

Bilan de saison

EPIC Office de Tourisme de Saintes et de la Saintonge

2021



Saintes
et la Saintonge **TOURISME**

Mot du président



L'année 2021 a été de nouveau marquée par la crise sanitaire même si globalement la saison touristique a été vécue plus favorablement qu'en 2020. Pour la 2ème saison, nous avons dû adapter nos méthodes de travail et nos actions pour accueillir les clients dans le respect des protocoles sanitaires et leur donner envie de revenir sur notre territoire.

Du côté de l'Office de Tourisme, les activités estivales ont été nombreuses et la communication boostée. Globalement, le pari de faire mieux qu'en 2020 et presque aussi bien qu'en 2019 a été gagné.

L'Office de Tourisme a de nouveau concentré ses efforts sur la communication et la notoriété de la destination en proposant un plan de communication de plus de 40 000 € lancé à partir du mois de Mai à destination des clientèles de proximité et notamment de Nouvelle-Aquitaine. Deux couples de blogueurs de voyage sont venus découvrir et promouvoir sur leurs réseaux la destination Saintonge.

Avec un nouvel espace d'accueil relooké, l'Office de Tourisme voit sa fréquentation augmenter de 15% en moyenne sur toute la saison. Une boutique de produits locaux ouverte depuis le 1er Juillet a été appréciée des visiteurs de l'Office et nous a permis de mettre en avant les savoir-faire du territoire.

Les activités fluviales (Gabare, location de bateaux électriques) ont connu un franc succès avec une hausse de fréquentation et de chiffres d'affaires. Quant aux visites guidées, de nouvelles visites d'entreprises et du territoire saintongeais sont venues compléter l'offre et cette activité affiche un record de fréquentation.

Après plus d'une année passée à la Présidence de l'Office de Tourisme, je suis ravi de constater que la saison touristique semble meilleure que l'année passée et j'espère que 2022 reviendra pour tous à un niveau d'activité similaire voire supérieur à 2019.

L'équipe de l'Office de Tourisme et moi-même, restons engagés à vos côtés pour contribuer au rayonnement du territoire et de vos activités.

Bonne lecture de ce bilan et au plaisir de vous retrouver lors d'un prochain temps d'échanges !

Le Président de l'Office de Tourisme - Alexandre GRENOT

Plan de communication estival

Campagnes d'affichage

- Bordeaux – 50 faces
du 30 juin au 6 juillet 2021
- La Rochelle – 18 faces
du 4 au 10 août 2021
- Rochefort – 25 faces
du 3 au 9 août 2021
- Pays Royannais – 70 faces
du 14 au 20 juillet 2021
du 18 au 24 août 2021

Échappées à Saintes et en Saintonge à 30 min



Savourez chaque instant



  saintes-tourisme.fr 

Échappées à Saintes et en Saintonge à 1h



Inspirez au fil de l'eau



  saintes-tourisme.fr 

Échappées à Saintes et en Saintonge à 1h



Visitez 2000 ans d'histoire et de création



  saintes-tourisme.fr 

Plan de communication estival

Insertions publicitaires

- Le Figaro – 1 page dans le magazine – Nouvelle Aquitaine
Parution juin 2021
- Sud-Ouest – 1 page dans le guide d'été et les cahiers de l'été dans le 16, 17 et 33
Parution juillet 2021
- Kidiklik – 1 article de destination et réseaux sociaux
Parution juillet 2021
- Vie d'ici – 1 page dans le magazine
Parution juin 2021

Échappées à Saintes et en Saintonge

Riche d'un patrimoine millénaire, Saintes et ses nombreux sites d'exception méritent sans conteste le détour et invitent à une plongée dans plus de 2000 ans d'histoire et de création.

Vous aimerez la Saintonge pour sa douceur et son art de vivre, ses villages de pierres et d'eau au charme authentique et ses nombreuses balades fluviales sur le fleuve Charente.

À SAINTES, VISITEZ 2000 ANS D'HISTOIRE

Flâner dans les rues de Saintes, c'est plonger dans l'Histoire. Au fil des rues et des pierres blanches, vous naviguez doucement entre les époques, du patrimoine gallo-romain à l'art roman. Deux millénaires défilent sous les yeux des visiteurs : l'Amphithéâtre Gallo-Romain, l'Eglise Saint-Eutrope et sa crypte, l'arc de Germanicus, la Cathédrale Saint-Pierre ou encore l'Abbaye aux Dames... Impossible de ne pas tomber sous le charme du patrimoine architectural de la ville !



