



# OBSERVATOIRE 2018







Un peu plus de 9360 personnes y vivent chaque jour, et font de ce pays un havre de paix.

Pays de moyenne montagne, entre Dauphiné et Provence, le Pays de Dieulefit-Bourdeaux offre des paysages variés, un climat avantageux, et un accueil chaleureux.

La richesse du patrimoine témoigne d'un passé chargé d'histoire, de même que les métiers d'art et la tradition potière remontent à l'époque gallo-romaine.

Terre gourmande, le Pays de Dieulefit-Bourdeaux vous séduira par ses senteurs et ses saveurs : le picodon, la lavande, le miel, le vignoble, les plantes aromatiques à découvrir chez nos producteurs, et sur les marchés. Ce pays est propice à la pratique d'activités sportives. Entre amis ou en famille, un grand choix de sentiers balisés, GR, GR de Pays, sentier des Huguenots s'offre à vous. Randonnées pédestres, VTT, activités équestres, vol libre, tout est invitation à la découverte du territoire.

Dieulefit Santé, centre de réadaptation cardio-respiratoire accueille en permanence une centaine de malades en cure provenant de différentes régions.

L'hébergement est varié : hôtels, chambres d'hôtes, campings, locations meublées, gîtes de groupe, tout est réuni, au Pays de Dieulefit-Bourdeaux, afin de passer un agréable séjour.

Les restaurants utilisent les saveurs du terroir pour enchanter leur cuisine.

Les commerces, l'artisanat sont autant de lieux attractifs, que de découvertes des métiers.

### Les chiffres du territoire pour l'année 2018 sont :

Visiteurs dans nos 3 bureaux :



**43 596** touristes ou locaux

Le nombre de nuitées sur le territoire est de :



**254 967** nuitées en 2018

Nombre de visiteurs uniques du site internet :



**130 793** visiteurs uniques

Nombre de sites touristiques :



**32** (musées, édifices religieux, châteaux et demeures, lieux de mémoire, villages)

Nombre d'hébergements connus sur le territoire :



**298** hébergements

## SOMMAIRE

### **I) Fréquentation à l'Office de Tourisme**

- 1) -Évaluation quantitative globale
- 2) -Fréquentation du site web de l'OT / Présence sur les Réseaux Sociaux ou Web 2.0
- 3) -Évaluation quantitative française et étrangère
- 4) -Provenance de la clientèle touristique française
- 5) -Provenance de la clientèle touristique étrangère
- 6) -Demandes faites à l'OT

### **II) Rendu des diverses enquêtes :**

- 1) -Enquête de clientèle été
- 2) -Enquête de conjoncture économique

### **III) Panorama de l'hébergement local**

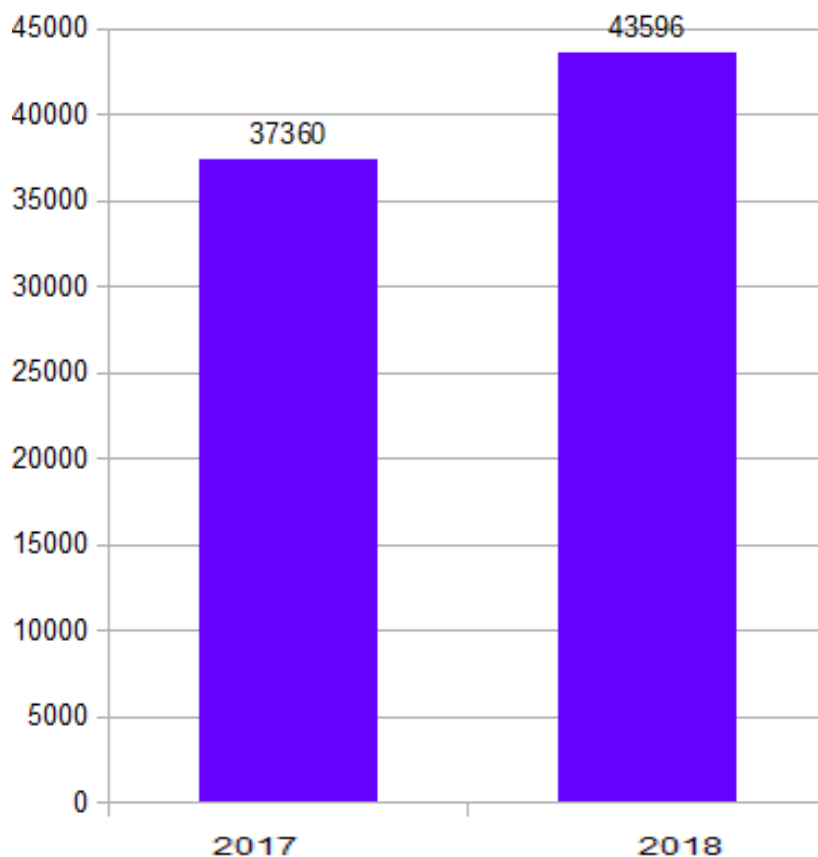
- 1) -Répartition des hébergements par type (nombre)
- 2) – Capacité d'accueil
- 3) – Taxe de séjour

## I) Fréquentation à l'Office de Tourisme

### 1 - Évolution quantitative globale

#### Nombre de visiteurs accueillis à l'Office de tourisme

#### Dieulefit, Bourdeaux et La Bégude-de-Mazenc



C'est 43 596 personnes qui ont été accueillies dans nos 3 bureaux d'accueil cette année dont:

Année	Dieulefit	Bourdeaux	La Bégude de Mazenc
<b>2018</b>	<b>38 711</b>	<b>3 872</b>	<b>953</b>

