



QUELQUES REPÈRES



FRANCE

89

millions de
touristes étrangers
en France

• La **France** confirme sa place de pays le plus visité au monde. La reprise du tourisme est positive après une année 2016 morose marquée par un contexte de forte insécurité. La fréquentation a augmenté de + **7,8%** par rapport à l'année dernière et concerne aussi bien les touristes français qu'étrangers, ces derniers étant 89 millions à avoir séjourné en France (+ 11,2%). Concernant les Français, ils sont davantage partis en vacances sur le territoire.

• L'ensemble des hébergements touristiques (hôtels, campings, et hébergements collectifs) a connu une fréquentation record : 429 millions de nuitées en 2017, soit une hausse de + 5,6% et 23 millions de nuitées supplémentaires.

Côté étranger, la clientèle britannique est en recul, les Américains établissent une nouvelle performance, les Chinois font leur retour et les clientèles du Proche-Orient et du Moyen-Orient sont toujours plus nombreuses.

• Selon le Baromètre Opodo 2018 réalisé par le cabinet Raffour Interactif, 64% des Français sont partis en vacances en 2017, soit 34,8 millions de personnes, et une hausse de + 1 point comparé à 2016. 79% des Français partis en vacances ont préparé leurs séjours en ligne, taux qui a augmenté de + 2 points par rapport à l'année dernière, et **53%** des Français ont réservé tout ou partie de leurs séjours sur Internet (+ 3 points). En parallèle, **l'usage des mobiles ou tablettes pour la préparation ou la réservation des vacances est en hausse de + 5 points pour atteindre 58% en 2017.**

Top 3 des clientèles étrangères



BOURGOGNE-
FRANCHE-COMTÉ

11,7

millions de nuitées
en 2017 dans les
principaux
hébergements
marchands dont :

4%
+450 000 nuitées

En **Bourgogne-Franche-Comté**, la fréquentation des hébergements marchands* a progressé sensiblement en 2017. La région a enregistré 11,7 millions de nuitées, en hausse de + 4% par rapport à 2016 (+ 450 000 nuitées).

Dans l'hôtellerie, 7,26 millions de nuitées ont été comptabilisées en 2017, soit une progression de + **2,1%**. L'année 2017 constitue la meilleure année pour le secteur hôtelier régional en termes de nuitées depuis 2011. **L'hôtellerie de plein air** a également connu une année record, avec une progression de + **9,3%** des nuitées par rapport à 2016, soit + 5,3 points de mieux qu'au niveau national.

En région, 2017 est marquée par une nette progression des nuitées étrangères de + 7,7% dans les hébergements marchands par rapport à 2016. Sur les principaux marchés, seuls les Britanniques suivent une tendance à la baisse depuis 2015. Les autres marchés européens progressent, tandis que les marchés lointains connaissent un nouvel élan. Les **Néerlandais** restent les premiers clients étrangers des hébergements marchands avec 29% des nuitées, devant les **Allemands** (17%) et les **Belges** (13%).



79%

des préparations ou
réservations de voyage
réalisées sur mobile ou
tablette



53%

des séjours
des Français
achetés sur
Internet

* hôtels, campings, gîtes ruraux en centrale de réservation, hébergements collectifs touristiques

Sources : INSEE, DGE, CRT Bourgogne-Franche-Comté.

BILAN GLOBAL POUR L'YONNE



L'HÔTELLERIE DE TOURISME ET LES HÔTELS DE CHAÎNE

Une année 2017 positive grâce aux clientèles françaises et étrangères

• La fréquentation des hôtels de tourisme icaunais enregistre un bilan 2017 plutôt positif par rapport à l'année 2016.
• **Le nombre d'arrivées est stable** (545 558 arrivées), tandis que les **nuitées sont en augmentation de + 1,7%** pour atteindre 751 968 nuitées en 2017. La **durée moyenne de**