SUSPENDRE LES HEURES SUR LE FLEUVE CHARENTE
La Charente est une invitation à vous laisser porter par son allure. Que vous soyez à bord de la Gabare « Ville de Saintes », du bateau électro-solaire « Bernard Palissy III », ou à la barre d'un bateau électrique au départ de Saintes, son univers serein et poétique vous emmène pour une agréable balade.

LA SAINTONGE, ENTRE NATURE ET CULTURE
De l'Abbaye de Fontdouce au Palesite, de Saint-Sauvant à Chantiers, en passant par la Vallée du Coran, visitez ces lieux authentiques et imprégnés d'histoire. À vélo ou à pied, déconnectez le long du fleuve Charente en parcourant la Flow Vélo et profitez des nombreuses randonnées sur le territoire.

100 SAVOIREZ CHAQUE INSTANT...

L'art de vivre en Saintonge est un subtil mélange d'élan créatif et de lâcher-prise... Parmi ses plaisirs authentiques, la gourmandise figure en bonne place !

Sur les terres viticoles cultivées, les producteurs de pinsons des Charentes et de cognac vous ouvrent les portes de leur domaine et vous dévoilent leur savoir-faire.

ADOPTER L'ART DE VIVRE SAINTONGEAS

Faites le plein de spécialités locales sur les marchés quotidiens de Saintonge et rencontrez les chefs restaurateurs qui régaleront vos papilles de gourmets... Les gîtes, chambres d'hôtes, hôtels ou campings vous réservent un accueil incomparable, simple et authentique pour votre échappée à Saintes et en Saintonge.



L'élégance d'élégant est d'élégance pour la santé. Accompagner avec modération.



Retrouvez toutes les informations sur
www.saintes-tourisme.fr



Office de Tourisme de Saintes et de la Saintonge
Accueil Place Bassompierre - 17000 SAINTES
Tel. : 05 46 74 23 82

Plan de communication estival

Campagne radio

- France Bleu – Spot de 20 secondes – 54 spots

Du 11 juillet au 17 août 2021



Campagnes blogueurs influenceurs

- L'Oiseau rose – Thématique Slow Tourisme

Du 2 au 5 juillet 2021

<https://oiseaurose.com/visiter-saintes-et-la-saintonge/>

- FMR Travel Blog – Thématique Patrimoine

Du 30 juillet au 1er août 2021

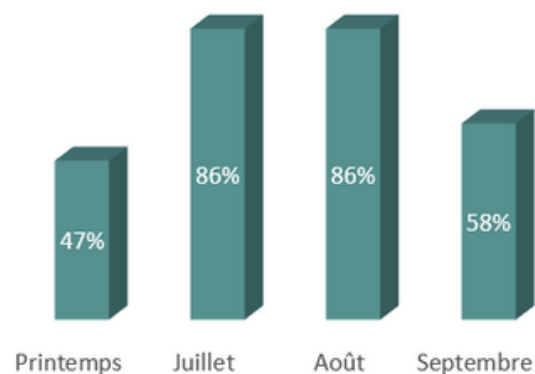
<https://fmr-travelblog.com/weekend-saintes-saintonge/>

 25 publications
 401 020 personnes touchées
 7 204 réactions

Tendances de la saison

Du côté des partenaires (Source dispositif de conjoncture de Charentes Tourisme)

- Satisfaction globale en %



Les ailes de saison ne retrouvent pas encore leur fréquentation d'avant crise, notamment en juin avec un taux de **47%** (64% en 2019)

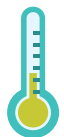
Les professionnels étaient majoritairement optimistes pour juillet et août, avec au final un taux de satisfaction de **86%**

> Malgré un contexte toujours soumis à la crise sanitaire, les professionnels satisfaits malgré des variations en fonction des catégories.

