

Point d'informations touristiques "La Gabelle"

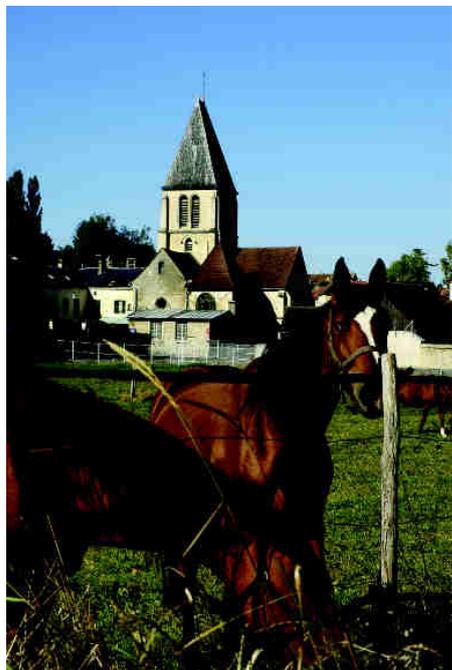
Rapport d'activités 2017

Mission exercée par le Château de La Roche-Guyon



Sommaire

_ I. La fréquentation	p. 3
_ II. La provenance et le questionnement des visiteurs	p. 5
_ III. La documentation touristique	p. 7
_ IV. Les ventes de produits	p. 8
_ V. La mise en avant des manifestations	p. 8
_ VI. Les propositions pour 2018	p. 8



© P. Lhomel

Grâce aux efforts conjugués de la Communauté de Communes Vexin Val de Seine et de l'Établissement Public de Coopération Culturelle du château de La Roche-Guyon, et pour la septième année consécutive, nous avons pu ouvrir la Gabelle dès le 1^{er} avril et ce, jusqu'au 1^{er} novembre assurant ainsi 441 heures de permanence. Nous verrons que les chiffres de fréquentation sont mitigés eu égard à l'année 2016 qui était exceptionnelle, mais restent tout à fait corrects par rapport aux années précédentes.

Mélessande Coail-Fourrier en assurait les permanences depuis son ouverture. Ayant trouvé un autre emploi, c'est Elisa Péril qui l'a remplacée dans cette mission. Ayant effectué un stage au sein du service Accueil au château, elle connaissait les fonctions dévolues au Point Information et le fonctionnement du logiciel OT Simple. C'est donc tout naturellement qu'elle a pris le relai à ce poste.

I. La fréquentation

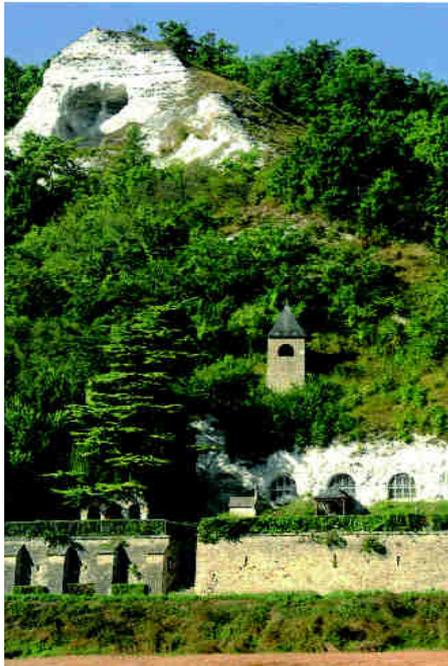
- **Les visiteurs**

Comme chaque année depuis 2011, les personnes entrant dans la Gabelle sont comptabilisées, les résultats donnant ainsi lieu à des statistiques comparatives d'une année sur l'autre.

Le tableau ci-après donne les totaux mensuels depuis 2013 :

