

RIVES
DU MORVAN
OFFICE DE TOURISME

D ecef

SOMMAIRE

1	La Qualité, un engagement permanent	4
2	L'Office de Tourisme	5
3	Les missions	5
	Accueillir	5
	Promouvoir	8
	Animer	11
	Développer	13
4	Bilan touristique 2023	17
5	Bilan financier 2023	24
6	Plan d'actions 2024	25

1 La Qualité, un engagement permanent

L'Office de Tourisme a été créé en 2017 lors de la fusion de quatre intercommunalités dans le cadre de la loi NOTRe. Forts d'une identité à construire et d'un mode d'organisation à réinventer, les élus ont souhaité que l'Office de Tourisme s'engage dans la démarche Qualité Tourisme en 2018.

Des outils et des méthodes de travail communs et adaptés au nouveau cadre de travail ont été inventés et réalisés, à l'échelle des 46 communes de la Communauté de communes Bazois Loire Morvan, avec en ligne de mire la satisfaction client et la professionnalisation de l'équipe.

L'Office de tourisme a obtenu la **marque Qualité Tourisme** en janvier 2019.

Les différentes dispositions et procédures qualité mises en place depuis ont été valorisées par **l'obtention d'un score de 96,99%** à l'issue de l'audit intermédiaire ayant eu lieu fin novembre 2023.

L'Office de Tourisme Rives du Morvan poursuit néanmoins au quotidien l'amélioration continue de ses services et de sa démarche qualité.



Les **engagements Qualité** visent la satisfaction de nos visiteurs et partenaires :

- ♦ les **visiteurs / touristes** avec l'harmonisation des procédures d'accueil et l'adaptation aux évolutions des demandes et la prise en compte de l'écoute client
- ♦ les **élus** avec la mise en place d'une Convention d'Objectifs et de Moyens, d'un plan de Croissance Tourisme pluriannuel, de plans d'action annuels pour développer l'attractivité du territoire
- ♦ les **institutionnels** avec la participation aux réflexions stratégiques et l'intégration des outils mis à disposition de l'Office de tourisme (gestion de l'information, actions de communication communes, etc.)
- ♦ les **socio-professionnels** en les associant à la définition de la stratégie touristique et aux opérations de promotion, en accompagnant les porteurs de projets et en les sensibilisant aux démarches qualité et de développement durable
- ♦ les **habitants**, en facilitant la découverte du territoire et ses animations, pour les amenant à être des ambassadeurs des Rives du Morvan
- ♦ **l'équipe** via l'implication de chacun dans la rédaction des fiches de procédure, le renforcement de la communication interne, la professionnalisation et la mise en place d'outils facilitateurs au quotidien.

2 D

L'Office de tourisme est géré sous la forme d'une **régie intercommunale dotée de la seule autonomie financière**, chargée d'assurer le développement touristique de la Communauté de communes Bazois Loire Morvan.

Il exerce les missions suivantes :

- L'accueil et l'information des touristes
- La promotion de l'ensemble de l'offre touristique du territoire intercommunal, en coordination avec Nièvre Attractive et Bourgogne Franche-Comté Tourisme
- La coordination des acteurs locaux du tourisme, publics, privés et associatifs
- La conception et l'organisation de manifestations et animations locales ayant pour finalité le développement touristique du territoire
- Il est consulté sur les projets d'équipements collectifs touristiques.

L'Office de tourisme est adhérent à la MASCOT (Mission d'Accompagnement, de Soutien et de Conseil aux Offices de Tourisme) et à Office de Tourisme de France.

3 Les missions

Accueillir

L'Office de Tourisme Rives du Morvan regroupe 5 bureaux d'information et assure un accueil à l'année sur l'ensemble du territoire de l'intercommunalité.

L'accueil s'entend sous différentes formes : accueil physique, accueil téléphonique, accueil numérique (via le tchat en ligne et les courriels). Les règles qui régissent l'accueil s'appliquent à toutes ces formes.

Du point de vue humain, l'objectif est de favoriser l'empathie et l'envie de revenir ; du point de vue technique, le visiteur doit repartir avec les bonnes informations, adaptées à son profil.

Des procédures communes sont établies dans la cadre de la démarche Qualité ; elles instaurent notamment un délai maximum de réponse, ainsi que la prise en compte et le traitement des réclamations.

é D

Deux bureaux permanents

Les bureaux de Saint-Honoré-les-Bains et Moulins-Engilbert sont ouverts sur l'ensemble de l'année, avec des horaires variables en fonction de la saisonnalité.

Siège : 13 Rue Henri Renaud - 58360 **Saint-Honoré-les-Bains**

Permanent



Horaires

De janvier à mars puis de fin octobre à fin décembre :

Lundi – Vendredi : 9h-12h30 / 14h-17h

De début avril à fin juin puis le mois de septembre :

Lundi – Vendredi : 9h-12h30 / 14h-17h30

Samedi 8h30-12h30

En juillet et août :

Lundi – Samedi : 9h-12h30 / 14h-18h

Dimanche : 9h-12h

11 Place Lafayette – 58290 **Moulins-Engilbert**

Permanent

Horaires

De janvier à mars puis de fin octobre à fin décembre :

Lundi – Vendredi : 9h-12h / 14h-17h

De début avril à fin juin puis le mois de septembre :

Lundi – Vendredi : 9h-12h / 14h-17h30

Samedi 9h-12h

En juillet et août :

Lundi – Samedi : 9h-12h30 / 14h-18h



Trois bureaux saisonniers

Les bureaux de Cercy-la-Tour, Châtillon-en-Bazois et Luzy sont ouverts au public de début à avril à fin septembre.

Quai Antoine Lacharme – 58340 **Cercy-la-Tour**

Saisonnier



Horaires

D'avril à juin puis septembre :

Lundi – Vendredi : 9h-12h / 14h-17h30

Samedi : 9h-12h

En juillet et août :

Lundi : 13h30-18h

Mardi – Samedi : 10h-12h / 13h-18h

27 Rue du Docteur Dubois – 58110 **Châtillon-en-Bazois**

Saisonnier

Horaires

D'avril à juin puis septembre :

Lundi – Vendredi : 9h-12h / 14h-17h30

Samedi : 9h-12h

En juillet et août :

Lundi : 13h30-17h30

Mardi – Samedi : 8h30-12h30 / 13h30-17h30



Place Chanzy – 58170 **Luzy**

Saisonnier

Horaires

D'avril à juin puis septembre :

Lundi – Vendredi : 9h-12h30 / 14h-17h30

Samedi : 9h-12h

En juillet et août :