Tendances de la saison

Printemps
2021

Du côté des partenaires (Source dispositif de conjoncture de Charentes Tourisme)



- Satisfaction globale : 2/4
- Satisfaction identique en mai et juin



- Pour les restaurants :
- Une fréquentation en baisse pour 60% et pour le reste équivalente



- Pour les hébergements :
- Hôtels : 67% en hausse et 33% équivalente
- Hôtellerie de plein air : une fréquentation en hausse
- Chambres d'hôtes : 25% en hausse et 75% en baisse
- Meublés : une fréquentation équivalente ou en baisse
- >> Beaucoup de réservations de dernière minute
- >> Seulement 18% à moitié plein et 9% au ¾ plein



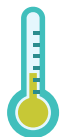
- Pour les sites et activités de loisirs:
- Une activité globalement en hausse

Clientèle Résidents des Charentes majoritaire
41% de Nouvelle Aquitaine et 15% Pays de la Loire

Tendances de la saison

Juillet
2021

Du côté des partenaires (Source dispositif de conjoncture de Charentes Tourisme)



- Satisfaction globale : 3/4
- Plus importante sur la 2ème quinzaine de juillet



- Pour les restaurants :
- Une fréquentation en baisse pour 33% et pour le reste équivalente



- Pour les hébergements :
- Hôtels : 50% en hausse et 50% équivalente
- Hôtellerie de plein air : 50% en hausse et 50% équivalente
- Chambres d'hôtes : une fréquentation équivalente voire à la baisse
- Meublés : une fréquentation équivalente ou en baisse
- >> Beaucoup de réservations de dernière minute
- >> Seulement 14% à moitié plein et 57% au ¾ plein



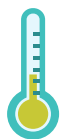
- Pour les sites et activités de loisirs:
- Une activité globalement en hausse

Clientèle Amis/familles majoritaire
25% de Nouvelle Aquitaine dont 33% résidents des Charentes et
19% de Bretagne

Tendances de la saison

Août
2021

Du côté des partenaires (Source dispositif de conjoncture de Charentes Tourisme)



- Satisfaction globale : 3/4
- Différente selon les activités
- Plus importante sur la 1ère quinzaine d'Août



- Pour les restaurants :
- Une fréquentation équivalente mais un CA majoritairement en baisse



- Pour les hébergements :
- Hôtels : globalement équivalente
- Hôtellerie de plein air : une fréquentation en hausse
- Chambres d'hôtes : une fréquentation équivalente, des CA en baisse pour certains
- Meublés : une fréquentation équivalente voire en baisse avec des CA en baisse pour certains
- >> Beaucoup de réservations de dernière minute
- >> Seulement 36% à moitié plein et 50% au ¾ plein



- Pour les sites et activités de loisirs:
- Globalement équivalent avec un CA en hausse

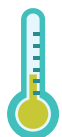
Clientèle Amis/familles majoritaire

34% de Nouvelle Aquitaine dont 41% résidents des Charentes et 31% d'Ile de France

Tendances de la saison

Septembre
2021

Du côté des partenaires (Source dispositif de conjoncture de Charentes Tourisme)



- Satisfaction globale : 3/4
- Variable selon les activités



- Pour les restaurants :
- Une fréquentation en hausse mais un CA équivalent



- Pour les hébergements :
- Hôtels : hausse notable de la fréquentation
- Hôtellerie de plein air : une fréquentation équivalente
- Chambres d'hôtes : une fréquentation en hausse pour la moitié des hébergeurs
- Meublés : une fréquentation équivalente voire en baisse avec cependant des CA en hausse
- >> Beaucoup de réservations de dernière minute
- >> Pour 47% TO faible et pour seulement 20% complet



- Pour les sites et activités de loisirs:
- Globalement équivalente ou en baisse avec un CA en hausse pour la moitié

Clientèle Séniors majoritaire

37% de Nouvelle Aquitaine dont 25% résidents des Charentes et
17% de Bretagne

Un espace repensé pour un accueil optimisé

L'accueil de l'Office de Tourisme a rouvert le 23 juin, après fermeture suite aux inondations de février et après des travaux de rénovation et de réagencement intérieur.

De début mai au 22 juin, l'accueil du public a été organisé à bord de la Péniche Restaurant Le Batiâ puis dans un chalet * installé sur la Place Bassompierre.

Ouverture en 7 jours sur 7 de Juin à Septembre avec une fermeture de 12h30 à 13h30.

Le réagencement a permis la création d'un espace boutique pour promouvoir les producteurs et artisans locaux (pineau, Cognac, bières, galettes, miel, bougies parfumées, etc...).