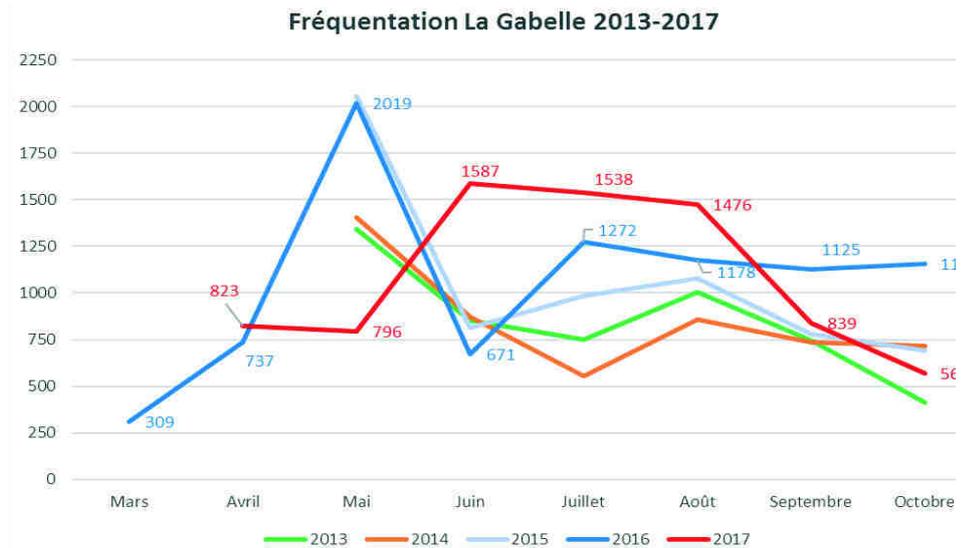
	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Oct./Nov.	Total
2013	0	0	1341	852	749	1007	745	410	5104
2014	0	0	1404	872	556	856	734	718	5140
2015	0	0	2059	813	986	1079	780	692	6409
2016	309	737	2019	671	1272	1178	1125	1159	8470
2017	0	823	796	1587	1538	1476	839	568	7627

Nous pouvons remarquer que la fréquentation de 2017 est en baisse de **9,95 %** par rapport à 2016. Il convient toutefois de nuancer en constatant que les entrées de 2017 restent supérieures à celles de 2015 (+ 6,16 % de mai à novembre) et des années antérieures. Notons aussi qu'en 2016 nous avons ouvert en mars pour le weekend end de Pâques et que nous avons de ce fait un déficit de 309 entrées sur 2017.



© DR

Les mois de mai et juin sont très étonnants : - 60% pour le mois de mai, + 136% pour le mois de juin. Sur le graphique suivant, on remarque d'autant mieux ce déséquilibre.



Quelques explications peuvent être avancées :

- Il y a eu un jour férié en juin 2017 (Pentecôte) et aucun en juin 2016.
- Les 24 & 25 juin la commune de La Roche-Guyon a accueilli la manifestation « Fête en Seine » organisée par le Département du Val d'Oise mais seulement quarante personnes supplémentaires ont franchi les portes de la Gabelle par rapport au même weekend de l'année précédente.
- La météo peut également expliquer cette disparité. La première quinzaine du mois de mai était plutôt maussade et pluvieuse. A contrario le mois de juin était très estival voire caniculaire sans que cela n'empêche pour autant les excursionnistes de sortir.

Les mois de juillet et août sont quant à eux plus réguliers et en hausse depuis 2014.

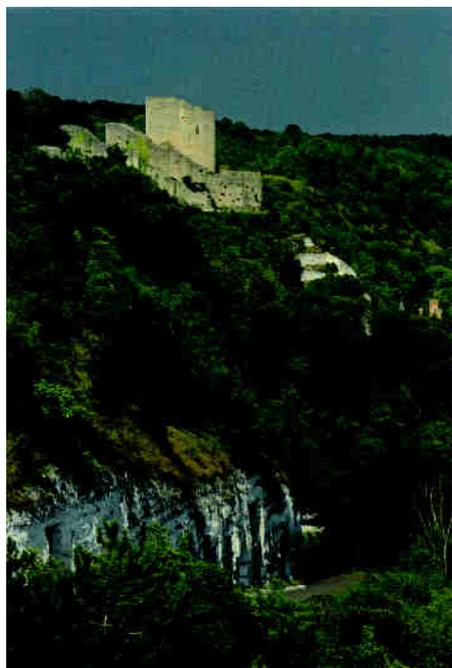
Pour ce qui concerne les statistiques du Département, il a été constaté une légère baisse de fréquentation des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative sur les mois de septembre et octobre (Chiffres Val d'Oise Tourisme) mais pas sur les autres périodes.

• Les accueils

L'autre donnée chiffrée est le nombre d'accueils effectué cette saison. Ce nombre est en baisse lui aussi puisque nous avons informé **3481 personnes** contre 3625 en 2016 (baisse de 3,9 %).

Les types de contact restent essentiellement en direct, **8 par téléphone** (contre 11 en 2016) et **90 demandes par mail** (contre 0 en 2016). On remarque ainsi que l'adresse mail créée fin 2015 commence à être diffusée et connue. Ces mails sont émis essentiellement par les acteurs locaux pour des demandes ou des échanges de documents. Certains (de l'ordre d'une dizaine) proviennent d'individuels qui souhaitent un renseignement, une documentation...