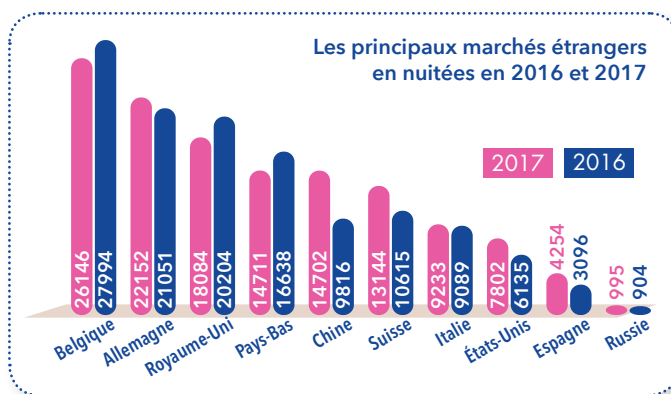
séjour toutes clientèles confondues est de **1,4 nuit**.

• Les **arrivées** et **nuitées** des clientèles étrangères sont en hausse de + **8,2%** et + **4,8%**. Les clientèles belge et britannique observent une diminution de - 6,6% et - 10,5% des nuitées et les Pays-Bas de - 11,6%. À l'inverse, les marchés

chinois, suisse et allemand sont en nette augmentation (respectivement + 49,8%, + 23,8% et + 5,2%).

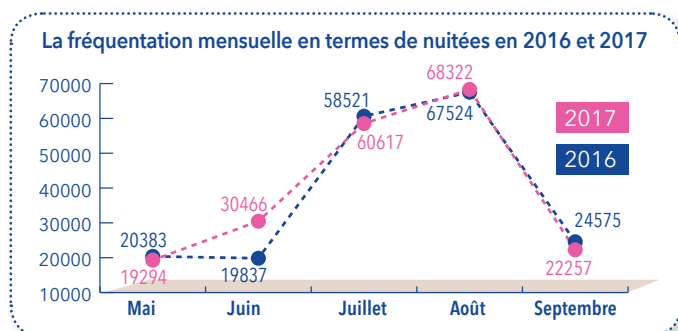
- Le **taux d'occupation** des hôtels **toutes catégories** s'élève à **52,8%** et gagne **+ 1,8 point** par rapport à 2016. Les hôtels **1 et 2 étoiles** et **3 étoiles** enregistrent un taux d'occupation en hausse de **+ 1,19 point (58%)** et **+ 3,08 points (53,6%)**. Par ailleurs, on observe une **hausse de + 2,8 points (60%)** du taux d'occupation des hôtels de chaîne tandis que celui des **hôtels indépendants** demeure **identique** à celui de 2016, soit **46%**.

Remarque : données non disponibles pour les hôtels non classés ainsi que pour les 4 et 5 étoiles
Sources : INSEE Bourgogne-Franche-Comté.



L'HÔTELLERIE DE PLEIN AIR

Une saison dopée par une météo estivale ensoleillée



- L'activité des campings icaunais est en progression, **+ 0,6 % des arrivées** (80 064 arrivées d'avril à septembre 2017) et **+ 3,1% des nuitées** (198 860 nuitées) par rapport à 2016*. L'évolution mensuelle est très variable avec une forte hausse des nuitées de **+ 53,6% en juin** mais une baisse de **- 9,4% en septembre**. Français et étrangers se sont montrés plus présents en 2017. Les arrivées et les nuitées **françaises** progressent respectivement de **+ 6,4%** et **+ 0,9%** et les arrivées

et les nuitées **étrangères** de **+ 2,5%** et **+ 5,4%**. En 2017, la **durée moyenne de séjour** de **2,4 nuits** est identique à celle de 2016.

Les Pays-Bas restent cette année encore en tête des pays émetteurs de clientèle étrangère avec 18 264 arrivées entre avril et septembre 2017. Ils sont suivis de **l'Allemagne** (8 178 arrivées) avec la plus forte progression (+ 12,4%). On enregistre 5 510 arrivées pour la **Belgique**, soit une augmentation de **+ 1,5%** et 4 695 arrivées pour le **Royaume-Uni** qui sont cette année en hausse de **+ 3,9%** en 2017 (- 4,3% en 2016). Le contexte national plus sécuritaire est sans doute l'une des raisons de ce retour de la clientèle européenne en France.

