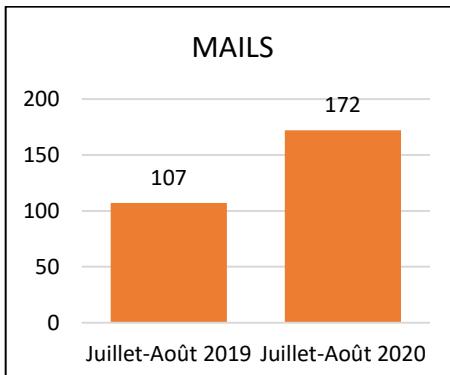
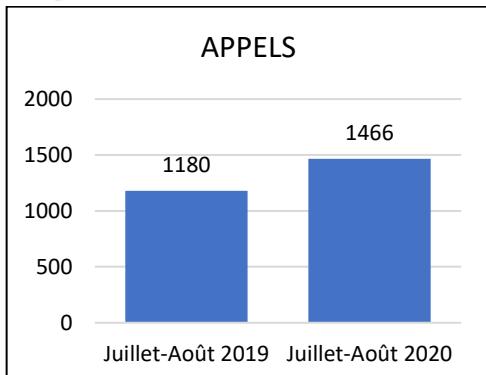
1. Belgique
2. Pays-Bas
3. Allemagne
4. Suisse
5. Espagne

#### INFORMATIONS DEMANDEES



Des activités de plein-air largement plébiscitées (quasi 35% des demandes au BIT de Pont-en-Royans) ; c'est notamment le cas des randonnées pédestres et vélo et des activités liées à l'eau... Recherche de petits coins tranquilles, de grands espaces naturels, de petits villages à visiter, loin de la foule. Des demandes également plus conséquentes pour les produits locaux. Les demandes pour les sites et musées sont importantes malgré l'instauration des jauge liées aux protocoles sanitaires. Beaucoup de demandes de dernière minute pour la recherche d'hébergement.

## APPELS ET-mails



### APPELS

+24.2% par rapport à juillet-août 2019

Moyenne de 23.6 appels / jour

### MAILS

+60.7% par rapport à juillet-août 2019

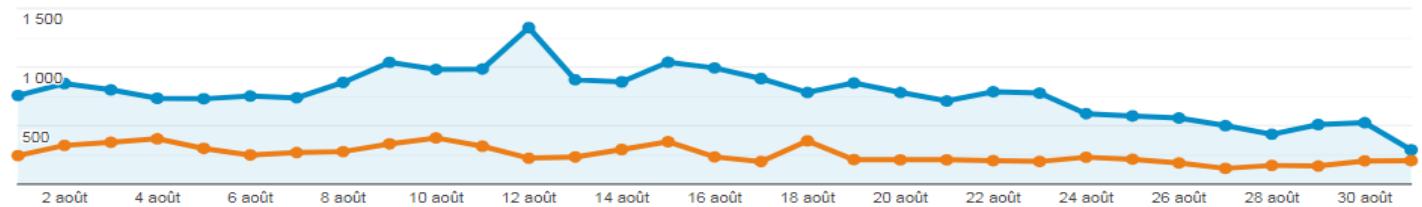
Moyenne de 2.7 mails / jour

## SITE INTERNET ET TCHAT

### SITE INTERNET [www.tourisme.saintmarcellin-vercors-isere.fr](http://www.tourisme.saintmarcellin-vercors-isere.fr)

1 août 2020 - 31 août 2020 : Utilisateurs

1 août 2019 - 31 août 2019 : Utilisateurs



#### Utilisateurs

**197,04 %**  
21 354 / 7 189

#### Nombre de sessions par utilisateur

**1,73 %**  
1,20 / 1,18

#### Durée moyenne des sessions

**-16,56 %**  
00:01:07 / 00:01:20

#### Nouveaux utilisateurs

**196,18 %**  
20 179 / 6 813

#### Pages vues

**184,58 %**  
31 096 / 10 927

#### Sessions

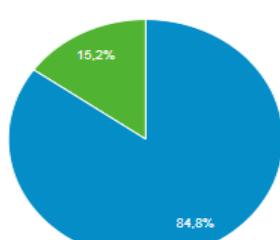
**202,17 %**  
25 636 / 8 484

#### Pages/session

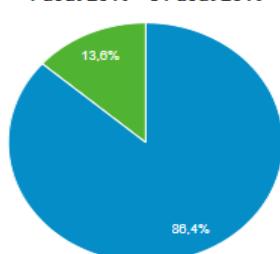
**-5,82 %**  
1,21 / 1,29

#### New Visitor Returning Visitor

1 août 2020 - 31 août 2020



1 août 2019 - 31 août 2019



Vitrine promotionnelle incontournable de la destination et son offre touristique le site [www.tourisme.saintmarcellin-vercors-isere.fr](http://www.tourisme.saintmarcellin-vercors-isere.fr) a enregistré au total 25 636 visites du 1<sup>er</sup>/07 au 31/08 2020 soit une augmentation record **de +202.17%** par rapport à 2019. Le nombre de pages vues augmentent **de +184.58 %** et passe ainsi à 31 096. La durée moyenne des sessions diminue légèrement. Le taux de rebond reste cependant conséquent et progresse par rapport à 2019.

## **TCHAT** (Mis en place sur notre site internet fin juillet) → **43 demandes traitées**

Un outil de communication de plus en plus utilisé de nos jours