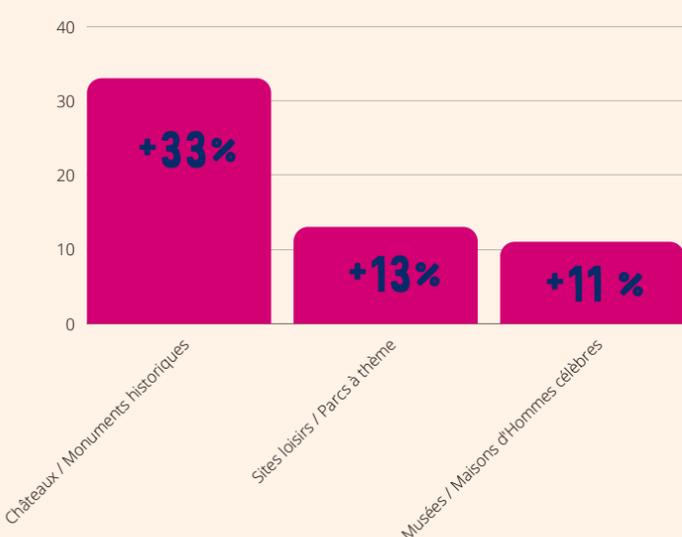


BILAN DE FRÉQUENTATION

ANNÉE 2021

1 SITES TOURISTIQUE

007 +20% DE FRÉQUENTATION EN MOYENNE
(+15% hors Domaine de Versailles)



À RETENIR

- Parmi les professionnels ayant maintenu leur activité :
 - 38% qualifient de mauvaise leur activité
 - 26% qualifient de moyenne leur activité
 - 36% qualifient de bonne leur activité
- Par rapport à l'année 2020 :
 - 24% estiment leur fréquentation en forte hausse
 - 36% en hausse
 - 16% stable
 - 10% en baisse
 - 8% en forte baisse

LES PRINCIPAUX FACTEURS AYANT INFLUENCÉ LA VARIATION DE FRÉQUENTATION

+ Les sites ouverts plus longtemps qu'en 2020, la politique commerciale ou de communication des établissements (pour 28% des répondants), une nouvelle programmation (pour 46% des répondants), le retour du public scolaire, des entreprises et des centres de loisirs, l'engouement pour les activités de pleine nature ...

- La situation sanitaire, l'instauration du pass sanitaire (pour 54% des répondants), les jauges (pour 40% des répondants)...

“ Musée de l'Hôtel-Dieu - Mantes-la-Jolie : « les nombreux partenariats avec les associations, scolaires, structures municipales, et le travail en réseau ont permis de doubler notre fréquentation de groupes » ”

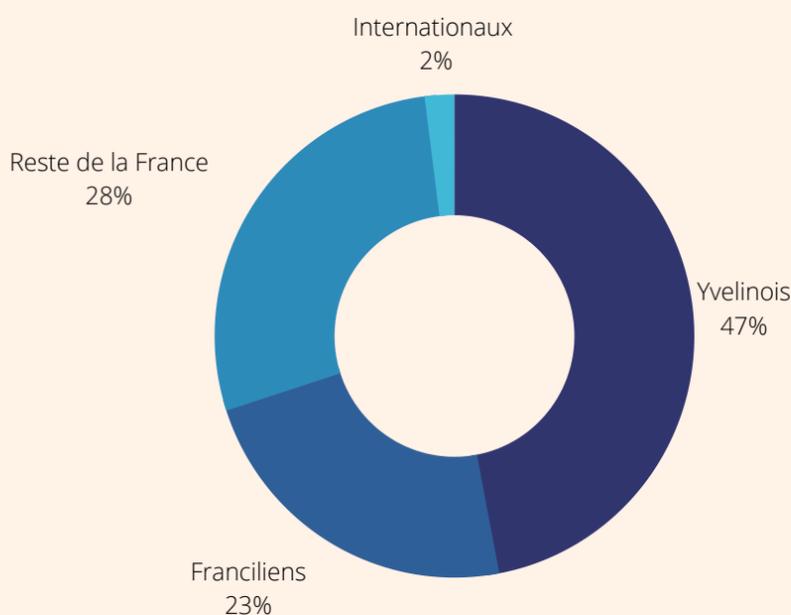
LA CLIENTÈLE FRANÇAISE



- En forte hausse pour 14% des répondants
- En hausse pour 28% des répondants
- Stable pour 26% des répondants
- En baisse pour 12% des répondants
- En forte baisse pour 10% des répondants