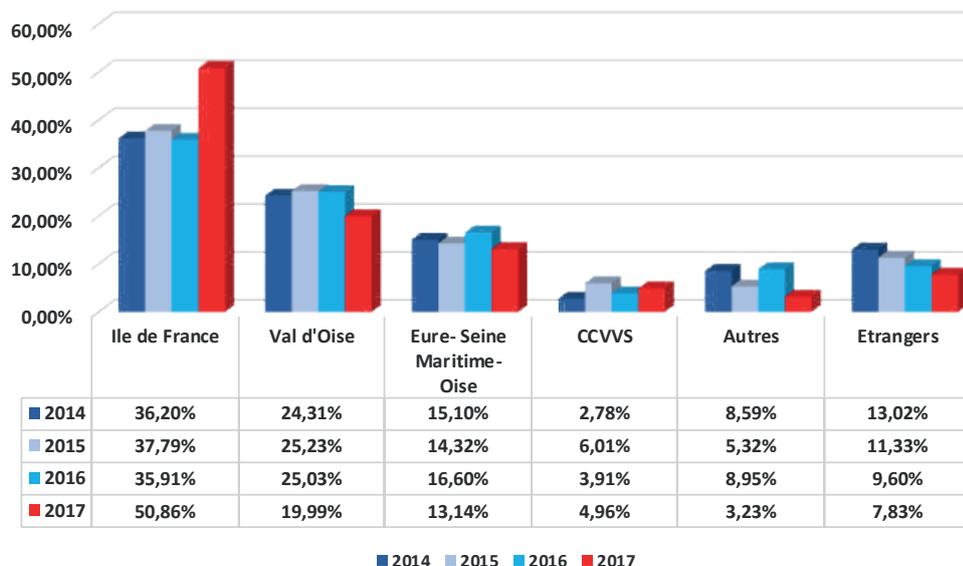
Par *nombre d'accueils* s'entend toute personne effectuant à l'hôtesse une demande que ce soit en direct, par mail, par courrier....



© DR

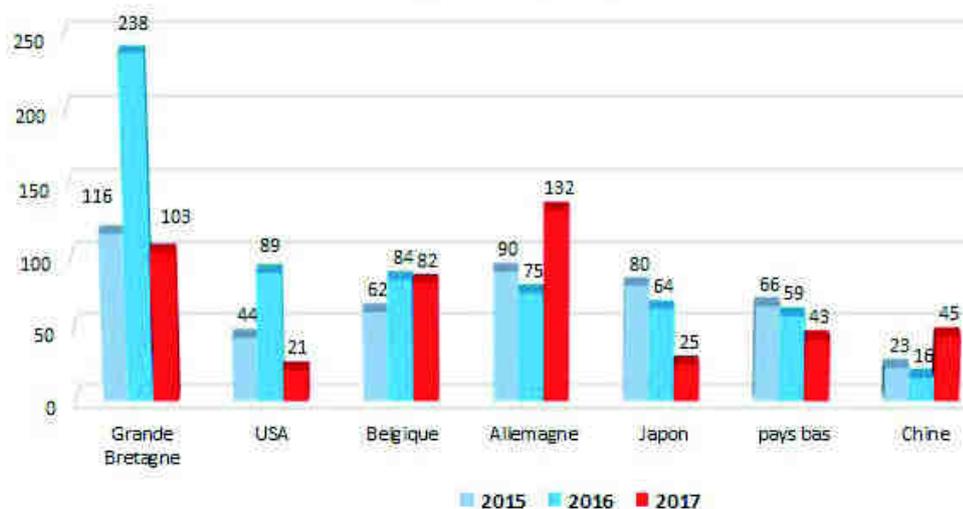
II. La provenance et le questionnement des visiteurs

Répartition par provenance



Les visiteurs de la région Ile-de-France (exception faite du Val d'Oise) sont en hausse, passant de 35 à **50%** de la fréquentation. Les autres données sont sensiblement en baisse, exception faite de la CCVVS. Le nombre de visiteurs étrangers est lui aussi en baisse.