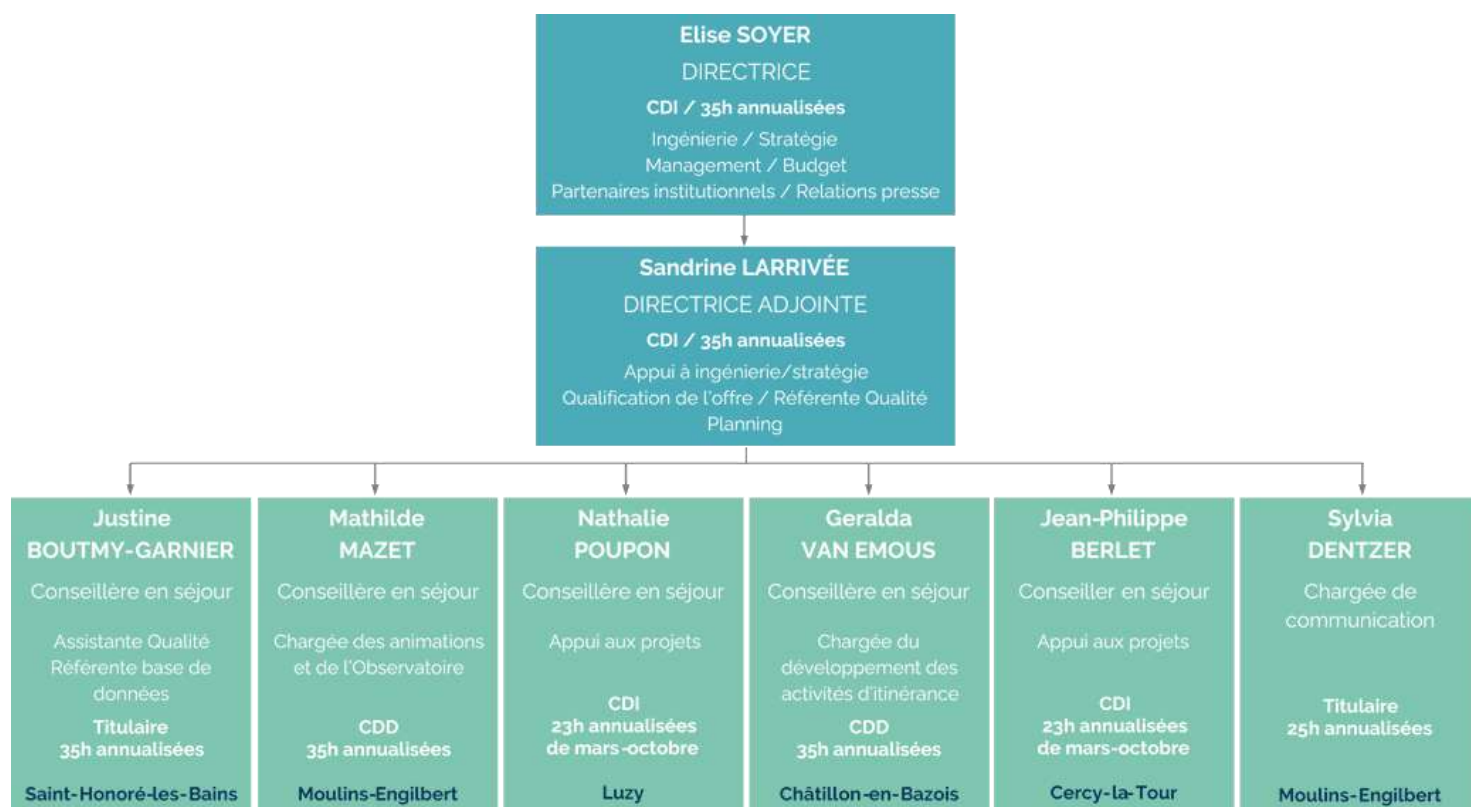
Lundi : 14h-17h30

Mardi – Samedi : 9h-12h30 / 14h-17h30



D

Suite à un changement d'organisation au cours de l'année 2023, l'équipe de l'Office de tourisme est composée de 8 agents permanents, représentant 6,44 ETP (Equivalent Temps Plein).



Les aménagements

Dans le but d'améliorer continuellement la qualité d'accueil des visiteurs, des aménagements ont été faits dans deux bureaux en 2023 :

- A Châtillon-en-Bazois : changement de l'emplacement du bureau à l'intérieur du bâtiment. L'accueil se trouve désormais immédiatement à gauche en entrant, côté rue principale.
- A Luzy : la banque d'accueil a été changée et des meubles de présentation mis en place

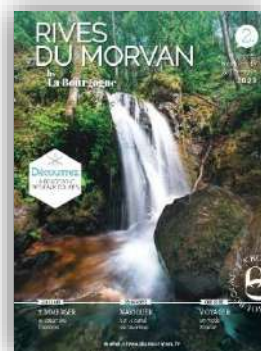


Promouvoir

Editions

Les supports de communication suivants édités par l'Office de Tourisme sont actualisés chaque année :

- Un **magazine de destination**, présentant les pépites d'expériences à vivre et les incontournables du territoire – *édité à 6000 exemplaires*
- Une **carte touristique Rives du Morvan**, reprenant la globalité de l'offre de loisirs, patrimoine et circuits thématiques – *éditée à 4000 exemplaires*
- Un **guide des producteurs et artisans** du territoire – *édité à 4000 exemplaires*
- Un **guide des hébergements** – *édité à 2000 exemplaires*
- Le **programme mensuel des animations**, disponible en version papier dans les bureaux d'information et envoyé par newsletter à un fichier d'abonnés volontaires de 650 destinataires en moyenne



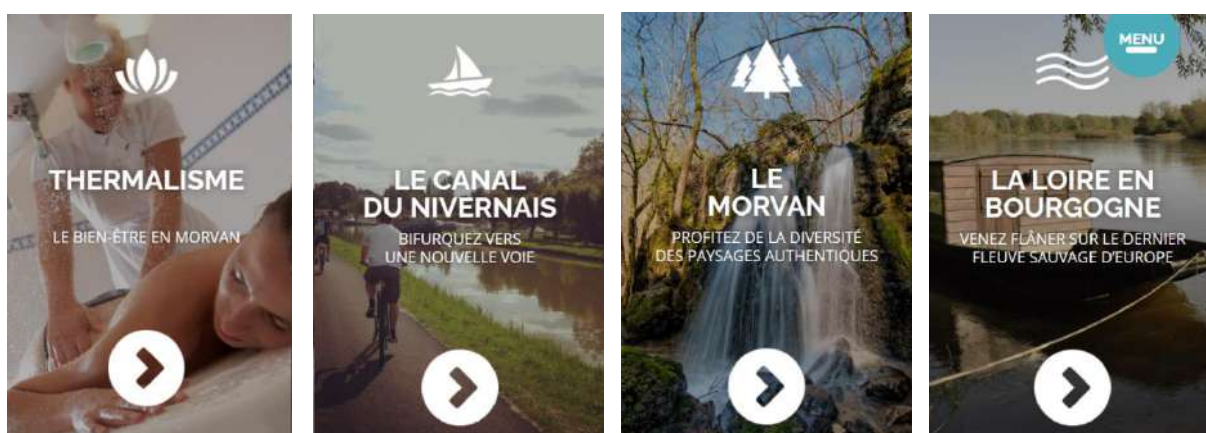
Chaque année, par roulement, certaines cartes touristiques du territoire sont actualisées. Au cours de la seconde moitié de 2023, la carte de Saint-Honoré-les-Bains a été mise à jour et aux couleurs de la nouvelle charte graphique de l'Office de tourisme (datant de 2022), alors qu'une nouvelle carte touristique de Châtillon-en-Bazois a été développée. Toutes deux seront éditées pour la saison 2024.