#### **Augmentation de 17 % des passages entre 2017 et 2018 sur l'ensemble des 3 bureaux**

Augmentation de 22 % pour le bureau de Dieulefit

Baisse de 13 % pour le bureau de Bourdeaux

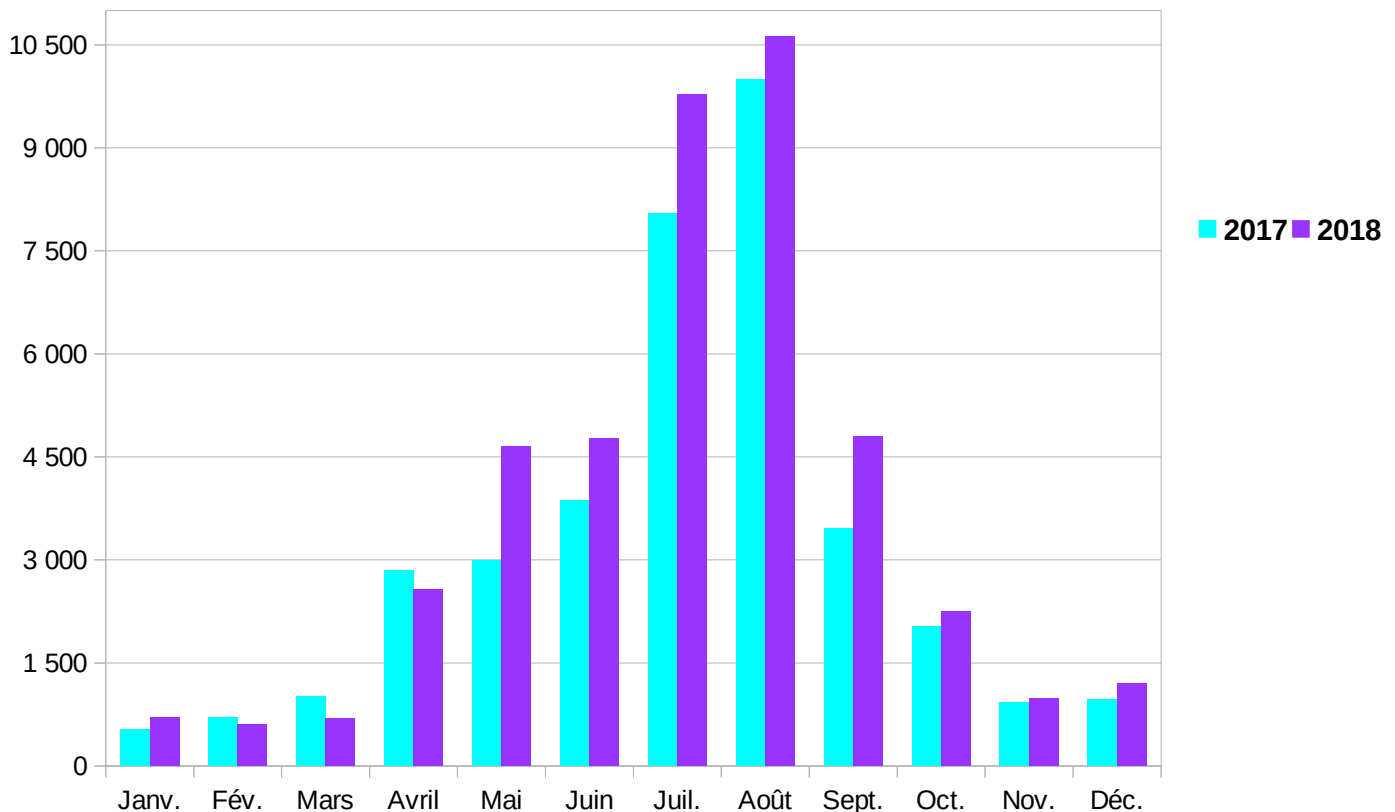
Baisse de 55 % pour le bureau de La Bégude de Mazenc. Cette baisse s'explique par le changement des périodes d'ouverture.

Provenance principale des visiteurs français par département en ordre décroissant: Drôme, Rhône, Isère, Paris, Loire, Nord, Bouche du Rhône, Haute -Savoie .

Les visiteurs **étrangers représentent 8,20 % de la clientèle totale** : Pays-Bas, Belgique et Allemagne sont les 3 premiers pays représentés sur le territoire.

Les **demandes** principales à l'accueil se concentrent sur les informations pratiques, les activités de loisirs et sportives et les événements.

### Visiteurs sur l'année par mois :



**A noter** : pose d'une cellule de comptage au bureau de Dieulefit. En saison : on déduit 20 % du chiffre de la cellule et on le saisit dans AVIZI avec le code 00000 (car ne connaît pas la provenance).

### **On constate :**

**Vacances d'avril** : Calendrier défavorable avec des vacances en première zone pour nos principales clientèles et une météo maussade sur la première quinzaine d'avril.

**Été** : en ce qui nous concerne augmentation des visiteurs mais attention au nouveau mode de calcul.

La plupart des OTSI de la Drôme jugent leur fréquentation en baisse.

Vacances tardives, coupe du monde de football, grèves sncf, canicule, voilà autant de facteurs qui ont influencé la fréquentation touristique ce cette saison estivale 2018. La clientèle semble s'être davantage tournée vers les lieux de baignade et la montagne en raison des conditions climatiques caniculaires.

**Arrière saison** : de bonnes conditions météorologiques plutôt favorables.

## **2 -Fréquentation du site web de l'OT et Les Réseaux Sociaux**

### **Site Internet**

**130 793 visiteurs en 2018 contre 142 606 en 2017 soit une baisse de 8 %**

**Au mois d'octobre 2018 le nouveau site [www.dieulefit-tourisme](http://www.dieulefit-tourisme) a été mis en ligne.**

Les statistiques 2018 comprennent donc la fréquentation de l'ancien site et celle du nouveau mais les chiffres de septembre et ceux jusqu'à la mise en ligne du nouveau site n'ont pu être récupérés.

Compte tenu de la perte des chiffres de fréquentation de l'ancien site nous ne pouvons pas produire de graphique présentant la comparaison entre les chiffres des visiteurs mois par mois (comparatif entre 2017 et 2018).

**Nombre de pages vues en 2018 : 616 457** (sans les chiffres de début octobre)

### **Présence sur les Réseaux Sociaux ou Web 2.0 :**

**L'Office de Tourisme se positionne sur les réseaux sociaux**



**PAGE : Pays de Dieulefit - Tourisme**

**3695** mentions « J'aime » et **3659 abonnés**

Partage des événements, actualités de tous nos partenaires pouvant intéresser nos fans.

**PROFIL : Dieulefit-Bourdeaux Tourisme 4973 amis**

**Blog : Création en novembre 2017.**

**363 visiteurs - 734 vues en tout. 8 articles publiés.** Ce blog sera en lien direct sur notre site internet et traitera d'articles diverses sur notre territoire.

C'est une nouvelle occasion de développer la notoriété de notre territoire en postant régulièrement, des articles **et ainsi** générer du trafic car il participe à accroître le [référencement naturel](#).



sur INSTAGRAM : Banque d'images pour faire profiter de l'instant « t » à tous les abonnés.

Instagram est une application et un service de partage de photos et de vidéos

**806 abonnés pour 186 publications.**



**Sur TWITTER :** Il permet à un utilisateur d'envoyer gratuitement de brefs messages, appelés *tweets*, sur [internet](#), par [messagerie instantanée](#) ou par [SMS](#)  
Photo et annonce d'événements . **188 abonnés pour 424 tweets**

Google My Business



**Sur Google Business**

Permet d'apparaître sur Google Maps, Google + et Recherche Google en encart.

