

BILAN SAISON ESTIVALE 2020

Introduction

Par **Jean-Luc Boulin**, directeur de la Mission des Offices de Tourisme Nouvelle-Aquitaine (MONA) - 23 septembre 2020



« Avec les bilans de saison, sortent les chiffres de l'accueil dans les offices de tourisme. Majoritairement, j'ai l'impression que la crise sanitaire n'a pas arrangé la fréquentation physique dans les bureaux d'information touristique. **Les chiffres annoncés sont globalement à la baisse.** D'abord parce que les horaires d'ouverture ont souvent été limités, et certains bureaux fermés. Et puis, les contraintes sanitaires n'étaient pas faites pour donner envie de passer du temps en Office de Tourisme : plus de coin repos, plus de fontaine à eau, plus de jeux pour les enfants, plexiglass, sens de circulation et gel hydro-alcoolique. Pas vraiment fun... »

Zoom sur le bilan estival de Haut-Bugey Tourisme

Nous avons connu une saison estivale inédite mais la clientèle touristique a répondu présente, avec d'autres comportements et d'autres usages.

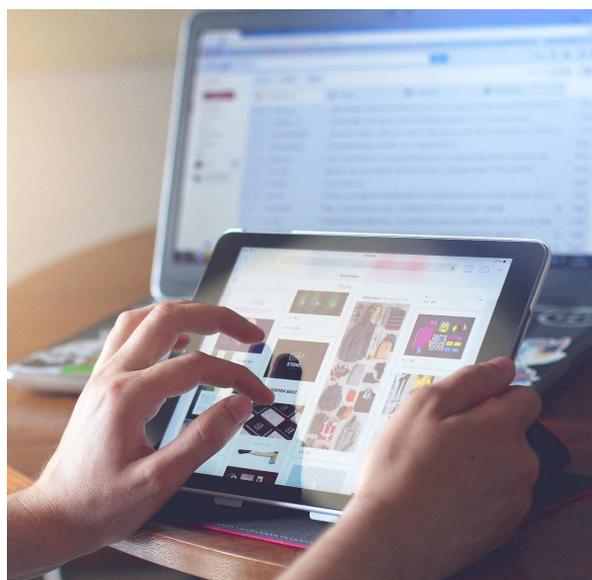
Le numérique prend la place

En juillet-août, la consultation du site internet a progressé de 67 % avec 88 687 visiteurs uniques dont 72 % ont consulté le site depuis un smartphone.

La promotion engagée sur la Station de Trail® a également payé avec une progression de 47 % pendant les deux mois d'été (10589 visiteurs).

De même la jeune Station Nordik Walk® (marche nordique) s'installe dans le paysage avec une hausse de 10 % des visiteurs.

Grâce à la place de marché, le chiffre d'affaire de la vente en ligne, notamment la billetterie, a augmenté de 36 % par rapport à 2019.



Baisse de la fréquentation physique



Hormis le bureau d'information touristique d'Oyonnax qui marque une progression du nombre de visiteurs de 17 % en août due à l'effet « Montagnes du Jura », les bureaux d'information ont subi une baisse globale de la fréquentation physique avec 4031 visiteurs dans les trois bureaux (moins 28 %) et sur l'accueil en mobilité. Des tournées pour aller au contact des clients ont été organisées sur les sites du Lac Genin, de l'aire de camping-car d'Izernore, du lac de Nantua, du plan d'eau du Poizat-Lalleyriat, du site de Terre Ronde à Plateau d'Hauteville et du plan d'eau de Champdor pendant les deux mois d'été.

Mais progression des appels téléphoniques

Le nombre d'appels téléphoniques au bureau d'information touristique de Nantua a en revanche progressé de 14 %.

Progression de la clientèle issue d'autres départements

Les 5190 personnes renseignées au guichet, en mobilité, au téléphone ou par mail étaient à 91 % d'origine française dont 25 % de population locale seulement.

La clientèle étrangère est restée stable à 9 %. Le top 3 : Pays-Bas, Belgique et Suisse qui sont les marchés travaillés par Montagnes du Jura.