Le taux d'occupation des campings tous niveaux de confort de 25,5% gagne + 1,7 point comparé à l'année 2016. Il demeure variable selon le niveau de confort : 23% pour les **1 et 2 étoiles** (+ 2,1 points) et 29,4% pour les **3 et 4 étoiles** (- 1 point). Cette année, le taux d'occupation des **emplacements équipés** perd **- 1 point** (41,9%) et celui des **emplacements nus** gagne **+ 2,1 points** (24,2%).

* méthodologie de comptage sur 5 mois (de mai à septembre) pour l'année 2016 contrairement à 2017 pour laquelle elle est sur 6 mois (d'avril à septembre). Toutes les évolutions 2016-2017 sont calculées sur la période de mai à septembre.
Sources : INSEE et CRT Bourgogne-Franche-Comté.



LES MEUBLÉS GÎTES DE FRANCE EN CENTRALE DE RÉSERVATION

Recul général des clientèles

- En 2017, la centrale de réservation des meublés Gîtes de France compte **87 meublés** sur le département de l'Yonne, soit 8 hébergements de moins qu'en 2016.

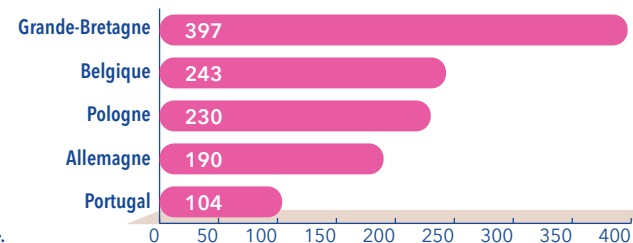
- **8 164 personnes** ont été accueillies au cours de l'année (- **1,2%** par rapport à 2016) pour un total de **52 713 nuitées** (- **9%**).

- **Le taux d'occupation global de 49,45% gagne + 1,45 point**. À l'exception des gîtes en **cours de labellisation** dont le taux d'occupation perd **- 4,7 points**, l'ensemble des niveaux de confort enregistre une évolution positive : **+ 0,7 point** pour les meublés **2 épis**, **+ 0,3 point** pour les **3 épis** et **+ 39 points** pour les meublés **4 épis** par rapport à l'année 2016.

- La fréquentation de la **clientèle française** est en diminution : **6 706 arrivées** (- **0,5%**) pour **39 970 nuitées** (- **5,4%**). Les Français représentent **82%** de la clientèle en termes d'**arrivées** et **75,8%** en termes de **nuitées**. La **durée moyenne de séjour** est en légère diminution de **- 0,3 point** et atteint **6 nuits**.

- Les touristes **étrangers** ont également été **moins présents**

Les 5 premiers pays étrangers en termes d'arrivées en 2017



avec **1 458 arrivées** (+ **2%**) pour **12 743 nuitées** (- **8%**). Ils séjournent en moyenne 8,7 nuits. Les **Britanniques** arrivent en tête avec **397 arrivées** (contre 131 en 2016) pour une durée moyenne de séjour de **8,1 nuits**, les **Belges** avec **243 arrivées** pour une durée moyenne de séjour de **5,6 nuits**, les **Polonais** avec **230 arrivées** pour une durée moyenne de séjour de **7,5 nuits** et enfin, les **Allemands** avec **190 arrivées** pour une durée moyenne de séjour de **9,5 nuits**.

Sources : Centrale de réservation des Gîtes de France de Bourgogne et CRT Bourgogne-Franche-Comté.



LES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE

Moins de demandes d'informations

- L'ensemble des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative de l'Yonne a comptabilisé **140 753 demandes d'informations** au cours de l'année 2017, **soit une diminution de - 8,6%** par rapport à 2016, tous modes de contacts confondus (comptoir d'accueil, téléphone, courrier, e-mails...).
- **La majorité de ces demandes est réalisée au comptoir d'accueil** : 107 497 demandes, soit 76,4% du total des demandes d'informations. 11,2% des demandes sont effectuées par téléphone (15 783 demandes), 6,8% par e-mails (9 547 demandes) et 2,6% via des actions hors les murs.
- **Les demandes françaises tous modes de contacts**

confondus occupent la première place des clientèles et représentent 115 576 contacts soit 82,1% du total des demandes d'informations. Elles sont suivies des demandes d'origine allemande (4 750 demandes), britannique (4 036 demandes), néerlandaise (3 972 demandes) et belge (3 728 demandes).