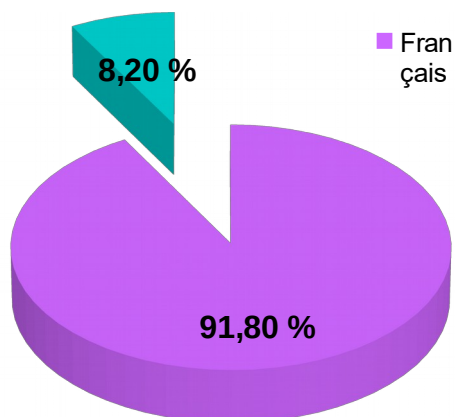


**Sur TripAdvisor :** TripAdvisor offre des avis et des conseils [touristiques](#) émanant de [consommateurs](#) (hôtels, restaurants, villes et régions, lieux de loisirs, etc.) et qui fournit également des outils de réservation. **3 avis en 2018. 32 avis au total Note : 4,5/5**



### 3 - Évaluation quantitative française et étrangère

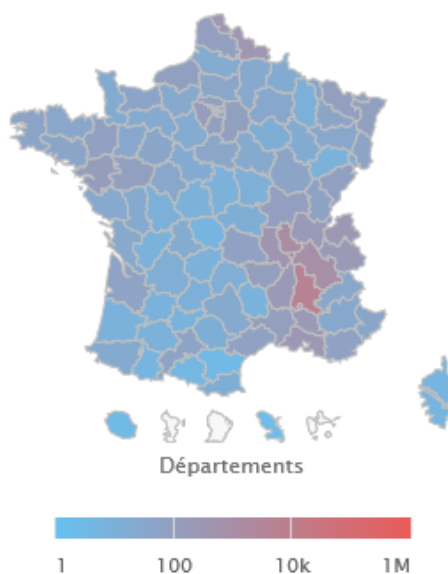
Pourcentage des visiteurs Français/Étrangers en 2018



### 4 - Provenance de la clientèle touristique française

Personnes par départements

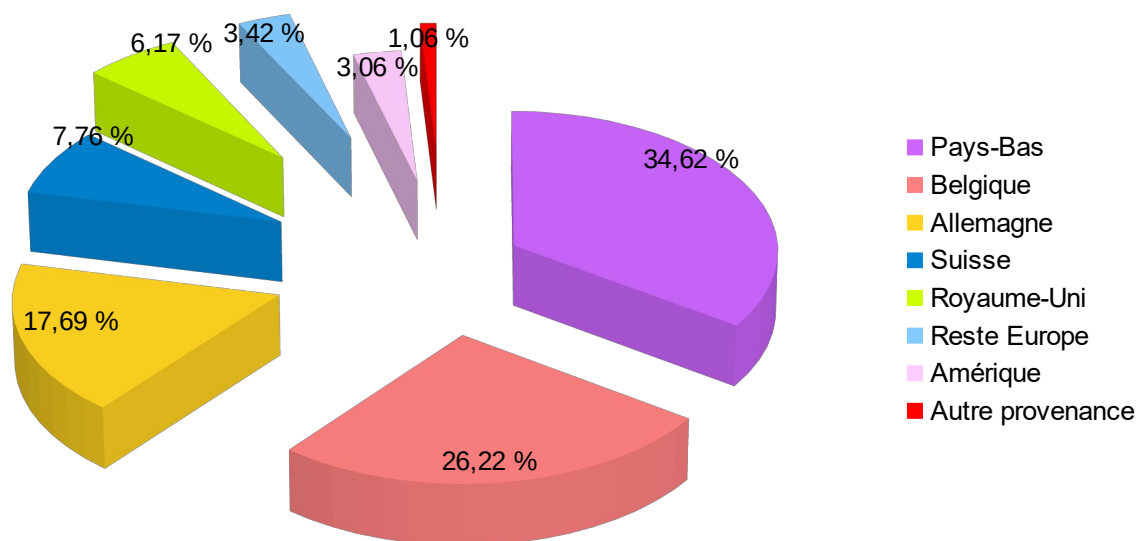
Source : Office de Tourisme de Dieulefit-Bourdeaux du 01/01/2018 au 31/12/2018



En ce qui concerne l'origine de la clientèle française.

La fréquentation reste majoritaire sur les locaux et Drômois, suivi des départements de Rhône Alpes, ceux d'Ile de France et ceux du Nord.

## 5- Provenance de la clientèle touristique étrangère

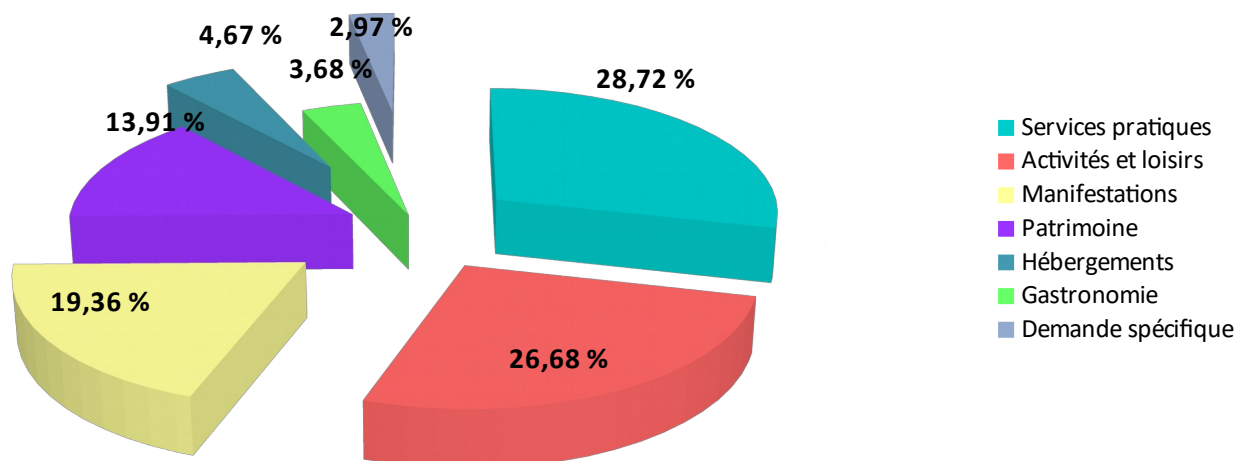


Pour la clientèle étrangère , les néerlandais restent de loin la 1ere nationalité avec plus de 34 %

## 6 - Demandes faites à l'OT

Les demandes faites à l'OT concernent plus particulièrement :

- Les services pratiques 28,72% : infos pratiques, billetterie, boutique, découverte générale
- Les activités sportives et loisirs 26,68 % : dont 81 % pour les randonnées, cyclotourisme, que faire avec les enfants ?
- Les animations, événements 19,36%
- Le patrimoine : 13,9 %