Une demande qui évolue

39 % des demandes de renseignements émises dans les bureaux d'information touristique avaient trait aux activités de pleine nature soit une progression de 10 %. En second lieu, c'est une nouveauté, la boutique et la billetterie prennent la seconde place.

Les visiteurs viennent dans les offices de tourisme pour une information qu'ils n'ont pas trouvé sur internet, pour une information plus personnalisée et qualifiée et pour des services et actes d'achats de produits locaux et de souvenirs. La démarche de refonte de l'accueil et le développement de services sont les enjeux principaux de l'année à venir.

Une promotion qui a porté ses fruits

Haut-Bugey Tourisme a participé financièrement à l'opération menée par Aintourisme pour la relance de l'activité touristique et plus particulièrement pour supporter les prestataires d'activités de pleine nature qui ont répondu à notre proposition. 73 bons cadeaux, valables jusqu'à la fin de l'année ont été gagnés lors du jeu concours : entrées à Montcornelles, au parcours aventure du Bugey, au parc Oxygène, des balades En Pleine Nature, des baptêmes en parapente avec Didier Marinnet, des



sorties VTT avec Bugey VTT Evasion, des séances d'escalade avec Léopard des Bois ou via ferrata avec l'UBAC.

Haut-Bugey Tourisme a également financé en juillet une campagne Facebook à destination des familles lyonnaises autour des activités de pleine nature (501 621 vues)

Enfin Haut-Bugey Tourisme était présent en février au salon Mahana à Lyon sur un stand commun Auvergne-Rhône Alpes Tourisme. Cette action a révélé tout son intérêt pour toucher les lyonnais intéressés par la découverte du patrimoine (43%) ou recherchant des idées de balades et randonnées (pédestre, vélo, VTT, raquettes) pour 40% d'entre eux.

Un programme d'animations adapté

Le programme des Instants Haut-Bugey a souffert de l'annulation de nombreux festivals et animations de nos partenaires. L'office de tourisme a pour sa part annulé le programme de concerts gratuits et adapté son programme de visites, contes et le marché de produits locaux « Nos mardis d'été » aux conditions sanitaires. Le succès a été au rendez-vous.

Toute proportion gardée, les Instants Haut-Bugey rencontrent un succès grandissant sur l'année 2020. Grâce aux nombreuses animations nouvelles (visite d'Oyonnax, biathlon, sorties nature...) et aux incontournables de l'été (Glacières de Sylans, marché de produits locaux, contes...) la fréquentation des activités estivales a augmenté de 12.5% par rapport à l'année dernière.

Le panier moyen est également en hausse de près de 2 € (13,21 € en 2020) sur les ventes d'animations estivales.

Cet été, les excursionnistes (provenance de l'Ain, du Rhône et du Jura) ont été plus nombreux à fréquenter les animations estivales (+44%, ils représentent la clientèle majoritaire des animations) tout comme les vacanciers (+58%), provenant majoritairement de la région parisienne.

En Août, Haut-Bugey Tourisme a lancé l'opération « Les Instants hébergeurs ». Trois visites estivales ont été offertes à chaque hébergeur partenaire, à proximité de leur commune, afin qu'ils bénéficient d'une meilleure connaissance de l'offre estivale et du territoire.

Cette opération sera renouvelée en 2021 avec quelques évolutions.

Des hébergeurs plutôt satisfaits

Selon l'enquête menée par l'office de tourisme auprès des hébergeurs du Haut-Bugey, 77,1 % des hébergeurs se déclarent satisfaits de la saison estivale et la moitié d'entre eux estiment la fréquentation en hausse.

22,9 % déclarent une hausse de la fréquentation de la clientèle étrangère. Les hébergeurs accueillant groupes, stages ou séminaires ont néanmoins souffert des annulations de séjour.



Office de Tourisme HAUT-BUGEY

Espace 3 Lacs

14 rue du Docteur Mercier

01130 Nantua

+33 (0)4 74 12 11 57

info@hautbugey-tourisme.com



by Montagnes du Jura