Site internet

Le site internet www.rivesdumorvan.fr est la vitrine du territoire et des professionnels du tourisme.

Une partie des informations du site est alimentée par la base de données *Décibelles Data*. Les professionnels mettent à jour leur fiche depuis leur espace pro.

Le site internet s'articule autour des 4 atouts touristiques suivants :



Il met également en avant les cinq villes accueillant les bureaux d'information touristique :



Le site est traduit en deux langues : l'anglais et le néerlandais.

Une attention particulière est portée à la visibilité du site internet et à son référencement naturel (SEO).

Dans le but de la valorisation continue de la destination Rives du Morvan, le **site internet** de l'Office de Tourisme est **en cours de refonte** et sera mis en ligne au premier semestre 2024.

Le travail en amont, comprenant notamment la réflexion, la préparation, l'élaboration de la structure et la rédaction des contenus, a été initié et réalisé sur une grande partie de l'année 2023.

L'expérience utilisateur sera revue, devenant plus fluide et intuitive.

L'Office de Tourisme a mis l'écoconception du site internet comme critère de choix, le tourisme durable restant au cœur de ses priorités.

Audience et performance

Les statistiques de fréquentation du site internet et des réseaux sociaux sont collectées et analysées par l'Office de Tourisme.

En 2023, on note une forte augmentation, de près de 80 %, du **nombre de visites** et du **nombre de visiteurs uniques** (internauts se rendant sur le site une ou plusieurs fois par mois), ce qui témoigne d'un intérêt pour le territoire.

Le **nombre de pages vues** augmente lui aussi, même si ce n'est pas dans les mêmes proportions (+45 %). La hausse du **taux d'engagement** (taux de visiteurs connus, réguliers), indicateur de fidélisation, est un autre point positif.

Cependant, le **taux de rebond** moyen annuel s'élève à 61,4 % (57,8 % en 2022). Cet indicateur quantifie la part d'internautes quittant le site internet après n'avoir consulté qu'une seule page. Le taux de rebond a un lien direct sur le nombre moyen de pages vues par visite, le nombre moyen d'actions par visite et la durée moyenne par visite.

Le **nouveau site internet** mis en ligne en 2024 sera **construit sur une toute autre arborescence** et proposera aux internautes une **expérience de navigation différente**. Ces changements techniques auront sans aucun doute un impact sur les statistiques de fréquentation, l'expérience visiteur proposée correspondant plus aux dernières évolutions des attentes des internautes.

AUDIENCE		2023	Evolution par rapport à 2022
Nombre de visites		51 679	78,9%
Nombre de visiteurs uniques		42 272	79,4%
CONVERSION		2023	Evolution par rapport à 2022
Nombre de conversions (formulaire contact/newsletter)		119	4,4%
Taux de conversion (transformation du visiteur en client/contact)		0,26%	-0,15 (en points de pourcentage)
PERFORMANCE DES CONTENUS		2023	Evolution par rapport à 2022
Nombre de pages vues		116 308	45,0%
Nombre de pages vues uniques (nombre de sessions avec un ou plusieurs affichages de la même page)		93 685	57,7%
Taux de rebond (internautes quittant le site après avoir consulté une seule page)		61,4%	3,7 (en points de pourcentage)
Nombre de pages vues par visite		2,3	-19,5%
Nombre moyen d'actions par visite (affichages, téléchargements, liens sortants, etc.)		2,7	-19,2%
Durée moyenne par visite (en mmss)		1,78	-25,8%
FIDELISATION		2023	Evolution par rapport à 2022
Nombre de visiteurs connus (engagement)		1 012	79,7%
Taux d'engagement (visiteurs connus)		23,4%	0,2 (en points de pourcentage)
ORIGINE DU TRAFIC		2023	Evolution par rapport à 2022
En accès direct		14,7%	-5,5
Via moteurs de recherche		78,8%	7,5
Via sites référents/partenaires		4,6%	-0,8
Via réseaux sociaux		2,0%	-0,1
Via campagne		1,3%	0,1

Réseaux sociaux

La **page Facebook** de l'Office de Tourisme compte de fidèles abonnés et leur nombre a même augmenté d'environ 400 par rapport à janvier 2023.

L'Office de Tourisme travaille patiemment et avec application le *storytelling* sur la destination Rives du Morvan, postant des **messages toujours plus séducteurs** qui donnent envie de (re)découvrir les atouts du territoire. De **nouveaux visuels travaillés** et sortant parfois des photos standards participent à l'attraction de la page Facebook.

A titre d'exemple, les publications sur un hébergeur du territoire, sur les marchés d'été et un repost de Carnets de rando sont les 3 qui ont eu le taux d'interaction le plus élevé.

Quant au classement par couverture (nombre de personnes touchées, qui ont vu la publication apparaître dans leur fil d'actualités), le Tour du Morvan des Sommets, la journée découverte des Thermes de Saint-Honoré-les-Bains et la journée des peintres dans la rue à Moulins-Engilbert forment le top 3.

Sur **Instagram**, le compte de l'Office de Tourisme, lancé en 2022, a enregistré 300 nouveaux abonnés sur l'année 2023. Les visuels et les messages sont en adéquation avec ceux postés sur Facebook, tout en étant adaptés aux particularités techniques et aux usages d'Instagram.

Campagne de communication

Cette année encore, l'Office de Tourisme a renouvelé sa **participation à la campagne « L'Automne en Bourgogne »** portée par le Comité Régional du Tourisme Bourgogne-Franche-Comté et Nièvre Attractive, couvrant la période du 4 septembre au 9 novembre 2023. En amont, l'Office de Tourisme a qualifié ses offres « Automne » dans Décibelles Data.

Pendant la campagne, des posts communs et co-élaborés avec les organismes cités ci-dessus ont été mis en ligne sur les pages Facebook et Instagram, remportant un succès certain et de nombreux commentaires sur la beauté des paysages et des sites du territoire.

Programme mensuel des animations

Dans sa mission de valorisation du territoire et de ses acteurs, l'Office de Tourisme édite chaque mois un **programme mensuel des animations se déroulant sur l'ensemble de la communauté de communes**. Les municipalités, associations et organismes divers sont contactés et incités à informer l'Office de Tourisme des animations et activités ouvertes au public qu'ils proposent. Le programme mensuel est rédigé en fonction de leurs réponses et des informations transmises par leurs soins, l'ensemble de l'équipe de l'Office de Tourisme effectuant aussi une veille d'information dans la presse et sur les réseaux sociaux.

Ce programme est **disponible en version papier** dans les bureaux d'information et **envoyé par email** à une base de 650 abonnés volontaires à cette newsletter, dont le taux d'ouvertures uniques s'élève à près de 50 % et le taux de clics uniques à près de 40 %, avec des statistiques encore plus élevées pour les mois de juillet-août.

Animer

La politique d'animation de l'Office de Tourisme a pour objectifs de :

- Donner une image dynamique du territoire tout en valorisant les ressources humaines et patrimoniales locales
- Développer et étoffer le programme des activités
- Animer le territoire durant la saison thermale.