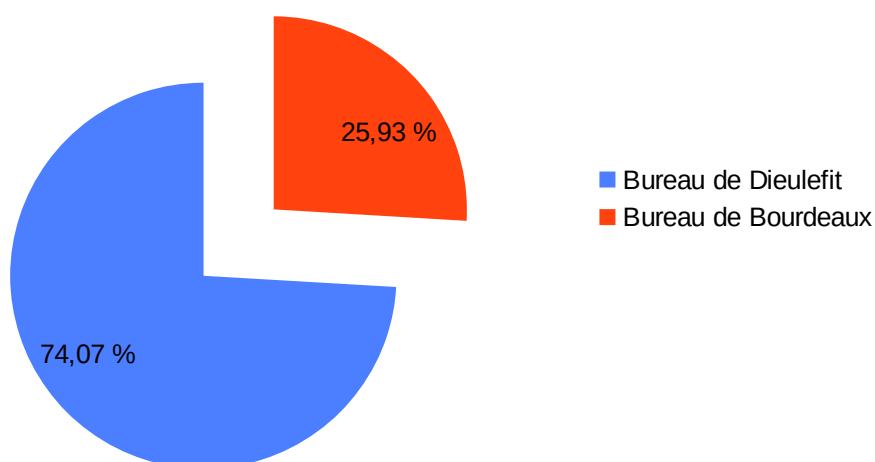


## II) Rendu des 2 enquêtes :

### 1) - Bilan et analyse des questionnaires de satisfaction

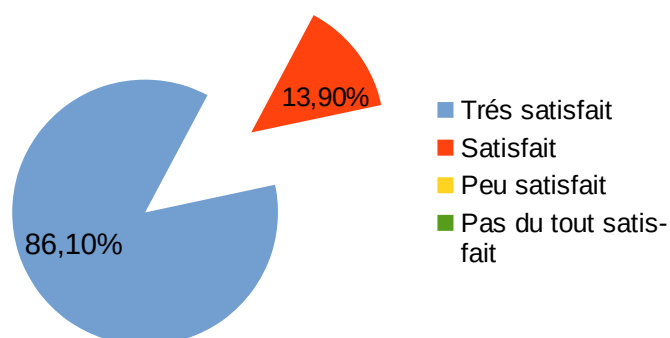
Durant la période du 01/01/2018 au 30/10/2018 , nos visiteurs ont répondu à 81 questionnaires sur les 2 bureaux d'accueil.

Pourcentage de réponse par bureau d'accueil concerné :



Les service des l'Office de Tourisme		Nombre de réponse	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
Accès	Signalisation	75	66,6 %	26,6%	6,6%	
	Parking	75	48%	36%	12%	4%
	Horaires d'ouverture	74	54%	37,8%	5,4%	2,7%
Environnement	Confort et propreté des lieux	73	76,7%	21,9%	1,4%	
	Documentation présentée	73	78,1%	17,8%	4,1%	
Accueil	Qualité de l'accueil	78	87,2%	10,2%	1,3%	1,3%
	Disponibilité du personnel	76	72,4%	23,7%	2,6%	1,3%
	Compréhension de la demande	74	75,7%	17,6%	4%	2,7%
	Qualité de la réponse obtenue	73	80,8%	16,5%	2,7%	
<b>Appréciation globale sur les services de l'OT</b>		<b>72</b>	<b>86,1%</b>	<b>13,9%</b>		

#### APPRÉCIATION GLOBALE SUR LES SERVICES DE L'OT :



**soit 100% de très satisfaits et satisfait sur 72 réponses**

**Remarques ou suggestions sur les services de l'OT :**

<b>Points positifs</b>	<b>Points négatifs</b>
Very helpful to us	Pas d'accueil
Continuez comme ça ! Merci beaucoup à Ghislaine	Le samedi devrait être ouvert toute la journée en période estivale
Tout est génial	Fermé à 11h59
Staff is very helpfull	
C'est très bien	
J'en suis très content	
100% satisfait	
OT d'une rare qualité	
Bon accueil	
Très bon accueil	
Excellent	
Tout est parfait merci	
Super RAS	
Personnel accueillant cherchent à répondre à nos recherches et à nos questions.	
Très bon accueil	

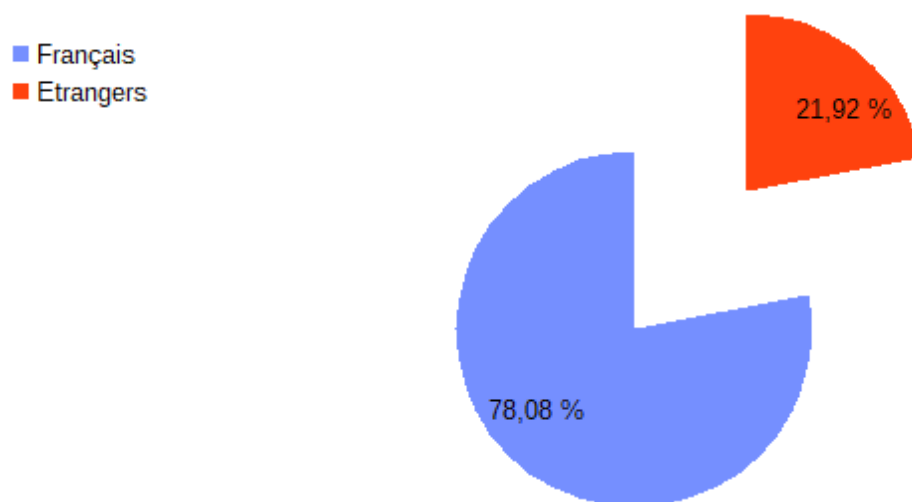


### Remarques ou suggestions sur le territoire

Points positifs	Points négatifs
	Peu de parkings
	Améliorer l'accessibilité de la ville.
	Désolés de ne pas avoir pu visiter les sites car aucune aire ou parking camping car
	Parking souvent plein et peu accessible

### ANALYSE DE NOS VISITEURS

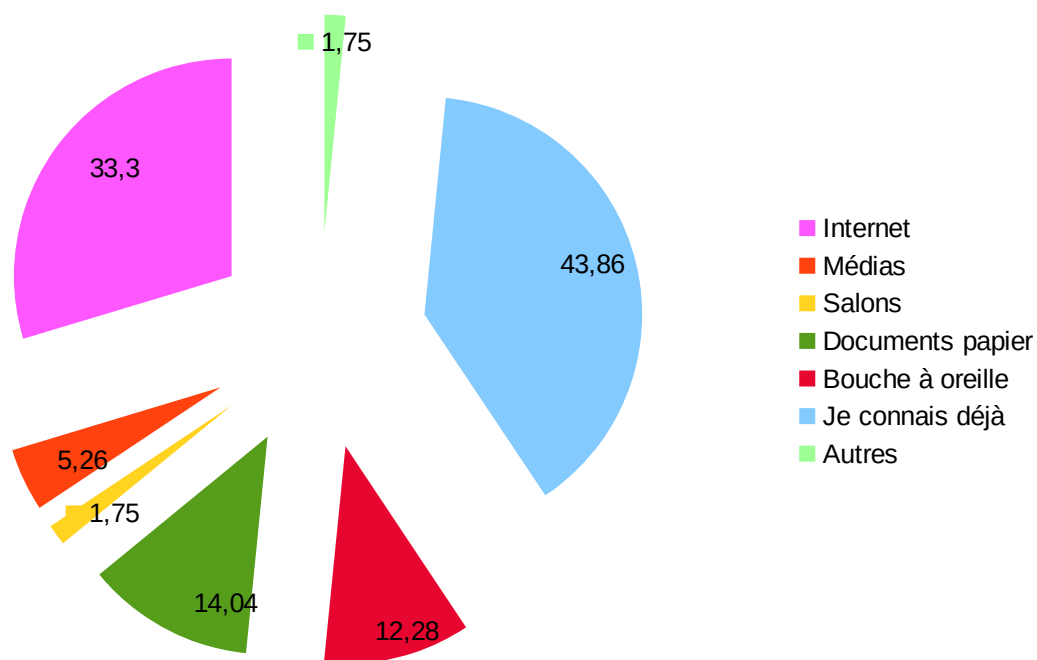
→ D'OÙ VIENNENT T-ILS? (% sur 73 réponses)