ORIGINE DES VISITEURS 2021

(hors Domaine de Versailles)



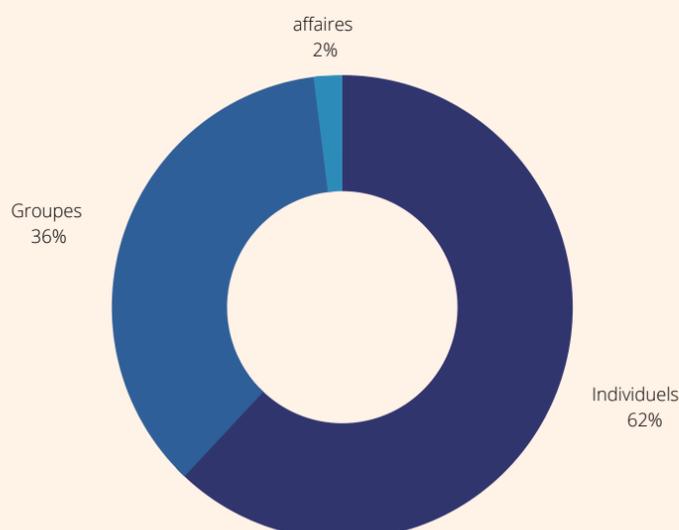
LA CLIENTÈLE INTERNATIONALE

- En forte hausse pour 2% des répondants
- En hausse pour 10% des répondants
- Stable pour 40% des répondants
- En baisse pour 14% des répondants
- En forte baisse pour 14% des répondants
- 20% ne se prononcent pas

TOP 3 DES CLIENTÈLES INTERNATIONALES :



TYPLOGIE DE CLIENTÈLE



GROUPES LES PLUS REPRÉSENTÉS :

1. Scolaires : 78%
2. Séniors : 49%
3. Autocaristes : 7%

ÉTAT DES RÉSERVATIONS

pour le début d'année 2022

- Très bon : 4%
- Bon : 24%
- **Moyen : 32%**
- Mauvais : 14%
- Très mauvais : 6%

“

Potager du Roi – Versailles : « Début d'année toujours frileux. Notre clientèle étant principalement des groupes scolaires, le réveil en termes de réservation se fait à partir d'avril-mai »

Musée Fournaise – Chatou : « la situation est difficile avec les scolaires (classes fermées, sorties annulées...), incertaine et peu propice pour les groupes adultes/séniors, pass sanitaire que certains refusent, besoin de communiquer au-delà du périmètre habituel pour faire connaître le musée »

”

ESTIMATION D'UN RETOUR À LA NORMALE

- 1 à 3 mois : 8%
- 4 à 6 mois : 22%
- 7 à 12 mois : 28%
- + de 12 mois : 28%

“

Musée du Jouet – Poissy : « Après avoir été privés de visites culturelles en raison de la crise sanitaire actuelle, les réservations et visites vont reprendre, il y a une véritable attente de la part de nos publics »

Musée de la Fondation de Coubertin – Saint-Rémy-lès-Chevreuse : « Il va falloir le temps que la reprise des activités culturelles redeviennent un réflexe parmi les visiteurs. L'absence de visibilité durant l'épidémie de COVID nécessitera un certain temps de reprise »

”

SYNTHÈSE :

A L'INSTAR DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE, DANS LES YVELINES, LE REBOND DE L'ACTIVITÉ TOURISTIQUE ENREGISTRÉ PENDANT LA SAISON ESTIVALE S'EST CONFIRMÉ SUR L'ENSEMBLE DE L'ANNÉE 2021. MALGRÉ UNE MÉTÉO MOROSE ET LA MISE EN PLACE DU PASS SANITAIRE CET ÉTÉ, LE RETOUR PROGRESSIF DES GROUPES SCOLAIRES, L'ENGOUEMENT POUR LES ACTIVITÉS DE PLEINE NATURE ET SURTOUT L'OUVERTURE PROLONGÉE DES SITES TOURISTIQUES PAR RAPPORT À 2020 ONT PERMIS À NOTRE SECTEUR DE RETROUVER DES COULEURS. CELUI-CI ENREGISTRE AINSI UNE HAUSSE DE FRÉQUENTATION DE 20% PAR RAPPORT À 2020.