Les sorties

D

Entre le 12 avril et le 21 octobre, dates de la saison thermale 2023, l'Office de Tourisme a mis en place des **sorties les après-midi**, du lundi au vendredi.

Calendrier élaboré en partenariat avec des acteurs du territoire, ce programme a mis en avant les multiples **richesses humaines et savoir-faire des Rives du Morvan** : artisans, éleveurs, cultivateurs, prestataires de loisirs, associations de bien-être, protecteurs du patrimoine, ...



Pendant la saison estivale, pour la troisième année consécutive, la **présence d'un guide-conférencier** a renforcé l'offre d'animations : entre deux et trois visites guidées par semaine les après-midi ont été proposées, organisées en partenariat avec un prestataire de transport (minibus de 9 places) et possibilité de suivre en covoiturage.

Les « Journées découvertes » ont également été reconduites, un dimanche sur deux entre mi-juin et mi-août.

Nouveauté de cette saison : deux sorties en vélo à assistance électrique le long du Canal du Nivernais.

Les pots

D

Conjointement avec l'établissement thermal et la municipalité de Saint-Honoré-les-Bains, l'Office de Tourisme prend part à l'organisation des **pots d'accueil à destination des curistes de la station**. Ayant lieu toutes les trois semaines, ces pots donnent un aperçu de la richesse du territoire, en présence de membres de l'Office promouvant directement les informations touristiques et de producteurs locaux sur un marché organisé pour l'occasion, dans une ambiance agréable et musicale.

Fantastic Picnic

Cet événement convivial est coordonné par BFC Tourisme. L'objectif est de proposer un **événement durable dédié à la fois au tourisme et à la gastronomie**.

Il est organisé tous les ans dans une commune différente, dans un lieu original qui fait la part belle au patrimoine et à l'histoire locale. Le repas est constitué de produits locaux.

Le Fantastic Picnic 2023 a eu lieu le dimanche 10 septembre à l'étang du Marnant à la Nocle-Maulaix et a réuni 74 personnes au repas.



Développer

Newsletter pro

Depuis juillet 2023, l'Office de Tourisme envoie une **Newsletter Pro trimestrielle à ses partenaires et aux socioprofessionnels du tourisme** du territoire.

A travers ses différentes rubriques (A la une, actualités, Chiffres-clés, Esprit village, Bonnes idées, Tourisme durable, Décibelles Data, Au fil de l'eau, ...), cet outil permet de diffuser des informations pertinentes et actualisées, des suggestions d'amélioration continue, de rendre compte des activités de l'Office de Tourisme, de donner un aperçu de l'activité touristique générale du territoire, ... en somme, de communiquer de manière pertinente au fil des saisons !

Le taux d'ouverture de cette Newsletter Pro montre la pertinence de cet outil de communication auprès du public-cible.

Porteurs de projets

L'Office de tourisme reçoit et accompagne les porteurs de projet pour les aider à définir les contours de leur projet, les informer sur les obligations réglementaires, les orienter vers les financements mobilisables.

En 2023, six porteurs ont été rencontrés, notamment pour des projets de création d'hébergement touristique, avec des besoins d'informations sur la réglementation à suivre et les outils de communication disponibles via l'Office de Tourisme et ses partenaires.

Classement / Labellisation

L'**Office de Tourisme sensibilise les prestataires à la satisfaction client** et la prise en compte de leurs attentes. Le classement et la labellisation sont une reconnaissance de cet engagement. L'Office de tourisme mène chaque année une campagne de classement collectif. L'objectif est de rappeler les avantages du classement pour le propriétaire d'hébergement et d'obtenir des coûts plus intéressants.

Liaisons et boucles cyclo touristiques

Les liaisons et boucles cyclo touristiques entre le Canal du Nivernais et la Loire et le territoire Bazois Loire Morvan ont été une des problématiques principales du volet développement pour l'année 2023.

Pour rappel, le constat est le suivant :

- Les grands itinéraires touristiques suivent un axe nord-sud au sein des 3 bassins touristiques (Loire, Canal et Morvan) mais il n'existe pas d'axe transversal permettant de créer du lien entre ces bassins
- Il y a une carence d'itinéraires secondaires qualitatifs à partir de ces grands axes pour assurer des liaisons douces vers les pôles de service et les sites d'intérêt touristique.

L'étude confiée au cabinet Traces TPi devait répondre aux objectifs suivants :

- Définir un **réseau d'itinéraires à forte valeur touristique** à partir des grands itinéraires et des pôles stratégiques de service et de loisirs, répondant au statut de véloroute
- **Développer l'offre vélo** pour les touristes en séjour, notamment les curistes vers le Canal et la Loire,
- **Développer des liaisons stratégiques** entre les 3 bassins Loire, Canal du Nivernais et Morvan à partir des grands itinéraires,

- **Faire rayonner les flux** des grands itinéraires vers le reste du territoire pour accroître les retombées économiques,
- **Faciliter la mobilité quotidienne** entre les centre bourgs et les sites touristiques / de loisirs de proximité,
- **Développer la pratique du vélo** chez les habitants en la rendant plus accessible.

Les conclusions de l'étude ont été rendues en juin 2023. Le cabinet a identifié les routes les plus adaptés pour la circulation des cyclotouristes, avec des préconisations d'aménagement et de signalisation boucle par boucle.

La matérialisation sur le terrain devrait voir le jour en 2024. En attendant la réalisation des aménagements, chaque boucle sera promue via des fiches distribuées dans les bureaux d'information touristique et sur le site internet www.rivesdumorvan.fr avec téléchargement possible de la trace GPX.



La randonnée pédestre

Les circuits de randonnée pédestre sont recherchés et appréciés des visiteurs des bureaux d'information touristique.

L'Office de Tourisme a édité des rando fiches téléchargeables sur le site www.rivesdumorvan.fr

Au total, ce sont 20 circuits qui sont promus, parmi lesquels 8 figurent dans les topoguides *La Nièvre à pied* et *Le Parc naturel régional du Morvan à pied*.

Les 12 circuits intercommunaux voient leurs chemins entretenus par les communes.

Leur balisage, financé par l'Office de Tourisme, est remis à niveau tous les deux ans, c'est-à-dire que la moitié des circuits est revue tous les ans.

En 2023, le balisage a été mis à jour pour les 6 circuits suivants :

- « Les marches du Morvan » à Moulins-Engilbert
- « Loire Nature » à Saint-Hilaire-Fontaine
- « Entre vieilles pierres et rivières » à Cercy-la-Tour
- « La perle du Morvan » à Saint-Honoré-les-Bains
- « Le Bazois sur le canal » à Châtillon-en-Bazois
- « Un balcon sur le Morvan » à Luzy

Projets divers

Audit de la véloroute du Canal du Nivernais

Le Syndicat Mixte d'Équipement touristique du Canal du Nivernais, le Département de la Nièvre et le Département de l'Yonne ont organisé en octobre 2023 un **audit technique** de la véloroute du Canal du Nivernais afin d'**évaluer la qualité de l'itinéraire** et de **proposer des améliorations nécessaires à la sécurité et l'agrément des usagers**. L'Office de Tourisme Rives du Morvan a participé à l'étape Baye-Cercy-la-Tour.