- Les **5 Offices de Tourisme icaunais les plus sollicités** sont l'OT Vézelay-Avallon-Morvan-Serein (56 996 demandes), l'OT de l'Auxerrois (43 006 demandes), l'OT de Sens et du Sénois (28 706 demandes), l'OT de Puisaye-Forterre (26 996 demandes) et l'OT de Joigny et du Jovinien (26 460 demandes).

Les demandes d'informations aux OT&SI de l'Yonne en 2017 par rapport à 2016



109 497 demandes
aux comptoirs d'accueil
-5,4%



15 793 demandes
téléphoniques
-11,3%



9 547 demandes
par e-mails
-43%



588 demandes
par courrier
-34,6%

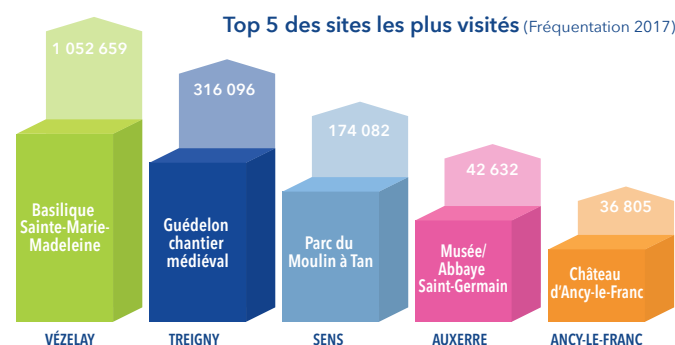
Sources : MASCOT et CRT Bourgogne-Franche-Comté.



LA FRÉQUENTATION DES SITES TOURISTIQUES DU DÉPARTEMENT

Évolution positive pour la majorité des sites

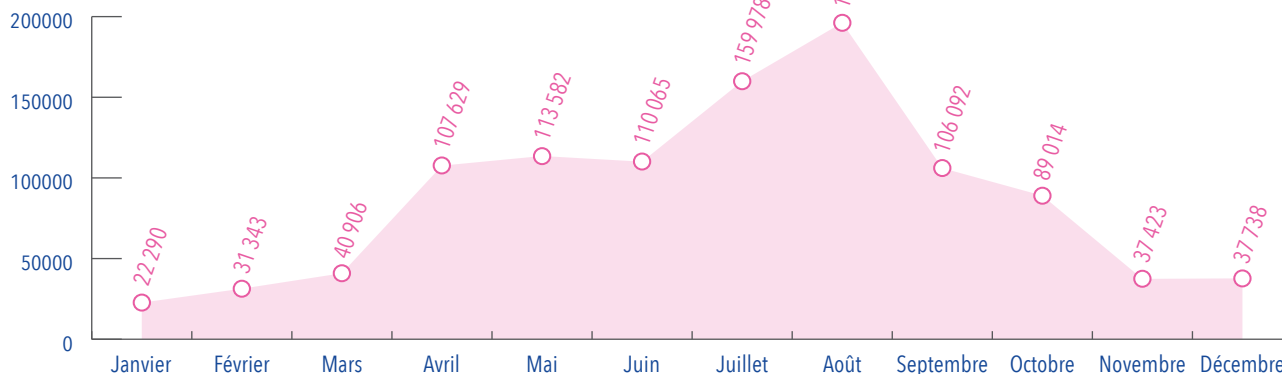
- **Sur un échantillon de 44 sites et lieux de visite** acceptant de répondre à l'enquête de fréquentation, **le nombre total d'entrées est en hausse de + 10,8 %**. Le nombre de visiteurs sur l'ensemble des sites est de **1 961 301 en 2017** contre 1 769 396 en 2016.
- **23 sites ont enregistré une augmentation de leur fréquentation**. Parmi ces derniers, on retrouve : le Parc du Moulin à Tan de Sens (174 082 visiteurs, + 40%), le Château d'Ancy-le-Franc (36 805 visiteurs, + 55,8%), les Musées de Sens et Trésor de la cathédrale Saint-Étienne (25 576 visiteurs, + 8,6%), le Musée-abbaye Saint-Germain à Auxerre (42 632 visiteurs, + 17%), la basilique Sainte-Marie-Madeleine à Vézelay (1 052 659 visiteurs, + 2,9%), le Musée de l'Avallonnais à Avallon (4 531 visiteurs, + 21,4%), le Musée de la Vigne et du Tire-Bouchon à Beine (3 022 visiteurs, + 64,1%), le Château de Maulnes à Cruzy-le-Châtel (6 713 visiteurs,