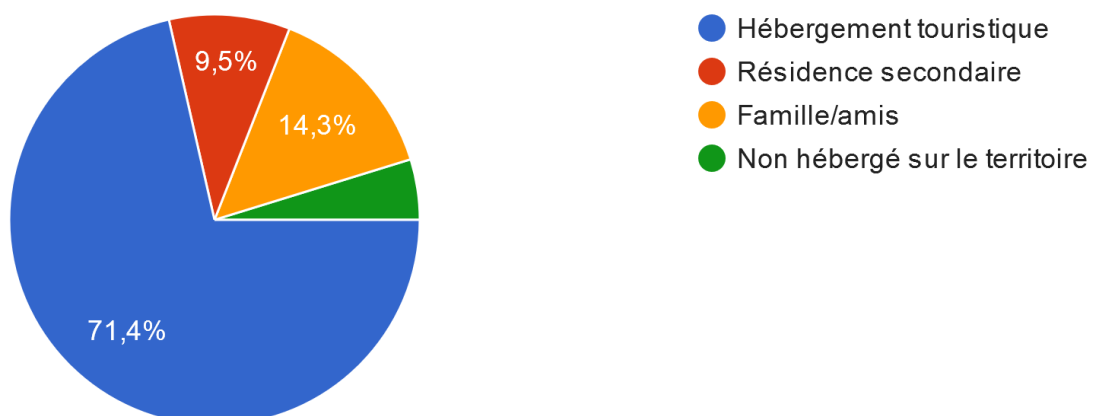
Les français proviennent en majorité de la région Auvergne- Rhône-Alpes suivie de celle de l'Île de France

Les étrangers eux se classent comme suit : Pays-Bas – Allemagne - Belgique (sur 18 réponses)

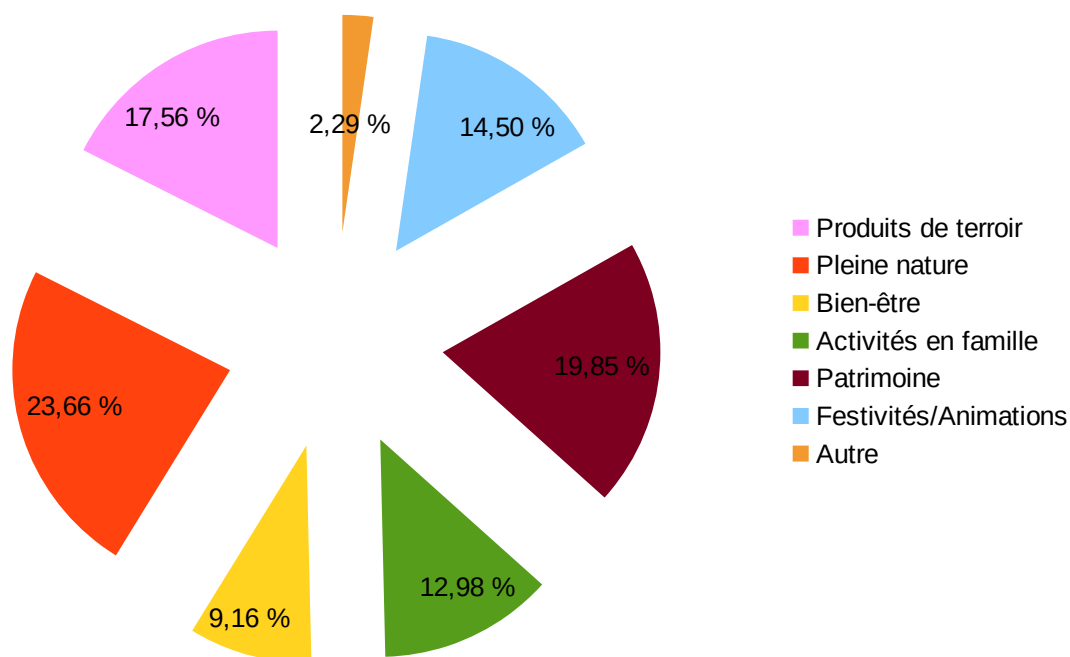
→ **COMMENT ONT-ILS CONNU LA DESTINATION ?** (en % sur 57 réponses)



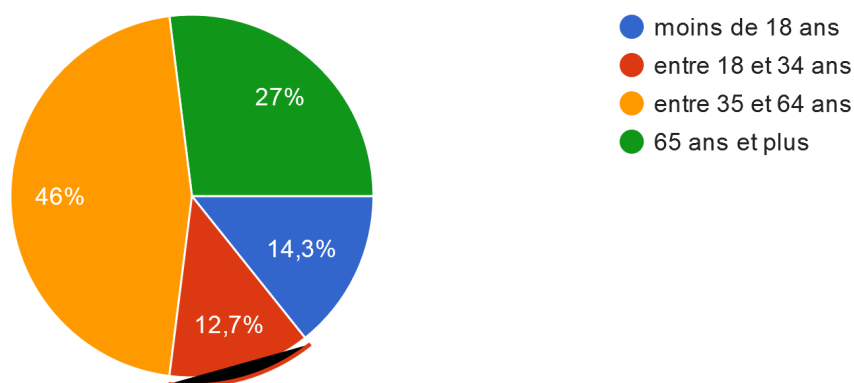
→ **QUELS MODES D'HEBERGEMENT UTILISENT-ILS ?** (% sur 42 réponses)



→ QUELS SONT LEURS CENTRES D'INTÉRÊT ( % sur 131 réponses)



→ QUEL AGE ONT-ILS ( sur 63 réponses)



## CONCLUSION – ANALYSE

Dans la majorité des cas les visiteurs sont satisfaits des différents services apportés par l'Office de Tourisme . L'appréciation globale est donc de 86,10 % de « très satisfait » et 13,9 % de « satisfaisant » **soit un total de plus de 100% . A noter cependant le faible nombre d'enquêtes.**

Pour les remarques et suggestions, nous avons essentiellement des compliments sur l'accueil à l'OT, Peu de points négatifs (3) dont deux sur les périodes d'ouverture . Il faut rester cependant vigilant.