NÉANMOINS, HORMIS DE RARES EXCEPTIONS, LA FRÉQUENTATION GLOBALE RESTE EN BAISSÉ PAR RAPPORT À UNE ANNÉE « CLASSIQUE » (-30% PAR RAPPORT À 2019 HORS DOMAINE DE VERSAILLES) ET LES SITES TOURISTIQUES DEMEURENT DUBITATIFS QUANT À UNE REPRÉSE PROCHAINE, PLUS D'UN SUR 2 NE PRÉVOYANT PAS UN RETOUR À LA NORMALE AVANT LA FIN DE L'ANNÉE 2022.

2

LE DÉPARTEMENT AU SERVICE DU TOURISME

LE PASS MALIN

En 2021, afin de continuer à soutenir le secteur touristique, mais aussi répondre à la demande croissante des utilisateurs et des professionnels, les conseils départementaux des Yvelines et des Hauts-de-Seine ont voté l'élargissement de l'offre du Pass Malin :

- à la fois aux salles de spectacles et à l'ensemble des sites de loisirs qui le souhaitent (centres équestres, ateliers culinaires, escape game, golfs, etc.) ;
- à tous les partenaires du Pass qui souhaitent proposer des tarifs réduits ou des « offres privilèges » par le biais d'opérations ponctuelles tout au long de l'année.

LE PASS MALIN AUX JARDINS

Le Département des Yvelines, en collaboration avec l'Office de Tourisme et le Domaine de Versailles, le Potager du Roi et la Ferme Nature et Découvertes, a lancé cet été 2021 le « Pass Malin aux jardins », près de 30 visites guidées thématiques de jardins à Versailles entre juin et septembre, soumises à la réduction habituelle de 15% du Pass Malin. Ceci pour permettre aux familles de s'aérer au sortir des confinements successifs.

QUARTIERS D'ÉTÉ

Pour la 2eme année, Le Département des Yvelines a proposé un programme de sorties « clé en main » pour la jeunesse. Visites de sites culturels, découvertes d'espaces naturels, activités sportives, mais aussi, cette année, quelques nouveautés autour du patrimoine industriel et de l'agriculture raisonnée... Près de 45 activités ludiques et pédagogiques ont été organisées chaque semaine du 7 juillet au 27 août 2021, dans le respect des mesures sanitaires en vigueur. Dans un contexte sanitaire toujours particulier, cette opération a permis à près de 50 sites culturels et de loisirs emblématiques des Yvelines de compenser la perte des réservations des centres de loisirs par l'accueil de ces groupes de jeunes sur l'été.

FORUM DES LOISIRS CULTURELS

Le Département des Yvelines a participé à la nouvelle édition du Forum des Loisirs Culturels, rendez-vous annuel incontournable des collectivités, associations, comités d'entreprises, agences événementielles et professionnels du tourisme, de loisirs et d'affaires. A cette occasion, a pu être présentée la programmation 2021 (visites, animations, spectacles) de plus de 30 sites culturels participant au réseau des musées yvelinois, fédéré par le Département.

LANCEMENT DU RÉSEAU D'AMBASSADEURS

Parce que ceux qui vivent et font vivre au quotidien les Yvelines sont encore ceux qui en parlent le mieux, en 2021, le Département des Yvelines a lancé son réseau d'ambassadeurs, des habitants d'origine ou de cœur, acteurs économiques, professionnels, associatifs, culturels ou sportifs, tous fiers du territoire yvelinois et prêts à partager leurs connaissances, leur amour et leur attachement pour le département.

Par le biais d'articles publiés sur le site sortir-yvelines.fr ou de belles photos postées sur leurs réseaux sociaux, ils partagent leurs expériences pour inspirer les visiteurs et accroître la notoriété des Yvelines. En 2021, le Département compte 47 ambassadeurs de la Destination Yvelines.

