BILAN ACCUEIL ET INFORMATION TOURISTIQUE –ANNEE 2016

Réaménagement du Bureau d'Information de Cuisery

Suite à la réalisation de travaux par la Communauté de communes Saône-Seille-Sâne, propriétaire des locaux, l'Office de Tourisme a souhaité revoir l'aménagement du Bureau d'Information Touristique de Cuisery en modifiant l'agencement en mobilier de l'espace accueil, en aménageant la salle d'exposition attenante au bureau d'accueil et en proposant une nouvelle solution d'affichage.

Cette réorganisation de l'espace a permis à l'Office de Tourisme d'apporter ainsi un service de qualité aux visiteurs en bénéficiant d'un accueil plus vaste, d'une meilleure accessibilité, d'une vitrine plus attrayante et d'un espace de connexion WIFI.

L'aspect extérieur a également été amélioré grâce aux travaux effectués par la Communauté de communes sur la façade et à l'installation par l'Office de Tourisme de visuels mettant en valeur la Seille et la Bresse bourguignonne.

L'Office de Tourisme a pris en charge les dépenses de mobilier et de signalétique grâce à l'aide financière du Conseil Régional de Bourgogne Franche-Comté, via le contrat de développement fluvestre de la Seille navigable.

Quantité totale des demandes aux différents bureaux d'accueil de l'office de tourisme

	Bureau de Louhans	Bureau de Cuiseaux	Bureau de Cuisery	Bureau de Pierre de B.	OT PAYS
Visiteurs					
Hors expositions	9644	1962	1211	1065	13882
dont expositions	-	*3525*	*471*	*195*	*4191*
Total 2016	**9644**	**5487**	**1682**	**1260**	**18073**
2015	10681	1486	1444	2145	15756
Demandes guichet					
2016	5857	1110	754	556	8277
2015	6705	860	869	1353	9787
Toutes demandes confondues					
2016	8359	2046	1130	754	12289
2015	9121	1051	987	1454	12613

L'Office de Tourisme a accueilli **18 073 visiteurs** en 2016 dont 4 191 visiteurs pour les expositions (15 756 visiteurs en 2015) et a répondu à **12 289 demandes (toutes demandes confondues)** (12 613 demandes en 2015).

Bureau de Louhans

Nous observons une diminution des demandes (toutes demandes confondues) sur le bureau de Louhans (8 359 demandes en 2016 contre 9 121 en 2015 soit une baisse de 8,35%).

La météo défavorable des mois de mai et juin a engendré une baisse des visiteurs sur cette période, notamment des plaisanciers. La baisse du nombre de touristes étrangers en France, due notamment aux attentats s'est également ressentie

	Nombre total de demandes **2016**	Nombre total de demandes **2015**	% N par rapport à N-1
2016-01	241	379	
2016-02	326	281	
2016-03	812	461	
2016-04	539	553	
2016-05	578	773	
2016-06	639	991	
2016-07	1326	1680	
2016-08	1538	1631	
2016-09	660	1010	
2016-10	421	401	
2016-11	417	474	
2016-12	862	487	
TOTAL	**8359**	**9121**	**- 8.35%**

Bureau de Cuisery

Nous notons une augmentation des demandes totales, pour le bureau de Cuisery, de +14,48% (1130 demandes totales en 2016 pour 987 en 2015). La hausse du nombre de visiteurs (passant de 1444 à 1682), s'explique par les expositions mises en place dès avril 2016. 471 personnes sont venues uniquement pour les expositions.

Il convient de préciser que le Bureau de Cuisery a été fermé durant les travaux qui se sont déroulés en avril, ce qui exprime la baisse des demandes sur ce mois.

	Nombre total de demandes **2016**	Nombre total de demandes **2015**	% N par rapport à N-1
2016-01	23	0	
2016-02	19	21	
2016-03	47	46	
2016-04	69	133	
2016-05	131	109	
2016-06	117	117	
2016-07	210	186	
2016-08	250	154	
2016-09	174	119	
2016-10	48	42	

2016-11	23	42	
2016-12	19	18	
TOTAL	**1130**	**987**	**+ 14.48%**

Bureau de Cuiseaux

Le bureau de Cuiseaux est en forte hausse des demandes totales, de +94,67% (2 046 demandes totales en 2016 contre 1 051 en 2015). Le Bureau a accueilli 1962 visiteurs hors expositions (contre 1486 en 2015).

	Nombre total de demandes **2016**	Nombre total de demandes **2015**	% N par rapport à N-1
2015-01	32	38	
2015-02	38	21	
2015-03	54	41	
2015-04	59	87	
2015-05	95	95	
2015-06	143	129	
2015-07	397	178	
2015-08	744	208	
2015-09	393	144	
2015-10	50	50	
2015-11	19	30	
2015-12	22	30	
TOTAL	**2046**	**1051**	**+ 94.67%**

Bureau de Pierre-de-Bresse

Une baisse significative du nombre de visiteurs et de demandes totales a été enregistrée pour le bureau de Pierre de Bresse, par rapport à l'année 2015 probablement dû au changement de lieu du bureau d'information.