Les **points forts à valoriser** :

- Itinéraire facile techniquement et globalement sécurisé, adapté à un public familial et aux débutants
- Augmentation de la fréquentation d'un public plus âgé se déplaçant en vélo à assistance électrique
- Destination nature ouvrant sur des expériences et paysages variés : séquençage marketing en 5 escales thématiques (Vignobles, Villages, Flottage, Nature et Confluence)

Les **points faibles détectés** :

- Niveau de fréquentation cycliste plus faible que le reste du Tour de Bourgogne (2 à 3 fois que sur le Canal du Centre)
- Manque identifié sur les hébergements de groupe à partir de 12 personnes
- Un manque de visibilité sur les réseaux sociaux et une gouvernance de stratégie de communication à trouver (communiquer sur des canaux propres au Canal du Nivernais ou relancer et affirmer l'identité du Tour de Bourgogne dans son ensemble ?)

Les **points d'amélioration sur le terrain à retenir** :

- Améliorer la signalisation directionnelle (disparate et parfois discontinue) et celle des services à proximité (commerces, réparations, etc.)
- Favoriser l'accès aux gares ferroviaires
- Installer des Relais Information Services (RIS) et mettre en place une signalétique patrimoniale
- Pérenniser la véloroute en sécurisant les berges, par endroits menacées par un défaut d'entretien (partie non concédée au Département de la Nièvre)
- Sécuriser des intersections
- Développer des boucles locales et variantes

Evènementiel



Salon de Bruxelles 2023

L'Office de Tourisme Rives du Morvan a participé au Salon des Vacances qui s'est déroulé du 2 au 5 février 2023. Geralda, conseillère en séjour d'origine néerlandaise, a su **promouvoir notre destination sur le stand Destination Bourgogne**, en partenariat avec Nièvre Attractive et les Offices de Tourisme Morvan Sommets et Grands Lacs, Grand Autunois Morvan et Grand Vézelay.

Championnats du monde au lac de Pannecière

Du 19 au 29 septembre 2023, le Morvan a été le centre du monde de la planète pêche en accueillant les championnats du monde de pêche à la carpe masculin et féminin. 32 nations représentées, des dizaines de participants et des centaines de spectateurs et curieux pour cet évènement hors du commun... une belle mise en avant des atouts nature du Morvan.

Nièvre Attractive avait convié sur **un stand commun** les Offices de Tourisme du département. Les Rives du Morvan ont été présentes le mercredi 20 (début officiel de la compétition masculine) et le jeudi 21 septembre, avec Mathilde et Geralda pour faire la promotion du territoire et répondre aux sollicitations des passants.



« Essayez la Nièvre près de chez vous »

L'Office de Tourisme Rives du Morvan et l'Établissement thermal de Saint-Honoré-les-Bains ont représenté le Morvan lors de cet événement qui a eu lieu au mois d'octobre au plus près des Parisiens, sur le parvis de la Défense. Cette opération, mêlant attractivité et promotion touristique, a pour objectif de **recueillir les contacts de citoyens souhaitant démarrer une nouvelle vie à la campagne** et d'amorcer les prochaines opérations du Département.



4 Bilan touristique 2023

L'Office de Tourisme dispose d'un Observatoire chargé de la veille, de la collecte, de l'analyse et du traitement de données quantitatives et qualitatives en rapport avec la fréquentation touristique du territoire intercommunal.

D Observatoire

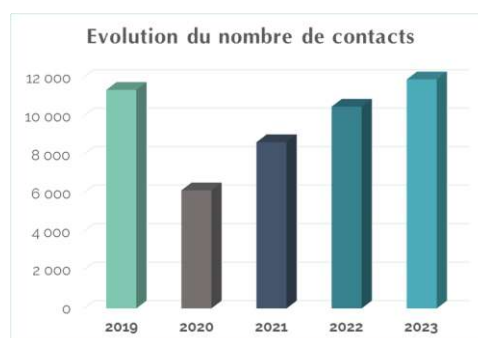
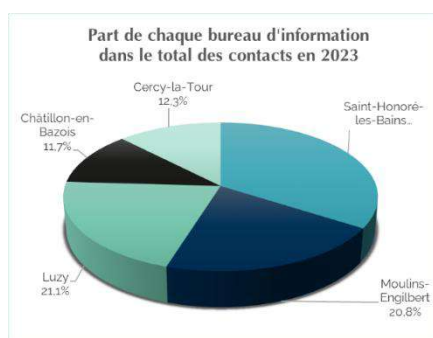
L'Observatoire collecte des données multiples dans les cinq bureaux d'information touristique et sur l'ensemble de l'année.

D

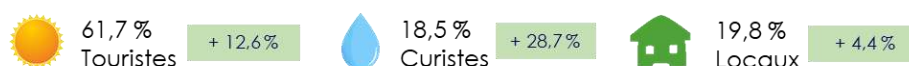
L'année 2023 dans les 5 bureaux Rives du Morvan en quelques chiffres clés :



Tous modes d'accueil confondus : au comptoir, par téléphone, par email, par courrier



Typologie des contacts

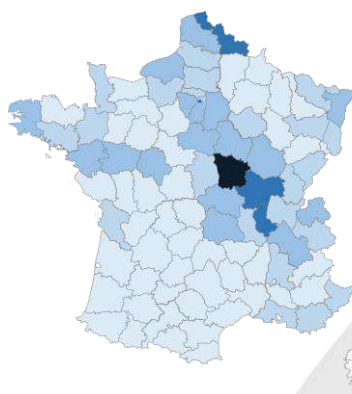


Origine



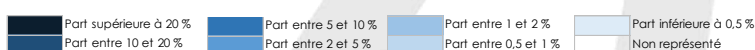
Le Top 5 France (hors Nièvre)

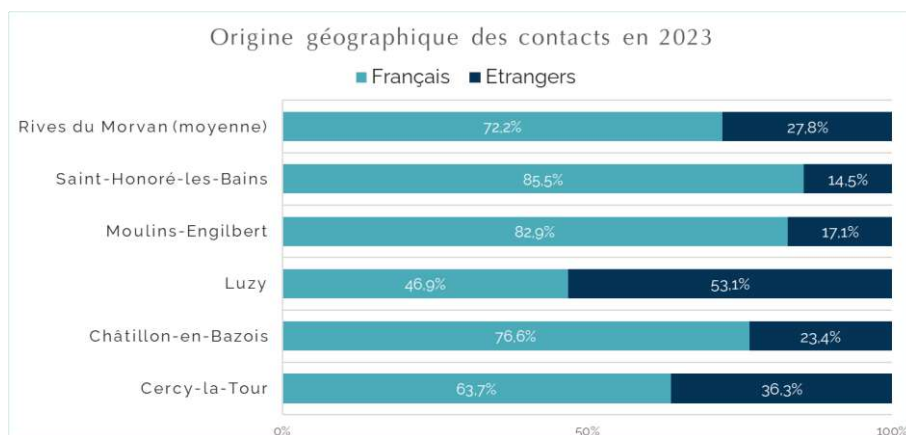
- 1 Paris (75)
- 2 Saône-et-Loire (71)
- 3 Nord (59)
- 4 Rhône (69)
- 5 Côte-d'Or (21)



Le Top 3 Etranger

- 1 Pays-Bas
- 2 Belgique
- 3 Allemagne





Le Top 5 des demandes

- 1 S'orienter / Cartes & plans
- 2 Manifestations / Festivals / Animations
- 3 Visiter / Patrimoine
- 4 Guide des hébergements
- 5 Canal du Nivernais



Et aussi :

le Magazine *Rives du Morvan*,
les circuits pédestres,
le guide des producteurs et artisans,
le guide des brocantes,
les activités familles & enfants, ...