SITE WEB SORTIR-YVELINES.FR

- 930 000 visiteurs uniques en 2021
- 350 nouvelles manifestations dans la Rubrique Agenda
- 40 nouvelles offres
- 45 articles rédigés
- 4 jeu-concours
- 10 newsletters grand public envoyées à 18 000 contacts opt-in (taux de clics 41%)

PAGE FB ESCAPADES DANS LES YVELINES

- 51 600 abonnés (+ 840)
- 535 000 comptes touchés
- Taux d'engagement : 2%
- 3 publications / semaine

PAGE INSTAGRAM YTOURISME

- 11 400 abonnés (+1 900)
- 94 000 comptes touchés
- Taux d'engagement : 10%
- 3 publications /semaine
- 1 story/jour

3 HÔTELS ET RÉSIDENCES DE TOURISME

L'OFFRE EN 2021

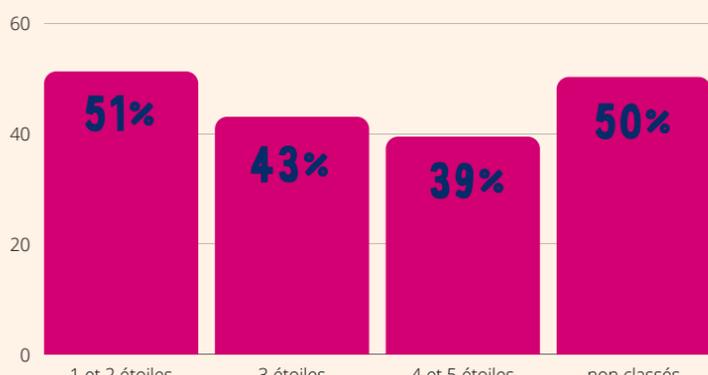
143 hôtels actifs en 2021 : 8 260 chambres, 16 520 lits touristiques
18 autres hébergements collectifs touristiques (AHCT) : 4 255 lits touristiques



> TAUX D'OCCUPATION MOYEN : 43% +9 PTS

> Perte de chiffre d'affaires moyen : 46%

TAUX D'OCCUPATION PAR CATÉGORIE D'HÔTEL



EVOLUTION DU TAUX D'OCCUPATION PAR CATÉGORIE D'HÔTEL (EN PTS)



À RETENIR

- Parmi les professionnels ayant maintenu leur activité :
 - 12% qualifient de bonne leur activité
 - 28% qualifient de moyenne leur activité
 - 56% qualifient de mauvaise leur activité
- Par rapport à l'année 2020 :
 - 7% estiment leur fréquentation en forte hausse
 - 44% en hausse
 - 23% stable
 - 9% en baisse
 - 9% en forte baisse

LES PRINCIPAUX FACTEURS AYANT INFLUENCÉ LA VARIATION DE FRÉQUENTATION



Tournages de films...



Contexte économique (pour 65% des répondants), jauges (pour 51% des répondants), instauration du pass sanitaire (pour 48% des répondants), télétravail, absence clientèle internationale...

“ Hôtel à Montigny-le-Bretonneux : « le télétravail imposé par les sociétés avec instauration d'une nouvelle politique liée à cette mesure a eu un impact direct sur les taux d'occupation des hôtels car moins de déplacements professionnels » ”

LA CLIENTÈLE INTERNATIONALE

- En forte hausse pour 2% des répondants
- En hausse pour 14% des répondants
- Stable pour 23% des répondants
- En baisse pour 21% des répondants
- En forte baisse pour 28% des répondants
- 12% ne se prononcent pas



Principales clientèles internationales

LA CLIENTÈLE D'AFFAIRES



- En forte hausse pour 0% des répondants
- En hausse pour 21% des répondants
- Stable pour 26% des répondants
- En baisse pour 14% des répondants
- En forte baisse pour 33% des répondants
- 6% ne se prononcent pas

LA CLIENTÈLE DE "WEEK-END"



- En forte hausse pour 2% des répondants
- En hausse pour 23% des répondants
- Stable pour 33% des répondants
- En baisse pour 14% des répondants
- En forte baisse pour 16% des répondants
- 12% ne se prononcent pas

Fréquentation non satisfaisante pour 65% des répondants

% de clientèle "groupes" (hors "affaires") en 2021 : 4%

ÉTAT DES RÉSERVATIONS

pour le début d'année 2022

- Très bon : 0%
- Bon : 2,5%
- Moyen : 10%
- Mauvais : 35%
- Très mauvais : 50%
- Pas d'avis : 2,5%

QUELQUES-UNES DES RAISONS :

“ Les réservations sont faites de plus en plus en dernière minute au cas où des restrictions soient mises en place et empêchent le déplacement ou l'évènement.