+ 21,48%), les Serres de collection tropicales à Sens (27 927 visiteurs, + 3,4%), les Caves Bailly-Lapierre à Saint-Bris-le-Vineux, (17 000 visiteurs en visites guidées, + 13,3%), la

Comptage mensuel des éco-compteurs de la basilique de Vézelay en 2017

Nb de passages



ferme du Château à Saint-Fargeau (16 790 visiteurs, + 21,9%), le Musée de l'automobile Nationale 6 à Sauvigny-le-Bois (4 354 visiteurs, + 18,4%), la Carrière souterraine d'Aubigny à Taingy (14 782 visiteurs, + 15%), Guédelon chantier médiéval à Treigny (316 096 visiteurs, + 5,7%), la Maison du Visiteur à Vézelay (5 000 visiteurs, + 5,7%), le Muséum d'Auxerre (15 064 visiteurs, + 3,1%) et le Musée d'Art et d'Histoire de Puisaye à Villiers-Saint-Benoît (1 259 visiteurs, + 19%).

• **13 sites et lieux de visite ont enregistré un recul de fréquentation.**

Quelques fréquentations de manifestations qui se sont déroulées en 2017

- **Spectacle de Saint-Fargeau :**
31 000 spectateurs ↗ (+12,7%)
- **Spectacle de Rogny :** **20 000 spectateurs** →
 - **Vinées Tonnerroises :**
2 700 participants ↘ (-10%)
 - **Franck Pineau à Auxerre :**
1 577 participants ↗ (+22,8%)
- **Randonnée 4 châteaux en Puisaye :**
1 446 participants ↗ (+31,4%)

Sources : sites et monuments de l'Yonne, Yonne Tourisme / Pôle Ingénierie & Compétitivité, presse et organisateurs de manifestations.

Remarque : cette liste n'est pas exhaustive. Merci aux prestataires qui ont bien voulu répondre à l'enquête de fréquentation et aux organisateurs qui ont bien voulu communiquer leurs chiffres.



LE TOURISME FLUVIAL

Des meilleures conditions de navigation en 2017

• **En 2017, le service Voies Navigables de France a enregistré 18 589 passages de bateaux de plaisance** au niveau de 16 écluses situées sur le canal du Nivernais, le canal de Bourgogne et la rivière Yonne (plaisance professionnelle et privée confondues). **Le trafic de plaisance est en croissance de + 11,5% par rapport à 2016** (sur un même échantillon d'écluses).