Participation aux sorties organisées par l'Office de Tourisme



Taxe de séjour

La taxe de séjour est payée par les vacanciers qui séjournent dans les hébergements touristiques marchands. C'est un tarif par personne et par nuit, les mineurs en sont exonérés. Le montant est collecté par l'hébergeur, qui le reverse ensuite à l'intercommunalité.

Les recettes de cette taxe reviennent dans leur intégralité à l'Office de Tourisme. Ainsi, celui-ci peut financer des actions au bénéfice de l'ensemble des acteurs du tourisme : valorisation touristique du patrimoine, mobilité touristique, réflexions sur la stratégie touristique du territoire, gestion et protection des espaces naturels à des fins touristiques, ...

Les données présentées ci-après sont celles déclarées par les hébergeurs sur la plateforme dédiée à la collecte de la taxe de séjour, pour la période janvier – décembre 2023.

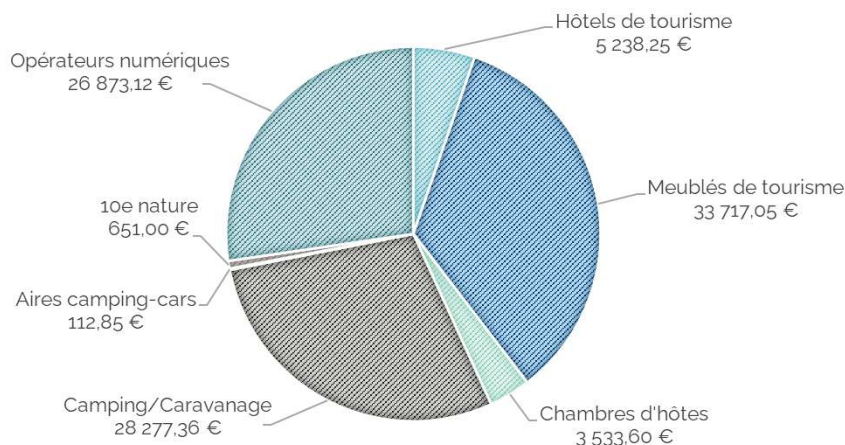
147 827
Nuitées
déclarées

+ 15,2 %
par rapport à 2022

98 403,23 €
Taxe de séjour
correspondante

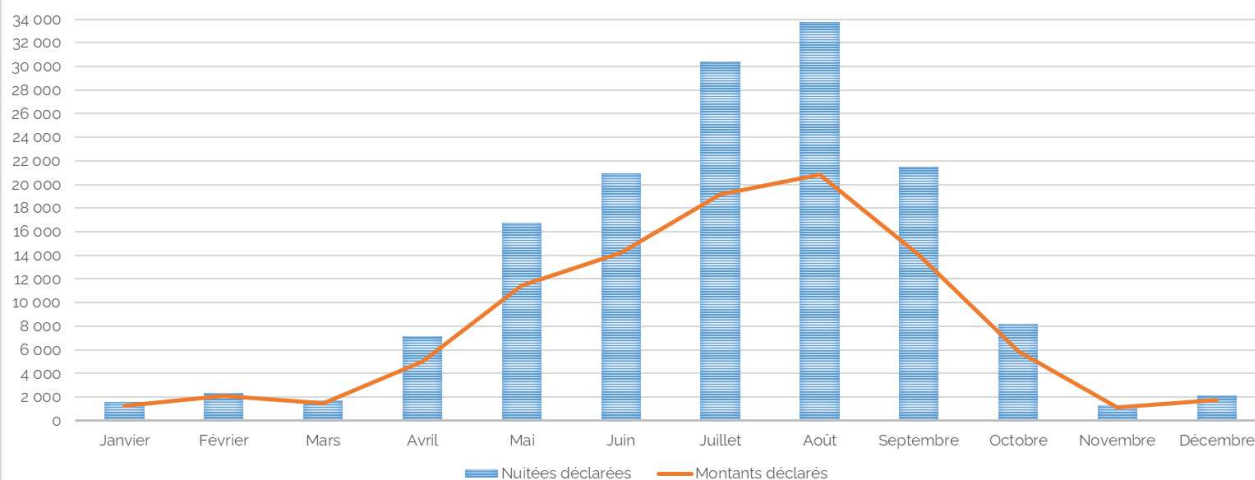
+ 19,8 %
par rapport à 2022

Répartition de la taxe de séjour collectée par type d'hébergements en 2023



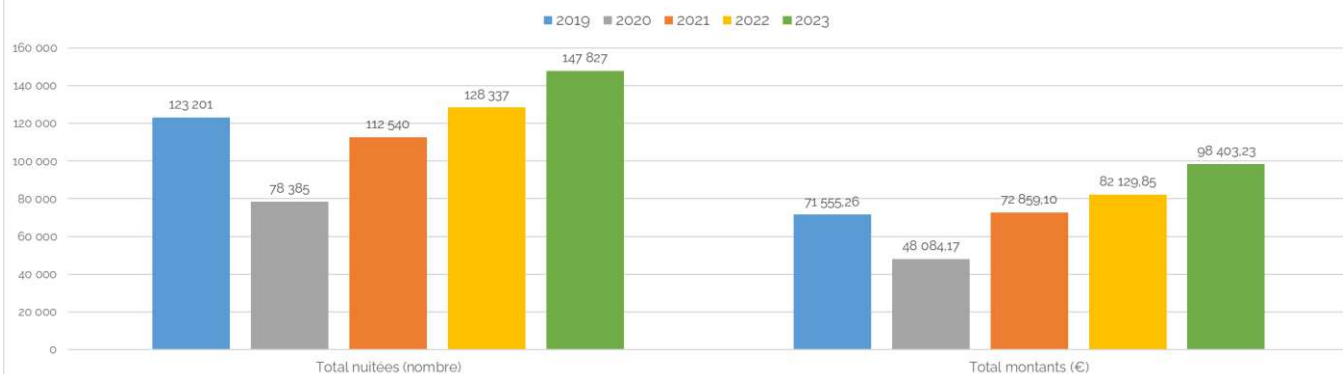
Taxe de séjour en 2023 : Evolution mensuelle