Les entreprises comme les particuliers attendent une véritable amélioration de la situation sanitaire pour se projeter sur l'organisation de séminaires, d'évènements ou simplement de séjours. La généralisation du télétravail explique l'absence de la clientèle corporate. L'avenir est incertain suite aux différents variants de la Covid.

”

ESTIMATION D'UN RETOUR À LA NORMALE

- 1 à 3 mois : 10%
- 4 à 6 mois : 20%
- 7 à 12 mois : 23%
- + de 12 mois : 46%

“ Hôtel à Saint-Quentin-en-Yvelines : « Nous croyons à une amélioration de la gestion sanitaire actuelle avec possibilité de voyager plus, et une augmentation du nombre de vaccinés »

”

SYNTHÈSE :

DANS LE SECTEUR DE L'HÔTELLERIE, LE TAUX D'OCCUPATION, MÊME S'IL RESTE LOIN DE CELUI DE 2019 (63%), S'AMÉLIORE DOUCEMENT (43% ;+9PTS). CETTE DYNAMIQUE RESTE MALGRÉ TOUT FRAGILE. LES DANGERS SANITAIRES LIÉS À L'APPARITION DE NOUVEAUX VARIANTS AINSI QUE LA GÉNÉRALISATION DU TÉLÉTRAVAIL NE CRÉENT PAS UN CONTEXTE PROPICE À LA CONSOMMATION HÔTELIÈRE.

4 HÉBERGEMENTS SAISONNIERS

L'OFFRE EN 2021

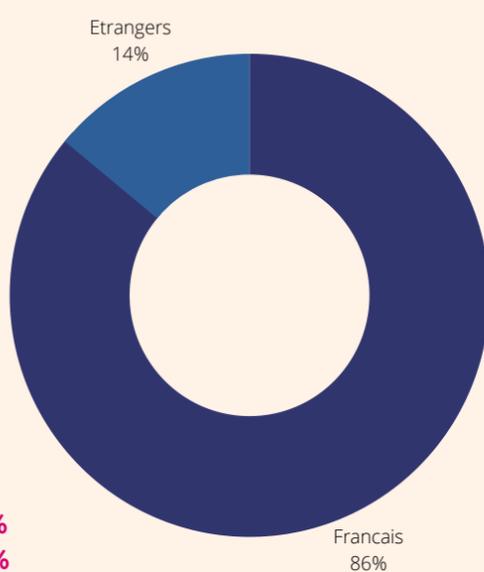
101 Gîtes labellisés Gîtes de France
14 Maisons d'hôtes labellisées Gîtes de France
= 115 structures labellisées Gîtes de France

+ 3 233 locations saisonnières ouvertes au moins une fois en 2021 sur les plateformes Airbnb et Aritel

EN CHIFFRES :

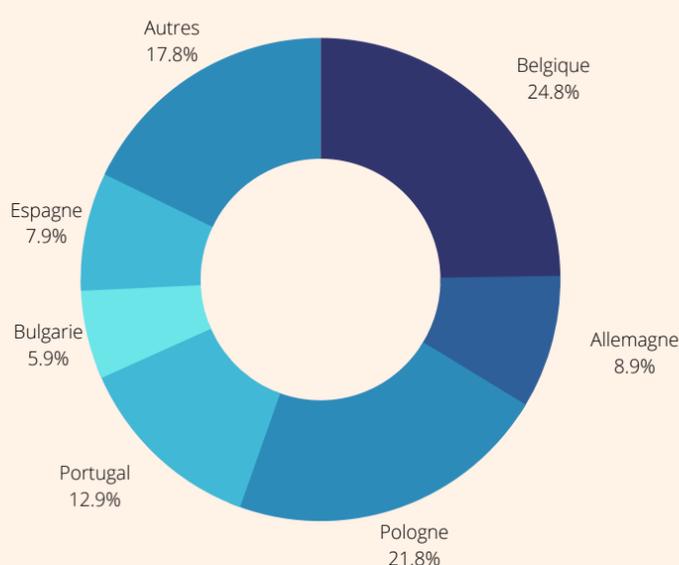
Durée de séjour : 3 à 6 jours (plus courte qu'en 2020)
Taux d'occupation Gîtes de France : 59% (53% en 2020)
Taux d'occupation Airbnb + Aritel : 56% (50% en 2020)
Part du tourisme d'affaires pour les locations Gîtes de France : 15% (-8pts par rapport à 2020)