Répartition par pays



Nous remarquons une baisse significative de la fréquentation des Américains ainsi que des Japonais. La fréquentation des Britanniques revient au même niveau qu'en 2015. En revanche, les Allemands et les Chinois sont plus nombreux qu'en 2016. Pour ce qui concerne les touristes allemands, il s'agit des premiers croisiéristes qui ont inscrit la visite du village de La Roche-Guyon dans leurs catalogues de prestations. Ces statistiques ne reflètent pas tout à fait les chiffres nationaux. Pour

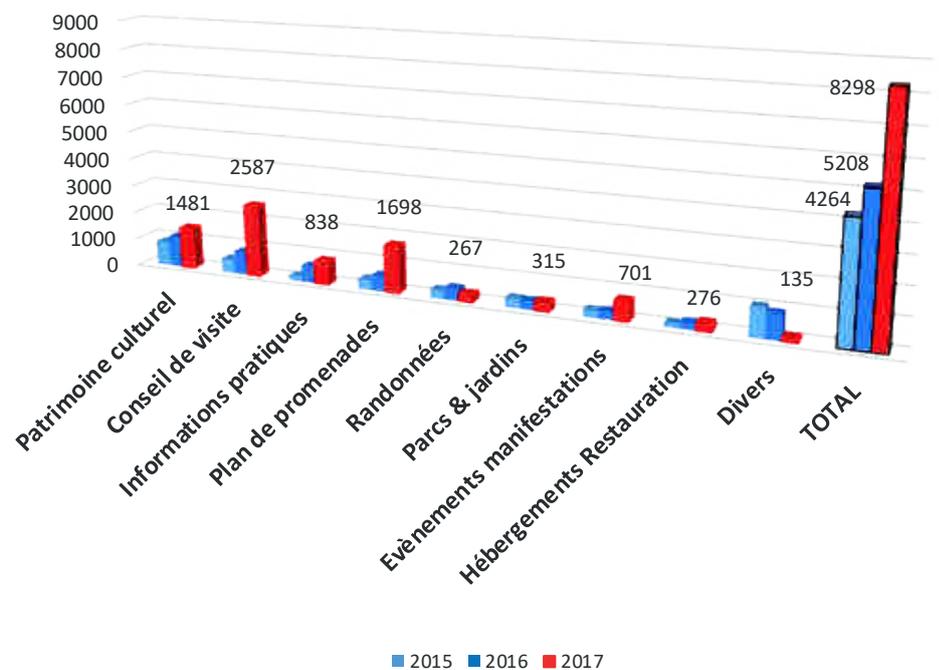


© P. Lhomel

l'année 2017, la fréquentation des touristes étrangers a connu une hausse de **6,7 %** (chiffres Comité Régional du tourisme d'Ile de France : « Bilan de l'activité touristique de l'année 2017 ») avec un focus sur les Américains, Japonais et Allemands. Pour les seules statistiques du château, nous constatons une hausse des Allemands (+3,13 % pour les seuls visiteurs individuels) ainsi que des Américains et une baisse des Japonais et des Hollandais.

Pour ce qui relève du questionnement de nos visiteurs, nous avons une répartition différente par rapport à 2016 :

Nombres de questions par type de demandes



Nous remarquons que le nombre de questions posées a doublé entre 2015 et 2017. Nous avons eu plus de demande de conseil de visite, de plan de promenade et de patrimoine culturel mais une baisse concernant les randonnées (à mettre en corrélation avec la météo ?). Le fait qu'il y ait moins de visiteurs permet de prendre le temps de mieux (et davantage) leur répondre.

Les statistiques de 2017 font état de disparités importantes avec les données des années antérieures. Il est possible qu'elles puissent en partie s'expliquer par le changement d'hôtesse. Les paramétrages, enregistrés dans « OT Simple » sont établis suivant des barèmes élaborés par le CRT Ile-de-France. Ceux-ci nous avaient été détaillés lors de la première utilisation du logiciel, il y a trois ans. Une formation, très courte, est nécessaire en début de saison, à plus forte raison lorsqu'il fait suite à un changement de personnel, pour une remise à plat de ces barèmes et de leurs significations. Néanmoins, l'appréciation des questions posées par les visiteurs et les éléments renseignés dans le logiciel renferment toujours une part de subjectivité.

Point d'informations touristiques "La Gabelle"

Rapport d'activités 2017



III. La documentation touristique

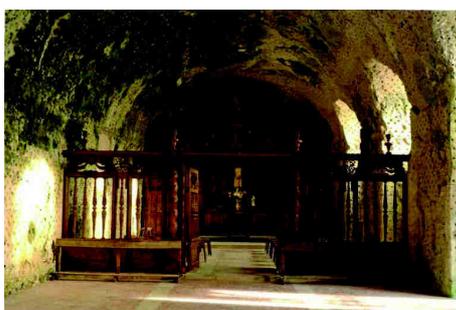
Nous avons cette année encore assuré un suivi de la documentation touristique distribuée pour avoir un ordre d'idées du nombre de dépliant utilisés et le cas échéant, de pouvoir envisager des réimpressions (entre parenthèse : le chiffre 2016).