Données déclarées par les hébergeurs

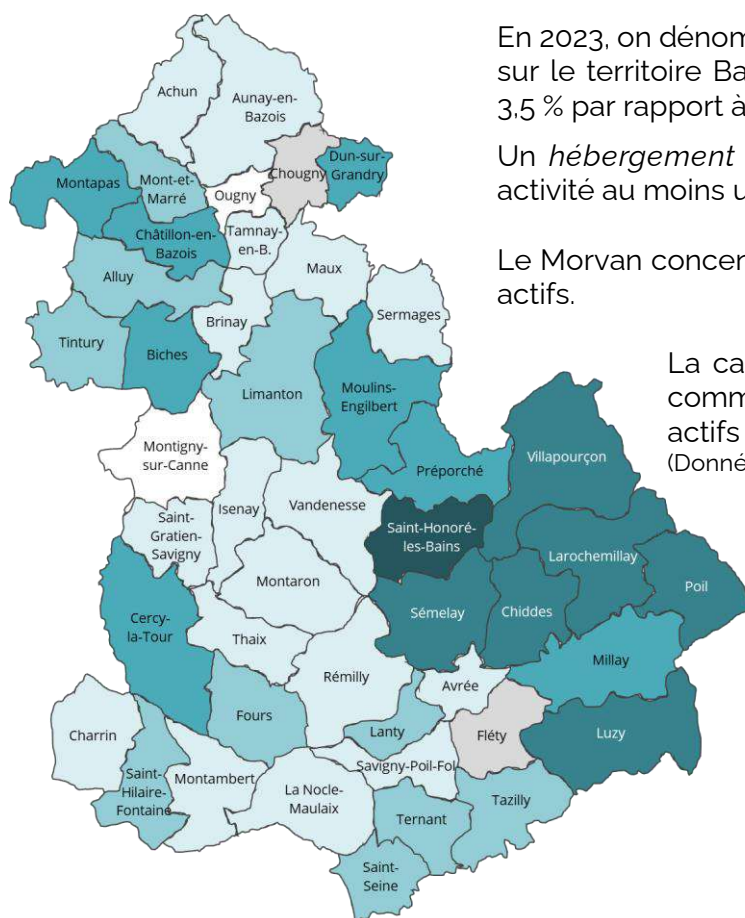


Taxe de séjour - Nuitées et montants déclarés

Rives du Morvan



D



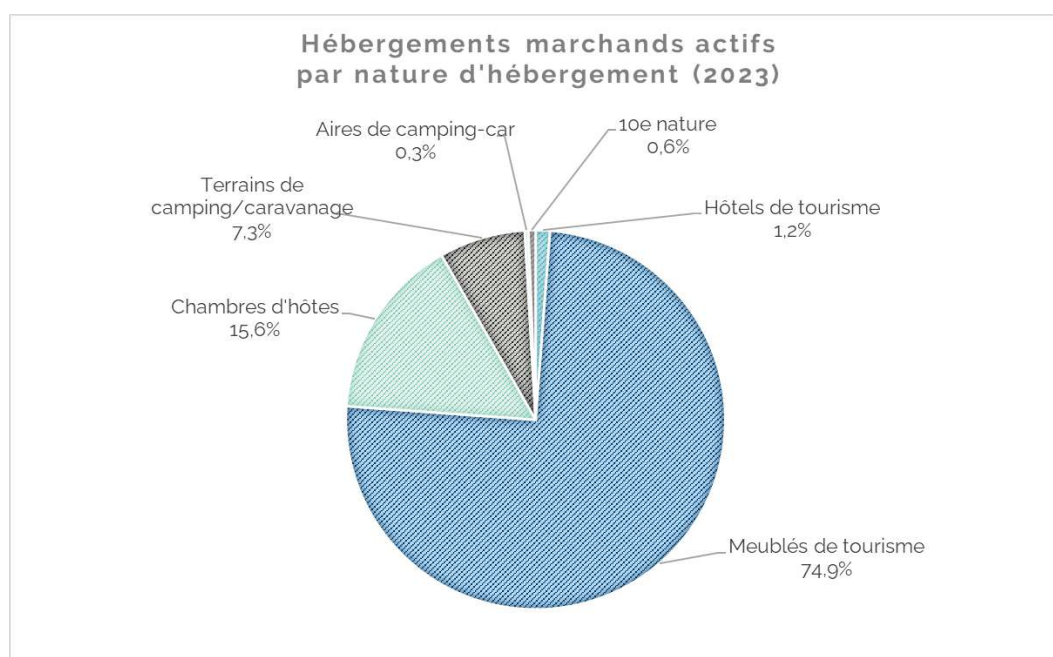
En 2023, on dénombre **327 hébergements marchands actifs** sur le territoire Bazois Loire Morvan, en augmentation de 3,5 % par rapport à 2022.

Un *hébergement actif* est un hébergement qui a été en activité au moins un jour sur l'année civile étudiée.

Le Morvan concentre 60 % des hébergements marchands actifs.

La carte ci-contre montre la part de chaque commune dans le total des hébergements actifs en 2023.

(Données issues de la plateforme analyses.taxesejour.fr)

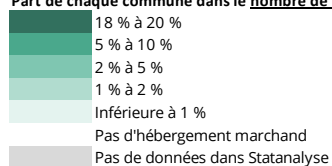


En 2023, on dénombre **3 386 lits marchands actifs** sur le territoire Bazois Loire Morvan, en augmentation de 5,2 % par rapport à 2022.

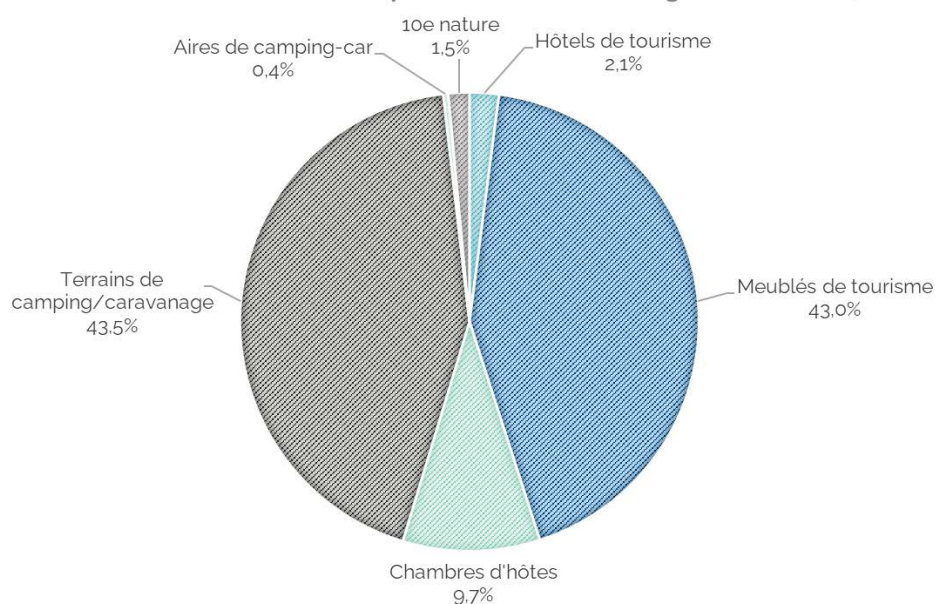
La carte ci-contre montre la part de chaque commune dans le total des lits marchands actifs en 2023.