ORIGINE DE LA CLIENTÈLE



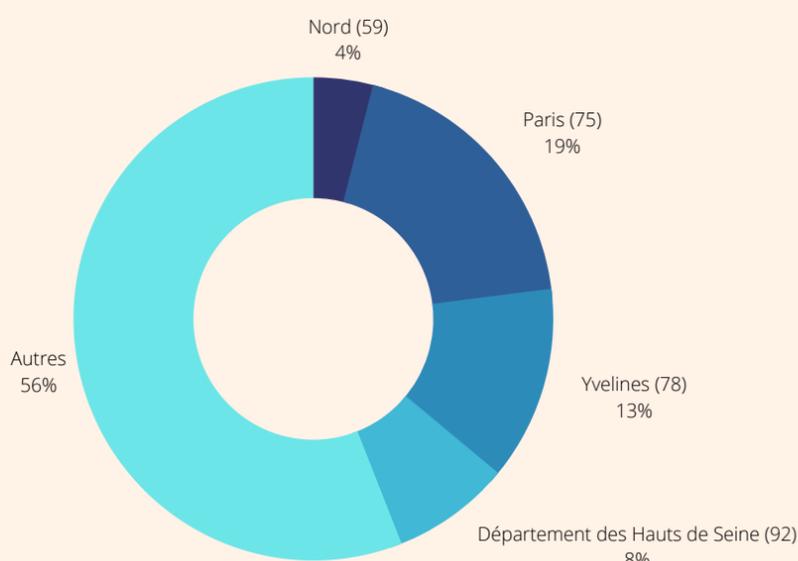
Clients français : + 44%
Clients étrangers : - 12%

LA CLIENTÈLE ÉTRANGÈRE



Belgique : + 6%
Allemagne : + 1 868%
Pologne : - 49%
Portugal : + 89%
Espagne : + 1 302%

LA CLIENTÈLE FRANÇAISE



Nord : + 177%
Paris : + 7%
Yvelines : + 61%
Hauts-de-Seine : + 58%

SYNTHÈSE :

LES VOYANTS SONT AU VERT POUR LES LOCATIONS SAISONNIÈRES YVELINOISES QUI VOIENT LEUR VOLUME DE VENTES DÉPASSER CELUI D'AVANT CRISE SANITAIRE EN 2019 (+8%). LA PERTE DE LA CLIENTÈLE D'AFFAIRES (-8PTS) EST LARGEMENT COMPENSÉE PAR UNE CLIENTÈLE FRANÇAISE ET FAMILIALE (+67% DE FAMILLE AVEC ENFANTS).
LA TENDANCE VA VERS DES COURTS SÉJOURS (ENTRE 3 ET 4 NUITS), AVEC RÉSERVATION DE DERNIÈRE MINUTE (À J-3/-4).

5 LE TOURISME DURABLE

À RETENIR



- Nombre de passages cyclo stable par rapport à 2020 (+52% entre 2019 et 2020)
- 42 établissements labellisés Accueil vélo au 31 décembre 2021
- 48% de déplacement le weekend - Jour le plus fréquenté : dimanche
- 42% des acteurs du tourisme ont accueilli des cyclotouristes cette année, dont 11% plus de 100

- +25% de passages piétons
- 32% de déplacement le weekend - Jour le plus fréquenté : dimanche



- 27% des établissements ont mis en place des actions concrètes en faveur du tourisme durable en 2021
- 21% ont remarqué une augmentation des préoccupations environnementales et sociétales de la part de vos visiteurs



Hôtel à Versailles : « nous avons noté une réelle préoccupation de nos clients à propos de l'utilisation du plastique, des produits locaux, et du gaspillage alimentaire »