- Le dépliant **Le village de La Roche-Guyon**
Nombre d'exemplaires distribués **636 (750)**
- La **carte touristique de la CCVVS**
Nombre d'exemplaires distribués **367 (468)**
- La liste **Hébergements & restauration**
Nombre d'exemplaires distribués **106 (258)**
- Le document « **Balades & randonnées** » était indispensable du fait de la proximité du GR2 et du grand nombre d'excursionnistes venant dans le Vexin pour se mettre au vert. Nous souhaiterions que celui-ci puisse être à nouveau disponible.
Nombre d'exemplaire distribué : **0 (100)**
- Le tout dernier né de la liste est une petite brochure sur les **25 églises du Vexin** décrivant l'histoire de chacun des monuments, et surtout donnant les informations pratiques quant aux possibilités de les visiter. Nous n'avons pas de données chiffrées, le stock initial n'ayant pas été pris en compte.
- Le dépliant sur le **château de La Roche Guyon**
Nombre d'exemplaires distribués : **139 (221)**

Nous mettons aussi à disposition des visiteurs toute la documentation du Parc Naturel Régional (carte touristique, carnet de rendez-vous...), celle-ci étant en partie éditée en français et en anglais. Nous proposons aussi les dépliant tant patrimoniaux qu'événementiels concernant la CCVVS.

Enfin, et compte tenu de la demande, nous proposons aussi tout ce qui concerne les environs : Giverny, Vernon, Vascoeuil, Mantes-la-Jolie...

Exemples de cartes postales :



IV. La vente de produits

Cette année, comme l'an passé, nous avons vendu des cartes postales. Mais nous avons également proposé à la vente des « Guides des plus beaux villages de France » en français et en anglais.

Parmi le large choix de cartes postales en vente, celles représentant Vétheuil, Haute-Isle et La Roche-Guyon ont le plus de succès.

Nous avons vendu **49 cartes postales** (contre 74 en 2016) pour un montant total de 73,50 €, ainsi que 3 guides des « **Plus beaux villages de France** » pour 50,85 €. Une commission de 20 % étant accordée à la CCVVS, cela fera donc **24,85 €** pour cette année.

V. La mise en avant des manifestations

Nous utilisons depuis l'année passée un tableau noir façon chevalet, ouvert et installé face à l'entrée de la Gabelle. Il est utilisé pour annoncer les manifestations du jour et incite du même coup les excursionnistes à entrer dans le Point Information pour avoir des renseignements complémentaires. Cette année, Elisa Péril a joué la carte de l'humour jusqu'à proposer parfois de petites devinettes à l'attention des enfants.

VI. Les propositions pour 2018

Après cette année 2017, nous pouvons envisager plusieurs possibilités de développement :

- Pour ce qui concerne l'amplitude d'ouverture, nous proposons d'ouvrir pour Pâques soit à partir du samedi 31 mars ce qui correspond au début de la saison touristique sur le territoire, et ce jusqu'au 1er novembre. Nous pourrions assurer alors **460 heures de permanence**.
- Nous pourrions envisager également d'augmenter le nombre de permanence sur la haute saison, à savoir sur la période estivale. Nous avons vu que la fréquentation est en hausse régulière sur ces mois de juillet et août. Il serait pertinent de proposer des ouvertures les vendredis et les samedis en journée complète. Nous pourrions ainsi être ouverts **534 heures**.
- Il serait nécessaire de pouvoir former le personnel en dehors des horaires d'ouverture de la Gabelle. Une demi-journée serait suffisante.
- Pour ce qui relève de la communication, il serait pertinent d'installer une borne dans la Gabelle pour permettre aux visiteurs de découvrir et d'utiliser **valdoise My Balade**, application très complète pour connaître le patrimoine mais aussi les randonnées, les informations pratiques...
- Il serait nécessaire aussi de créer **une page Facebook** pour relayer les informations concernant le territoire. La plupart des offices de tourisme ou syndicats d'initiatives, petits ou grands (Marines, Asnières-sur-Oise, Auvers-sur-Oise, Méry-sur-Oise...) sont dotés de cet outil de communication et de diffusion.
- Enfin, nous réitérons la pertinence qu'il y aurait à proposer à la vente des produits locaux.