	Nombre total de demandes **2016**	Nombre total de demandes **2015**	% N par rapport à N-1
2015-05	Fermé	26	
2015-06	82	204	
2015-07	302	387	
2015-08	295	591	
2015-09	75	246	
TOTAL	**754**	**1454**	**- 48,14%**

Les demandes sont réparties de la façon suivante :

- 68,02% sur le bureau de Louhans (72,31% en 2015)
- 6,13% sur le bureau de Pierre de Bresse (ouvert de juin à septembre, 11,52% en 2015)
- 16,64% sur le bureau de Cuiseaux (8,33% en 2015)
- 9,19% sur le bureau de Cuisery (7,82% en 2015)

Nombre de personnes au guichet par pays

Sur le bureau de **Louhans**, la première clientèle reste la clientèle française avec 86,10% des visiteurs (80,08% en 2015). La 2ème clientèle est la clientèle Suisse (3,68%) puis néerlandaise. Viennent ensuite les Allemands, et les Belges (1,84%) qui dépassent les Britanniques.

Sur le bureau de **Cuisery**, la première clientèle après la clientèle française, est la clientèle suisse cette année (2,83%). La 3ème est l'Allemagne qui arrive devant le Royaume Uni et enfin les Pays Bas.

Sur le bureau de **Cuiseaux**, les Pays Bas (3,12%) arrivent avant la clientèle belge. Suivent les Suisses, les Allemands et les Britanniques.

Demandes par type de séjour

Concernant les types de séjour, on observe que les demandes « visiter » et «infos pratiques » viennent respectivement en 1ère et 2ème position dans les 4 bureaux d'accueil.

Pour **Louhans**, viennent ensuite les demandes « sortir »,«billetterie spectacles », « bouger », « s'orienter » et « acheter ».

Au bureau de **Cuisery**, les demandes « Expos », «sortir », « acheter » et « Village du Livre » sont les plus fréquentes.

Au bureau de **Cuiseaux**, les demandes portent sur les « expositions », « s'orienter », les « randonnées », et « acheter ».

Quant au bureau de **Pierre de Bresse**, ce sont les « expositions », « bouger » et les « randonnées » qui sont les plus demandées.

Répartition des modes de contacts sur les 4 bureaux d'accueil

Mode de contact/demandes	Total 2016	Total 2015
Guichet	8277	9787
Salons touristiques	322	54
Téléphone	1775	2114
Exposition (Cuiseaux/Cuisery/Pde B)	1310	108
Mail	99	238
Courrier	17	19
Accueil hors les murs (Marché-camping)	386	284
Web/Réseaux sociaux	100	2
Total Contacts	**12286**	**12606**

Suite au changement de site Internet, il convient de cumuler les demandes mail et web (formulaire de contact) pour une comparaison avec les mails enregistrés en 2015. De plus, le nouveau site Internet propose un formulaire de contact pour chaque prestataire et les demandes leurs sont directement envoyés. Ainsi 189 mails ont été envoyés aux prestataires via le site Internet de l'Office de Tourisme.
On note une augmentation du nombre de demandes liées aux expositions, sur les salons ainsi que pour l'accueil hors les murs.

L'accueil hors les murs

L'Office de Tourisme a souhaité aller à la rencontre des touristes en juillet et août en étant présent sur des lieux à forte fréquentation touristique :

- Marché de Louhans les lundis matin avec un stand vers La Poste : 547 visiteurs et 330 demandes traitées ;
- Des accueils au camping de Louvarel et de Louhans.

L'objectif de ces accueils était de présenter les sites touristiques à visiter et les diverses animations organisées sur le territoire en saison.

L'Office de Tourisme a également participé à l'événement organisé par M. Jean-Pierre JOUVENCEAU, Bress'Mania en tenant un stand le samedi 18 juin à Saint-Usuge et le dimanche 19 juin au Château de Chevreaux.

4.4. Utilisation du WIFI

Depuis fin 2013, les trois bureaux d'accueil permanents sont équipés du WIFI gratuit NOODO, qui permet aux visiteurs de pouvoir se connecter à Internet avec leur appareil. Le nombre de connexions sur l'année 2016 est le suivant pour chaque bureau :

Année	2016	2015
Bureau de LOUHANS	557 connexions pour 197 utilisateurs	304 connexions pour 139 utilisateurs
Bureau de CUISERY	267 connexions pour 77 utilisateurs	298 connexions pour 109 utilisateurs
Bureau de CUISEAUX	75 connexions pour 45 utilisateurs	42 connexions pour 22 utilisateurs