Hôtel à Saint-Germain-en-Laye : « nous avons mis en place au sein de notre établissement un système de compostage et de tri sélectif, et prenons soin de sensibiliser nos clients...Nous avons également arrêté de proposer des produits d'accueil à usage unique »

Potager du Roi à Versailles : « l'intérêt pour la permaculture et l'agroécologie est en nette augmentation »



SYNTHÈSE :

APRÈS UN BOND SPECTACULAIRE EN 2020, LES DÉPLACEMENTS DOUX CONNAISSENT UNE FRÉQUENTATION STABLE SUR L'ENSEMBLE DE L'ANNÉE 2021. LES PROFESSIONNELS DU TOURISME CONSTATENT UNE PROGRESSION DE LA DEMANDE ET PLUSIEURS ONT MIS EN PLACE DES INITIATIVES EN FAVEUR DU TOURISME DURABLE ET DE L'ÉCO MOBILITÉ.

6 OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE

À RETENIR

- Parmi les professionnels ayant maintenu leur activité :
 - 12,5% qualifient de bonne leur activité
 - 62,5% qualifient de moyenne leur activité
 - 25% qualifient de mauvaise leur activité
- Par rapport à l'année 2020 :
 - 37,5% estiment leur fréquentation en forte hausse
 - 25% en hausse
 - 12,5% stable
 - 12,5% en baisse
 - 12,5% en forte baisse

LES PRINCIPAUX FACTEURS AYANT INFLUENCÉ LA VARIATION DE FRÉQUENTATION

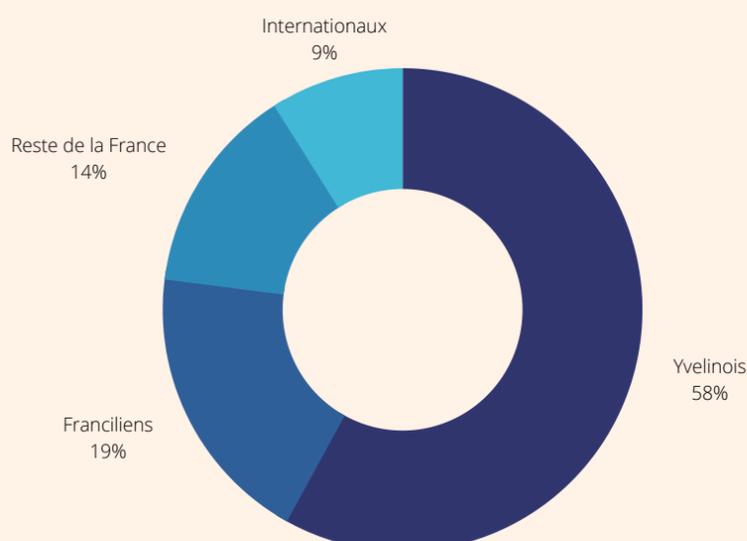


Jauges (pour 75% des répondants), instauration du pass sanitaire (pour 50% des répondants), télétravail, absence clientèle internationale...



Événements internes (pour 63% des répondants), politique commerciale ou de communication (pour 38% des répondants), recherche d'activités de plein air...