L'équipe d'accueil constituée de 4 agents permanents a été renforcée avec le recrutement de deux agents saisonniers (CDD de 3 et 4 mois)

*Le chalet installé à côté du local d'accueil a fait office de point de vente billetteries pour les différentes activités du 5 juillet au 16 septembre, du lundi au samedi de 14h à 17h.

Au regard d'un contexte sanitaire encore incertain, les mesures barrières ont été maintenues :

- > Port du masque obligatoire
- > Affichage des gestes barrières à l'entrée
- > Mise à disposition de gel hydro alcoolique
- > Parois de protection disposées sur le comptoir d'accueil

Tendances de la saison

A l'accueil de l'Office de Tourisme

- > Fréquentation en Juin : 3051 visiteurs soit + 25% par rapport à 2020
- > Fréquentation en Juillet : 11 587 visiteurs soit + 12% par rapport à 2020
- > Fréquentation en Août : 16 332 visiteurs soit + 10% par rapport à 2020
- > Fréquentation en Septembre : 6974 visiteurs soit + 22% par rapport à 2020
- > 90% de clientèle française (80% en année normale)
- > 10% de clientèle étrangère : belges, allemands, néerlandais et espagnols - absence des britanniques, généralement 1ère clientèle étrangère du territoire

- Une météo favorable pour la pratique des activités
- Une meilleure saison qu'en 2020 malgré le manque de visibilité
- Une offre d'activités plus importante qui a boosté l'affluence



Tendances de la saison

Du côté de l'Office de Tourisme

Fréquentation à l'accueil

De Juin à Septembre, l'accueil affiche une hausse de 15% avec **37944 visiteurs** (33067 en 2020).

Hausse plus marquée en Juin (+25%) et en Septembre (+22%), et de 12% en Juillet et de 10% en Août.

La fréquentation de l'Office de Tourisme retrouve des couleurs. L'offre d'activités plus importante qu'en 2020 a boosté l'affluence, sans être trop impactée par la mise en place du pass sanitaire



- **L'externalisation d'une partie de la billetterie au sein d'un chalet extérieur pour une meilleure gestion du flux**
- **Le succès de la boutique ouverte au 1er Juillet**

Tendances de la saison

Du côté de l'Office de Tourisme

Provenance des visiteurs

90% de visiteurs français

Issus principalement de la Nouvelle-Aquitaine, de l'Île de France, de la région Auvergne-Rhône-Alpes, des Pays de la Loire, et de Bretagne

> 16% se sont arrêtés à Saintes sur la route des vacances

> 38% des visiteurs logés à Saintes ou en Saintonge

> 11% des visiteurs logés en Pays Royannais



Tendances de la saison

Du côté de l'Office de Tourisme

Provenance des visiteurs

La clientèle étrangère n'a représenté que 10% de la fréquentation sur l'ensemble de la saison



> La clientèle belge reste la plus présente (46%), loin devant celle des Pays-Bas (12%) et de l'Allemagne [11,6%], dans des proportions assez équivalente à celles de 2020.

Le Royaume-Uni (9,7%) traditionnellement la 1ère clientèle du territoire reste en retrait.

> Podium identique à l'échelle des départements 16 et 17

Tendances de la saison

Du côté de l'Office de Tourisme

- Site internet www.saintes-tourisme.fr

Pages les plus consultées :

- Trouver votre activité
- Agenda
- Planifier votre hébergement
- Page d'accueil
- Découvrir
- Trouvez votre restaurant

321 052
pages vues

de mai à septembre soit
-20% par rapport à 2020
(dû à la migration du site)