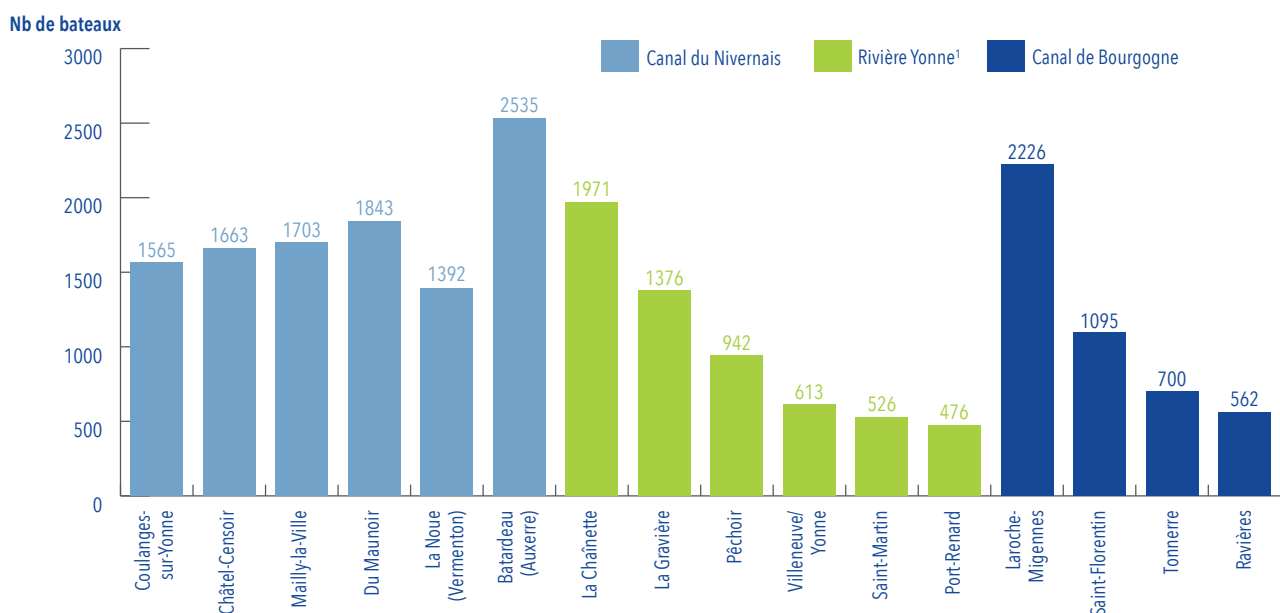
• **Le trafic sur le canal du Nivernais augmente fortement avec une hausse de + 16%** de passages de bateaux. À l'exception de l'écluse du Batardeau-Auxerre dont la fréquentation est stable, **l'ensemble des écluses du canal enregistre une hausse du nombre de passages de bateaux de plaisance.** La plus forte hausse concerne l'écluse de La Noue-Vermenton (+ 34,2%, 1 392 passages). Ces bons résultats s'expliquent en partie par des meilleures

conditions de navigation en 2017, contrairement à 2016 qui avait été perturbée par 35 jours d'interruption de la navigation due aux conditions climatiques.

• **Le canal de Bourgogne bénéficie d'une hausse de + 3,2% de passages de bateaux** par rapport à l'année 2016 (évolution basée sur 2 écluses). Le trafic au niveau de l'écluse de Tonnerre est en recul de - 32,5% (1 037 passages) tandis que celui de l'écluse de Laroche-Migennes est en hausse de + 23,9% (2 226 passages).

• **Quant au trafic sur la rivière Yonne, il est en croissance de + 7,7%** Le nombre de passages de bateaux au niveau de l'écluse de la Chaînette est en hausse de + 41% (1 971 passages) tandis qu'il recule de - 19% (1 376 passages) au niveau de celle de la Gravière.

Les passages de bateaux de plaisance aux écluses en 2017



Remarque : les données pour les écluses de Saint-Florentin et de Ravière n'étaient pas disponibles en 2016.

Sources : Voies Navigables de France et CRT Bourgogne-Franche-Comté.