Les principales remarques négatives n'incombent pas aux services de l'OT mais à ceux de la municipalité , le problème des parkings est un problème récurrent.

Les personnes ayant répondu au questionnaire sont à 78% français et 22% étrangers. Les français proviennent principalement de la région Auvergne Rhône-Alpes et de l' Ile de France.

A la question : Comment avez-vous connu la destination ? À 43 % ils la connaissent déjà, 33 % par internet et 12 % par le bouche à oreille.

En ce qui concerne le mode d'hébergement utilisé sur le territoire, en majorité, c'est l' hébergement touristique à plus de 71 %.

Ce sont les activités de pleine nature (23%) et le patrimoine (19 %) qui intéressent en priorité les visiteurs ayant répondu au questionnaire.

La tranche d'âge la plus élevée chez les répondants est celle des personnes de 35 à 64 ans (46%).

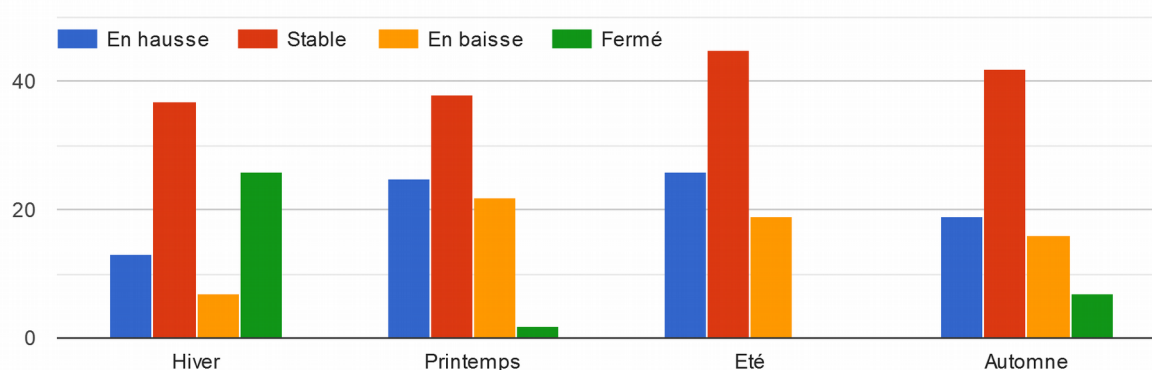
**Il serait souhaitable de récolter beaucoup plus d'enquêtes de satisfaction**

**2)-Enquête de conjoncture économique , sur nos adhérents :**

**91 retours**

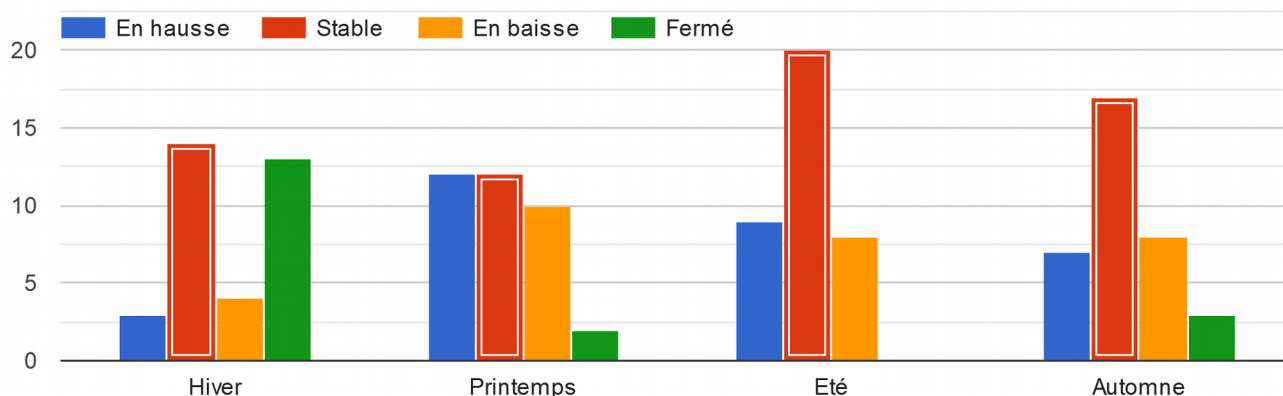
**Votre bilan par rapport à l'année précédente**

- Sur l'ensemble des 91 réponses (commerces et hébergements)



Ce graphique reflète une stabilité en toute saison.

- Sur 37 réponses (hébergements)



## 2- A quoi attribuez-vous cette situation ?

Positif	Négatif
<ul style="list-style-type: none"> <li>- un ensemble de choses</li> <li>- plus de séminaires et stages au printemps</li> <li>- météo &amp; visites et dégustation gratuites</li> <li>- Présence sur internet</li> <li>- Environnement plus attractif</li> <li>- Client fidèle II</li> <li>- Plus connu (bouche à oreille), plus de fête de famille</li> <li>- Travaux de rénovation et nouveaux chalets</li> <li>- Dynamisme de l'assoc</li> <li>- Automne beau et chaud</li> <li>- Bouche à oreille</li> <li>- Plus de disponibilité</li> <li>- Fidélisation de la clientèle</li> <li>- Travail de fond depuis plusieurs années</li> <li>- Nouveau commerce à côté qui génère du trafic</li> <li>- Maintien de la qualité du programme et des musiciens</li> <li>- Secteur de plus en plus demandé par la qualité de vie et de l'air</li> <li>- Nouveaux produits et supers vendeurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mauvais temps au printemps                    </li> <li>- Météo au printemps          </li> <li>- Baisse du pouvoir d'achat</li> <li>- Moins de passages de huguenots cet automne</li> <li>- Mauvaise météo</li> <li>- Manque d'annonces des événements</li> <li>- Coupe du monde II</li> <li>- Fortes chaleurs          </li> <li>- Hausse de la concurrence</li> <li>- Grève</li> <li>- Fréquentation</li> <li>- Augmentation importante de la taxe de séjour</li> <li>- Politique mondial</li> <li>- Santé</li> <li>- Moins de touristes, grève SNCF</li> <li>- Météo printemps pluvieux</li> <li>- La baisse j'espère au matchs de foot de la coupe du monde</li> <li>- Mauvais temps au printemps</li> <li>- Aucune clientèle belge jusqu'ici bonne</li> <li>- Mauvais conjoncture économique, faible visibilité</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plus de notoriété, environnement plus attractif, plus de communication</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>des enseignes</li> <li>- Grève des trains</li> <li>- Coupe du monde ?</li> <li>- Chaleur</li> <li>- Suppression de commerces au vieux Poët-Laval</li> <li>- Changement de gérance</li> <li>- Conditions météorologiques</li> <li>- Visiteurs moins intéressés par les expos d'art</li> <li>- Gîte trop récent pour avoir une idée</li> <li>- Été : canicule. Forte concurrence de la destination Drôme Provençale</li> </ul>
--	---