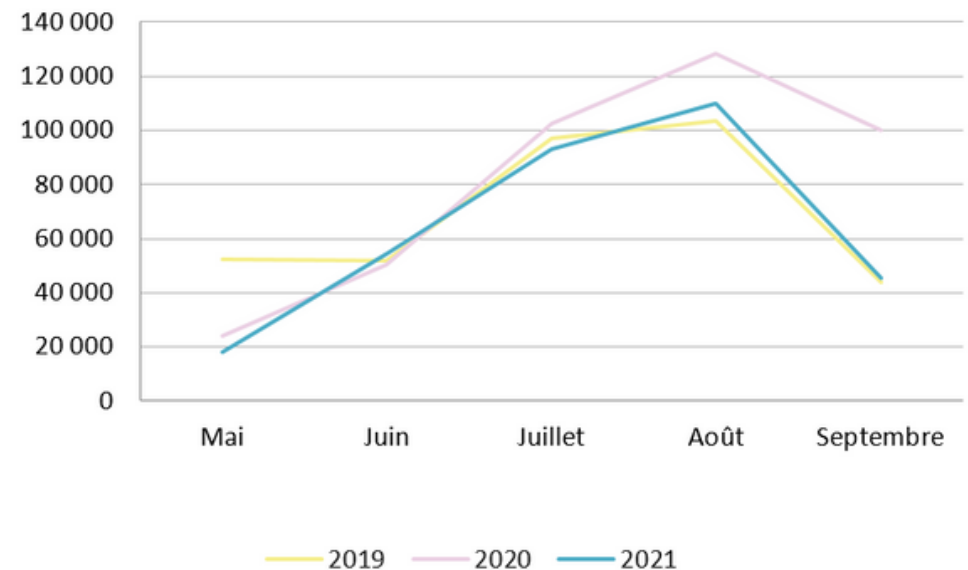
- Newsletter hebdomadaire

"Ma newsletter Agenda et Loisirs"



+ de 30% de taux d'ouverture

Pages vues 2019 / 2020 / 2021



Tendances de la saison

Du côté de l'Office de Tourisme

- Réseaux sociaux

 7 980 abonnés  +25%

 2 210 abonnés  +24%

 905 abonnés  +11%

Également :

- 35 posts sponsorisés
- 1 347 443 vues
- 407 869 personnes touchées

Activités de l'Office de Tourisme

- **La gabare**
3 729 passagers

↑ +134%

- **Les e-boats**
909 locations

↑ +11%

- **Les visites guidées**

- Saintes : 212 personnes
- Saintonge : 25 personnes
- Entreprises : 42 personnes

Nouveautés 2021



Billetterie des partenaires à l'Office de Tourisme

L'Office de Tourisme propose sur son point d'accueil et sur son site internet la vente de billets pour les partenaires qui le souhaitent :

- Les croisières Bernard Palissy III
- Le petit train touristique
- Événement Escapade Fleuve Charente
- Spectacle Mystères de l'amphithéâtre
- Visite Focus Amphithéâtre
- Concert Trio Papadopoulos
- Visite théâtralisée Saintes Belle de Nuit
- Musicaventure - Abbaye aux Dames



Crédit photo : OT Saintes

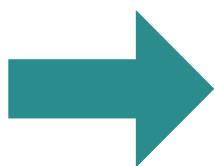


Géocaching Terra Aventura

La plus grande chasse au trésor de Nouvelle-Aquitaine



- Les Gonds : 6 368 joueurs *Nouveauté 2021*
- La Chapelle des Pots : 6 180 joueurs
- Saint-Sauvant : 4 312 joueurs
- Saintes : 4 300 joueurs
- Burie : 3 108 joueurs



24 268

joueurs sur les 5 parcours de la CDA
(+19% par rapport à 2020)



Synthèse et perspectives 2022

La saison 2021 offre de beaux motifs de contentement malgré beaucoup d'incertitudes liées au contexte sanitaire et malgré une préparation de la saison impactée par les travaux de l'accueil de l'Office de tourisme qui a rouvert seulement le 23 juin.

L'Office de Tourisme a pu expérimenter de nouveaux fonctionnements dans la gestion de son espace, avec la création d'un espace boutique et l'externalisation de la billetterie. La billetterie en ligne gagne de son côté de nouveaux clients.

La clientèle française a été au rendez-vous, et parmi elle, les cyclotouristes, nombreux à emprunter la Flow vélo qui a vu une hausse des passages de 30% entre Cognac et Saintes.

L'offre des activités (Gabare, Location de bateaux électriques et visites guidées) revu à la hausse cette saison a enregistré une belle fréquentation. Les balades en Gabare et les E-boats ont rencontré un vrai succès ainsi que le Petit Train Touristique de retour cette saison dès la mi-juin. Les visites guidées quant à elles enregistrent une hausse de 35%.

Certes les chiffres sont loin d'égaler ceux de 2019 mais on s'aperçoit que les clientèles françaises de Nouvelle Aquitaine ont profité pleinement des activités offertes en Saintonge Romane.