L'ACTIVITÉ DE YONNE RÉSERVATION



LES PRODUITS « GROUPES »

Forte progression du nombre de nuitées

- Le service commercial de Yonne Tourisme a accueilli **134 groupes** durant l'année 2017. Au total, **5 252 personnes (+ 0,7%)** ont profité d'un circuit ou d'un séjour par le biais de Yonne Réservation, enregistrant ainsi **1 022 nuitées (+ 218,4%)**. Cette forte hausse des nuitées s'explique par l'accueil d'un groupe de 61 personnes qui ont séjourné 6 nuits. **On observe que les groupes privilégient les excursions aux séjours** (118 groupes réalisant des excursions contre 16 effectuant un séjour). **Le nombre moyen de personnes par groupe est en augmentation**, passant de 38,4 à 39,2 participants.
- Un groupe composé de 7 personnes est venu des États-Unis, deux groupes de Belgique (respectivement de 49 et 61 personnes). **Le reste de la clientèle est française, majoritairement originaire des régions Île-de-France** (60,9% des clients), **Centre-Val-de-Loire** (15,1%), **Bourgogne-Franche-Comté** (14,1%) et **Grand-Est** (4,8%).
- **61,2% des groupes ont choisi un package**, le reste des groupes a opté pour un circuit ou un séjour « à la carte ». Parmi les packages, **les circuits les plus demandés sont** : « Au rythme de la loco » (cyclo rail de Puisaye, déjeuner

au Moulin de Vanneau et visite du site, visite de la poterie de la Bâtisse), « Remontons le courant » (visite guidée de l'abbaye de Pontigny, visite de l'entreprise Le Borvo et déjeuner), « Les délices du Transpoyaudin » (visite guidée de Toucy, déjeuner à bord d'un train restaurant, visite de la Fabuloserie) et « Un véritable voyage dans le temps » (visite guidée d'un moulin à vent, déjeuner dans une auberge typiquement morvandelle, maison des Pierreux).

- **Le budget moyen par personne pour une excursion d'une journée (sans nuitée) a augmenté**, passant de 41,80 € en 2016 à 47,80 € en 2017. Il en est de même pour le budget moyen par personne pour un séjour avec nuitée(s) : 282,60 € en 2017 contre 201,10 € en 2016.

- De plus, **100% des groupes constitués ayant retourné leur questionnaire de satisfaction** (50 groupes sur les 134 venus, représentant 1 952 personnes) **sont satisfaits à très satisfaits de la qualité de l'accueil** et 98% des répondants sont satisfaits à très satisfaits de la qualité des prestations. Pour terminer, 97,6% des répondants prévoient de revenir dans l'Yonne.

Source : Yonne Réservation.

LES DEMANDES D'INFORMATIONS À YONNE TOURISME EN 2017

LES DEMANDES DE BROCHURES À YONNE TOURISME

- En 2017, le pôle Supports & Médias de Yonne Tourisme a répondu à **159 demandes** d'informations et de documentation de la part de **particuliers** (- 55,8% par rapport à 2016) et **114 demandes** de la part de **professionnels** (- 20,3%) soit un total de **273 sollicitations** (- 45,7% par rapport à 2016), tous modes de contacts confondus.
- **Parallèlement, on note que 891 téléchargements de brochures** ont été enregistrés sur le site Internet www.tourisme-yonne.com, soit + 34,2% par rapport à 2016 et **75 téléchargements de e-magazines**. Les principales

éditions téléchargées sont le « Carnet de Routes » (317 téléchargements), « l'Été dans l'Yonne » (266 téléchargements), la brochure « Remontez l'Histoire Villes & Villages labellisés » (111 téléchargements), et le book « Cœnotourisme dans l'Yonne » (61 téléchargements).

- La part des demandes des particuliers d'origine **française** représente **94,5%** des requêtes.

Les premiers pays **étrangers** d'origine des sollicitations sont **l'Allemagne**, la **Belgique**, les **États-Unis**, **l'Italie** et la **Suisse**.

Source : Yonne Tourisme / Pôle Supports & Médias.



LES SITES INTERNET DE YONNE TOURISME

- En 2017, le **site Internet grand public** de Yonne Tourisme www.tourisme-yonne.com a reçu **88 909 visites**, soit une augmentation de + 14% par rapport à 2016.
- Le site **mobile** a comptabilisé **26 034 visites**, le nouveau site **Agenda** www.sortirdanslyonne.com, mis en ligne en juin 2017, **29 272 visites**, le site **Randonnée** www.randonnee-yonne.com **9 142 visites**, le site **Patrimoine** www.tresorsdelyonne.com **5 417 visites**, le site **Famille** www.famille-yonne.com **5 197 visites** et le site **Vignoble**

www.vignobles-yonne.com **5 991 visites**. Au total, les sites Internet grand public et affinitaires de Yonne Tourisme ont enregistré **169 690 visites** et **704 845 pages vues**.