### **3- Quelles sont les manifestations qui vous ont apporté du monde ?**

- Le 15 Août à Bourdeaux
- La Fête à Poët-Célar
- Manifestations diverses : marchés, fête du 15 Août
- Festival du Conte , rallye du Picodon
- 7 concerts organisés, 320 visiteurs à la Chapelle, 44 à la rando du printemps
- marché du vendredi matin à Dieulefit
- portes ouvertes week-end de l'ascension 2018 + black friday et noel
- les JEMA, Dieulefit dans son jardin, fête du picodon, brocante d'antiquaire (juillet/mai)
- Fête du picodon, les expositions, le festivals éclats de voix
- Fête du picodon I I
- Conférence portant sur des sujet à caractère local
- Stages paysages
- Pâques, week-end prolongés, été, vacances scolaires
- Vacances scolaires, waanagain, rallye du picodon
- Repas au bois du Châtelas (30 lichois)
- Été, séminaires, pont fériés
- Toutes en générales I I
- Rallye du picodon I I I I I I I I I I
- Dieulefit dans son jardin
- Concert le dimanche après-midi
- Réseau accueil paysan qui me permet de compléter les gîtes
- Journées du patrimoine I I
- Nos salons
- La waanagain I I
- Saison culturelle
- Théâtre à Grignan



- Oui, marché historique de Lich
- Non, mais aimerais en être informé (Les Tuillières – Gîte)
- Oui, salon du SLA
- Oui, SIAL à Paris / Salon gourmandise et chocolat à Vals
- Bourse de la Drôme Pro
- Oui : Bruxelles, Liège, Charleroi
- Oui salon de la gastronomie et des vins de Voiron
- Eductours
- Oui , salon de la bière à Lyon
- Bourse aux dépliants de la DP
- Il n'y a pas que des chercheurs d'activité
- Oui forum des associations.
- Salon professionnel en visiteur
- Oui salon de la photographie à Paris

**6 – Auriez vous besoin d'un guide de destination pour vos stands/salons ? Si oui combien**

- 5 merci
- Non : I I I I I I I I
- Oui, pour les stages paysages
- Oui
- Oui à peu près 500 guides
- Oui pour l'accueil du camping

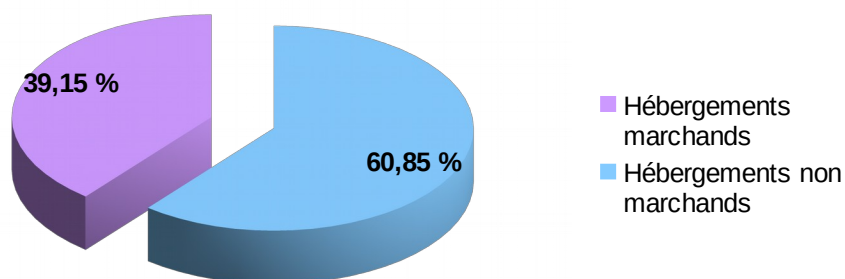
**7- Souhaiteriez-vous que l'OT joue un rôle de fédérateur des acteurs touristiques (relais) ? Si oui, pour quelles actions ?**

- L'aide apportée par l'OT est très bonne
- création d'un parcours métiers d'art
- information sur les dates fortes des manifestation sur Dieulefit
- Rassemblement de tous les acteurs, réunion I I
- Plus d'implication dans la coordination des évènements
- Relais avec les gîtes, chambres d'hôtes
- Mieux connaître les acteurs locaux
- Manque d'activité à Noël !
- Eductour
- Création d'évènement de rencontre internationale en Drôme
- Ouvrir une maison de pays
- Oui, pour le lancement de notre nouveau musée en mars (Arnaud Soubeyran)
- Continuer les actions en direction des blogueurs et influenceurs du web sans oublier la TV local, France 3, France 5, TF1
- Avec plaisir

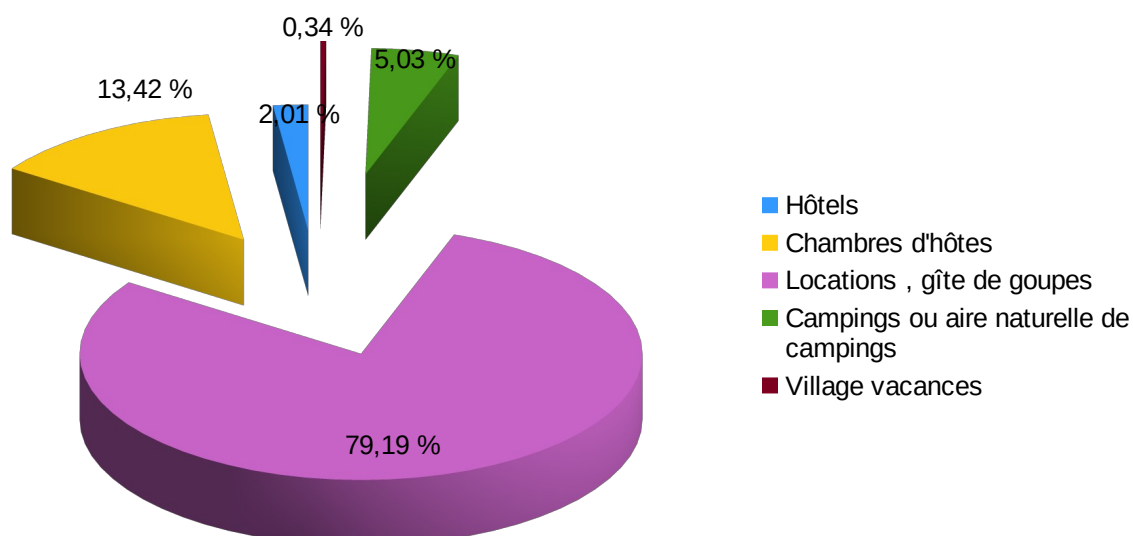
- Oui par exemple connaître les acteurs qui font les salons, lesquels, bref exploités les données ainsi nous pourrions voir s'il y a des partenariats possibles entre nous.
- Oui visites promenades, salons régionaux
- Oui visite de caves, dégustations, visite de journalistes, mise en avant de dégustation dans les entreprises locales
- Eductour
- Diffusion de de nos flyers en priorité et infos dans les publications de l'OT
- Coordination entre les différents événements entre Dieulefit et les villages proches
- Il me semble qu'il joue déjà son rôle
- Pour faire quoi? C'est pas le rôle qui est important mais le but
- Oui

### III) Panorama de l'hébergement local

#### 1) Capacité d'accueil



#### 2/ Nombre d'hébergement par type



Les campings ne représentent que 5,03 % de la totalité des hébergements alors qu'ils accueillent plus de la moitié des lits.

Les locations et gîte de groupe représentent une part plus importante soit 79 % alors que leur capacité d'accueil reste réduite.