ORIGINE DES VISITEURS



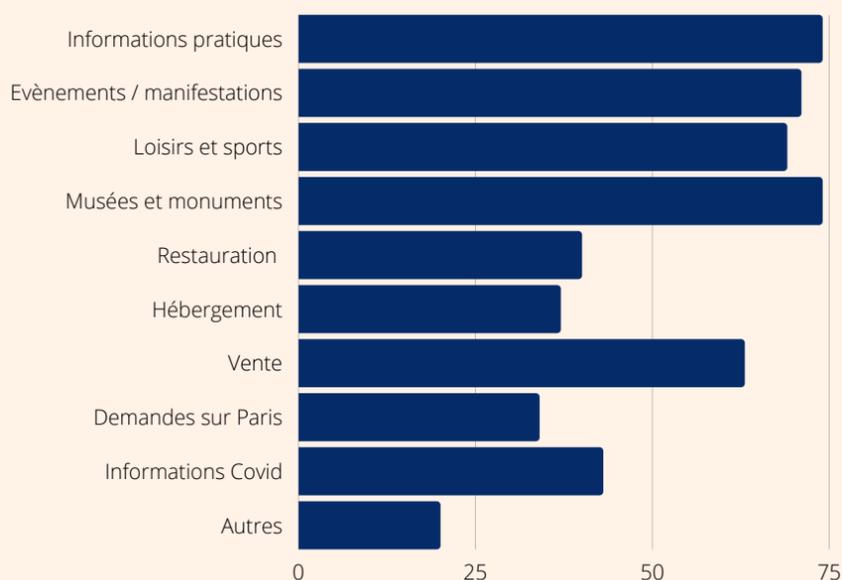
LA CLIENTÈLE INTERNATIONALE

- En forte hausse pour 25% des répondants
- En hausse pour 12,5% des répondants
- Stable pour 23% des répondants
- En baisse pour 25% des répondants
- En forte baisse pour 25% des répondants
- 12% ne se prononcent pas



Principales clientèles internationales

RENSEIGNEMENTS LES PLUS DEMANDÉS



ÉTAT DES RÉSERVATIONS

pour le début d'année 2022

- Très bon : 0%
- Bon : 0%
- **Moyen : 57%**
- Mauvais : 29%
- Très mauvais : 0%
- Non ouvert à la réservation : 14%



Office de Tourisme Terres de Seine : « La fin d'année 2021 a été encourageante, mais le contexte sanitaire de ce début d'année provoque des annulations en cascade (groupe et scolaire) »



ESTIMATION D'UN RETOUR À LA NORMALE

- 1 à 3 mois : 0%
- 4 à 6 mois : 28%
- 7 à 12 mois : 0%
- + de 12 mois : 29%
- Ne se prononce pas : 43%

SYNTHÈSE :

A L'INSTAR DES SITES TOURISTIQUES, LA MAJORITÉ DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE A CONSTATÉ UNE HAUSSE DE FRÉQUENTATION EN 2021 PAR RAPPORT À 2020, EN LIEN AVEC UNE PÉRIODE D'OUVERTURE DES BUREAUX D'INFORMATION PLUS IMPORTANTE ET UNE DEMANDE CROISSANTE D'ACTIVITÉS DE PLEIN AIR. NÉANMOINS, L'ACTIVITÉ EST JUGÉE MOYENNE POUR 62% DES RÉPONDANTS ET EN BAISSÉ PAR RAPPORT À 2019.

RAPPEL MÉTHODOLOGIQUE

CONCERNANT LES CHIFFRES DE FRÉQUENTATION DES HÔTELS :

Données issues de l'enquête annuelle de fréquentation de la Mission Promotion du Département des Yvelines en collaboration avec le Club Hôtelier 78 auprès de **165 contacts (43 répondants)** pour l'année 2021, et de l'enquête menée par le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France en collaboration avec l'Insee sur la période de mai à novembre 2021.

CONCERNANT LES CHIFFRES DE FRÉQUENTATION DES LOCATIONS SAISONNIÈRES :

Données issues de la compilation des statistiques du relais départemental des Gîtes de France, et du marché du logement collaboratif (notamment Airbnb et VRBO) par l'agence Airdna, mises à disposition par le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France.

CONCERNANT LES CHIFFRES DE FRÉQUENTATION DES SITES TOURISTIQUES :

Données issues de l'enquête annuelle de fréquentation de la Mission Promotion du Département des Yvelines auprès de **102 contacts (50 répondants)** pour l'année 2021.

CONCERNANT LES CHIFFRES DE FRÉQUENTATION DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE :

Données issues de l'enquête annuelle de fréquentation menée par la Mission Promotion du Département des Yvelines auprès de 14 Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative du département (**8 répondants**).

CONCERNANT LES CIRCULATIONS DOUCES :

Données issues des éco-compteurs installés sur le territoire yvelinois : 17 éco-compteurs vélo dont 4 sur les véloroutes traversant le département et 11 éco-compteurs piétons

MODE DE RECUEIL :

En interne : formulaires à remplir en ligne et relances téléphoniques.

DATES DE L'ENQUÊTE :

du 4 janvier au 15 février 2022.



POUR EN SAVOIR PLUS

CONTACT



tourisme@yvelines.fr



01 39 07 71 22

POUR ALLER PLUS LOIN

Retrouvez l'ensemble des chiffres clés sur :

[l'Espace Pro du service Promotion du Département des Yvelines](#)