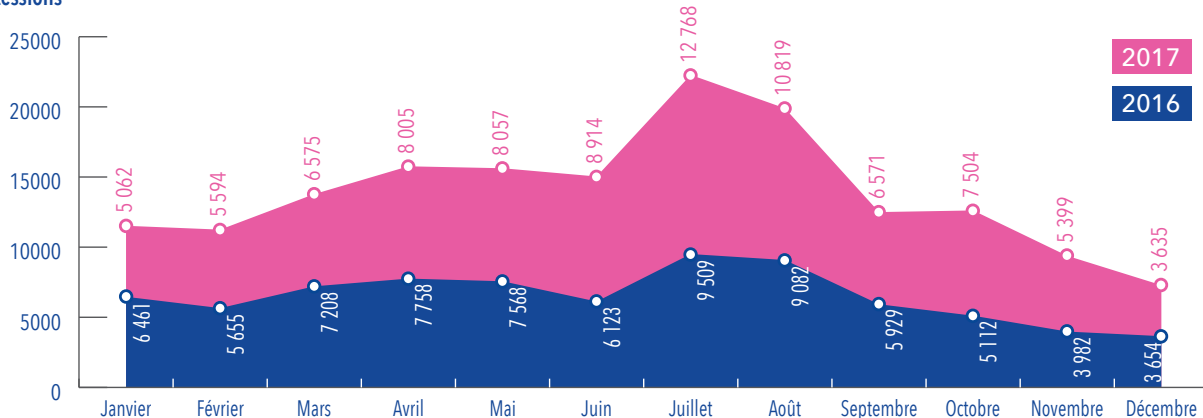
- **86,8%** des visites du site grand public émanent de la **clientèle française**. Les principales régions d'origine des internautes français sont la Bourgogne-Franche-Comté (39,51%), l'Île-de-France (27,55%), la région Grand-Est (6,26%), l'Auvergne-Rhône-Alpes (5,85%) et la région Centre-Val-de-Loire (5,15%).

Top 3 des rubriques les plus consultées



Fréquentation mensuelle du site Internet www.tourisme-yonne.com version "ordinateur" en 2016 et 2017

Nb de sessions



Source : Yonne Tourisme / Pôle Attractivité.



YONNE TOURISME SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

- Le nombre de fans de la page **Facebook** de Yonne Tourisme est en hausse de **+ 17,4%** : **10 013 fans** en 2017 contre 8 530 en 2016. Elle est suivie à 90,7% par des fans en provenance de France, 1,5% de Belgique et 1,3% des États-Unis.
- Au 31 décembre 2017, le compte **Instagram** de Yonne Tourisme enregistre **2 123 abonnés** pour **29 794 photos** publiées, contre 1 744 abonnés et 18 379 photos publiées au 31 décembre 2016 avec #yonnetourisme, soit respectivement **+ 22,2%** et **+ 62,1%**.
- Le compte **Twitter** de Yonne Tourisme totalise **3 692 followers** fin décembre 2017, contre 3 165 fin décembre 2016, soit **+ 16,7%**.

 FOLLOWERS
+ 16,7%



 ABONNÉS
+ 62,1%



 FANS
+ 17,4%



Source : Yonne Tourisme / Pôle Attractivité.

LÉGENDE :



Bilan positif



Bilan plutôt bon /stabilité



Bilan moyen



Bilan très moyen

CONTACT : PÔLE INGÉNIERIE & COMPÉTITIVITÉ – CÉCILE MAGORET

AGENCE DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE ET RELAIS TERRITORIAL DES OT&SI DE L'YONNE

1-2, quai de la République – 89000 AUXERRE

• Tél. 03 86 72 13 62 • Fax 03 86 72 92 09

• e-mail : observatoire@tourisme-yonne.com - www.my-yonne.com