### 3) Nuitées et taxe de séjour

#### Chiffres de la Communauté de Communes Dieulefit-Bourdeaux

(chiffres pour la période de janvier à décembre 2018)

Communes	Nuitées totales
ALEYRAC, BEZAUDUN /BINE, LES TONILS, ROCHEBAUDIN, SALETTES, SOUSPIERRE	7 349
BOURDEAUX	78 699
BOUVIERES	2 763
COMPS	29 379
CRUPIES	2 543
DIEULEFIT	49 020
EYZAHUT	1 805
LA BEGUDE DE MAZENC	13 063
LA ROCHE SAINT SECRET	10 135
LE POET LAVAL	25 638
MONTJOUX	3 308
PONT DE BARRET	8 531
TEYSSIERES	3 820
TRUINAS	4 363
VESC	14 551
<b>Total général</b>	<b>254 967</b>

Sur les communes de ALEYRAC, BEZAUDUN /BINE, LES TONILS, ROCHEBAUDIN, SALETTES, SOUSPIERRE moins de trois ou trois hébergeurs les chiffres sont regroupés.

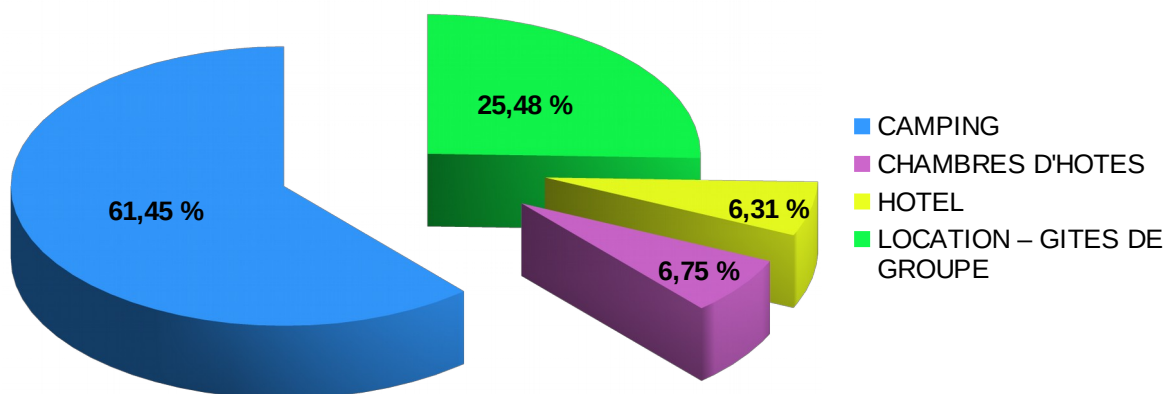
Les 3 communes qui comptabilisent le plus de nuitées sont : **Bourdeaux, Dieulefit et Comps**

Type d'hébergement	Nuitées totales
CAMPING	156 677
CHAMBRES D'HOTES	17 209
HOTEL	16 098
LOCATION MEUBLEE	64 963
<b>Total général</b>	<b>254 967</b>

**LOCATION MEUBLEE = MEUBLE + CENTRE DE VACANCES**

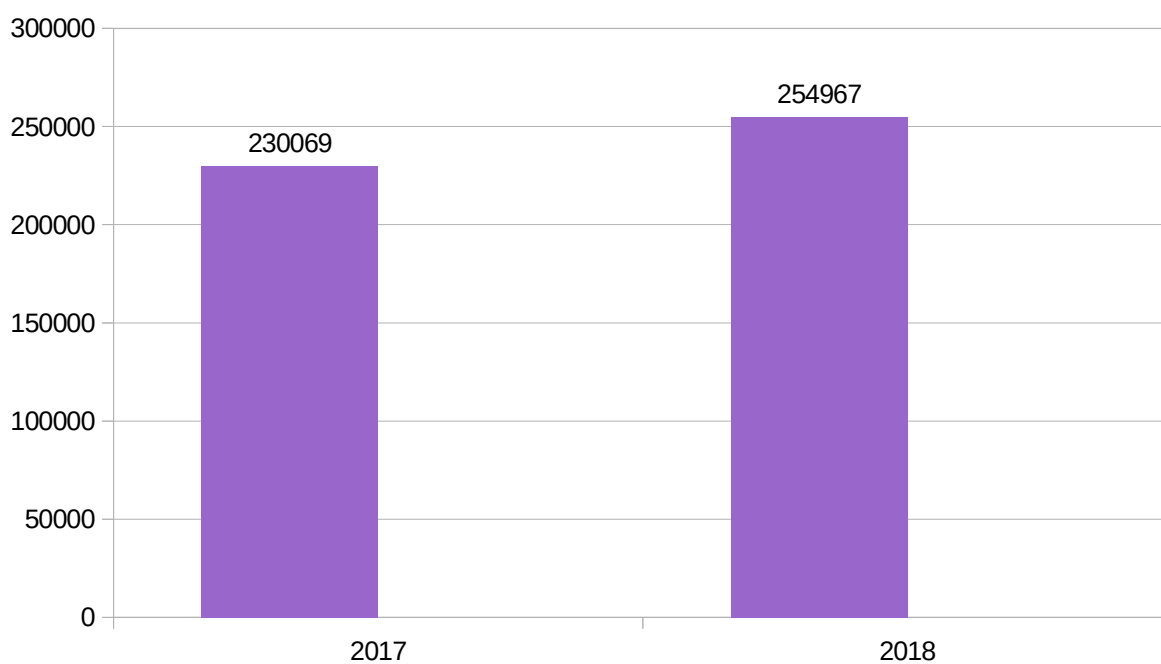


### Répartition en pourcentage des Nuitées Totales par type d'hébergement



### Évolution du nombre de nuitées entre 2017 et 2018 (année civile)

Année	2017	2018
Nombre de nuitées	230 069	254 967



**Soit une augmentation de 10,85 % du nombre de nuitées entre 2017 et 2018**

Le montant de la taxe de séjour pour l'année civile 2018 est de 85 549 € + 2912,80 € (Airbnb)  
soit 88 462,50 € dont les 8092 € de taxe additionnelle du Conseil départemental soit  
soit 80 370 €

**Rappel en 2017 le montant collecté était de 75 114 € soit une augmentation de 7 % entre 2017 et 2018**

D'après tous ces chiffres, nous pouvons estimer que la consommation sur le territoire en 2018 est proche de 221 540 000 d'euros. (source METT)

*(Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme propose un outil en ligne pour évaluer le poids touristique des territoires.*

*Le METT - permet de consulter et télécharger 4 indicateurs touristiques pour le territoire sélectionné.*

- *Capacité d'accueil*
- *Volume de fréquentation*
- *Consommation touristique*
- *Effectif salarié*

*Sources : les données calculées par le METT s'appuient sur l'inventaire des offres telles qu'elles apparaissent sur la base de données partagée APIDAE et se basent sur des ratios de fréquentation et de dépenses.)*