(Données issues de la plateforme analyses.taxesejour.fr)

Part de chaque commune dans le nombre de lits marchands actifs (en 2023)



Lits marchands actifs par nature d'hébergement (2023)



D

L'Observatoire récolte auprès de partenaires des données multiples sur des sujets et des structures ayant un impact, direct ou indirect, sur la fréquentation touristique du territoire intercommunal.

La complémentarité et la comparaison de ces données issues de tiers donnent ainsi à mettre en perspective les tendances ou phénomènes statistiques et comportementaux observés, afin d'essayer de comprendre au mieux les pratiques et attentes touristiques relatives au territoire des Rives du Morvan.

Les Thermes de Saint-Honoré-les-Bains

La saison 2023 des Thermes de Saint-Honoré-les-Bains a été positive, avec une hausse significative de la fréquentation (près de + 25 % tous types de cures confondus).



CHAÎNE THERMALE DU SOLEIL

	2019	2020	2021	2022	2023
Cures conventionnées 21 jours	2 315	782	1 300	1 692	2 119
Cures libres	109	34	55	92	93
Formules Aqua & Spa	475	107	NC	771	806
Total	2 899	923	1 355	2 555	3 018

Les tendances de réservation pour la saison 2024 permettent d'espérer continuer cette progression.

Véloroutes : éco-compteurs



Le Conseil Départemental de la Nièvre dispose d'éco-compteurs qui enregistrent le passage des cyclistes. Sur les deux itinéraires jalonnés, trois éco-compteurs sont sur le territoire Bazois Loire Morvan : à Charrin, pour la Loire en Bourgogne ; à Cercy-la-Tour et Biches pour le Tour de Bourgogne, dont le Canal du Nivernais est partie prenante.

Les résultats 2023 des éco-compteurs sont disparates suivant les secteurs.

Les données présentées ci-après ont été communiquées par le Département.

Le compteur à **Charrin**, le long de l'Eurovélo 6 (la Loire en Bourgogne), enregistre 9 812 passages en 2023, en très léger recul de 0,28 % par rapport à 2022, avec une pointe de trafic mi-juillet (132 passages le 13 juillet 2023).

Le long de la véloroute du Canal du Nivernais, le compteur de **Cercy-la-Tour** enregistre un fort recul : -31,64 %, pour 7 537 passages en 2023 (pointe de 90 passages le 10 août 2023).

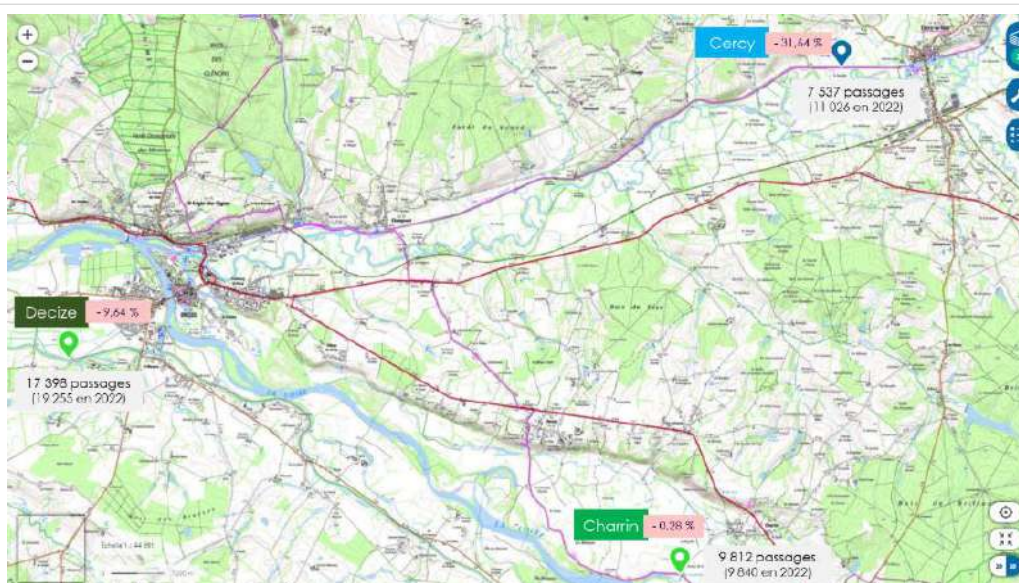
Le Sud-Nivernais semble avoir été moins fréquenté par les cyclistes en 2023, le compteur à Decize est également en recul (voir ci-après).

A l'inverse, plus au nord, le compteur de **Biches** affiche 12 417 passages annuels, soit une augmentation de 7,6 % par rapport à l'année précédente (pointe de 182 passages le 8 août 2023).

Trafic mensuel dans les 2 sens de circulation	La Loire en Bourgogne		Tour de Bourgogne	
	Charrin	Cercy-la-Tour	Biches	
Janvier 2023	106	121	53	
Février 2023	208	264	204	
Mars 2023	216	201	205	
Avril 2023	530	465	523	
Mai 2023	1 373	958	1 545	
Juin 2023	1 603	1 096	1 972	
Juillet 2023	1 923	1 282	2 754	
Août 2023	1 940	1 469	2 901	
Septembre 2023	1 162	927	1 585	
Octobre 2023	449	434	555	
Novembre 2023	174	200	64	
Décembre 2023	128	120	56	
Total 2023	9 812	7 537	12 417	
Moyenne mensuelle 2023	818	628	1 035	
Médiane mensuelle 2023	490	450	539	

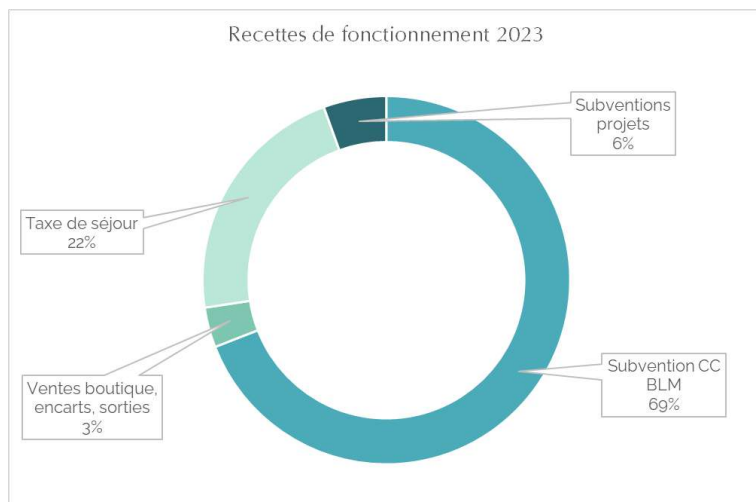
EVOLUTION DE LA FRÉQUENTATION DES VÉLOROUTES SUR LE TERRITOIRE RIVES DU MORVAN ENTRE 2022 ET 2023

■ Eurovélo 6 : CHARRIN ■ Canal : CERCY ■ Canal : BICHES



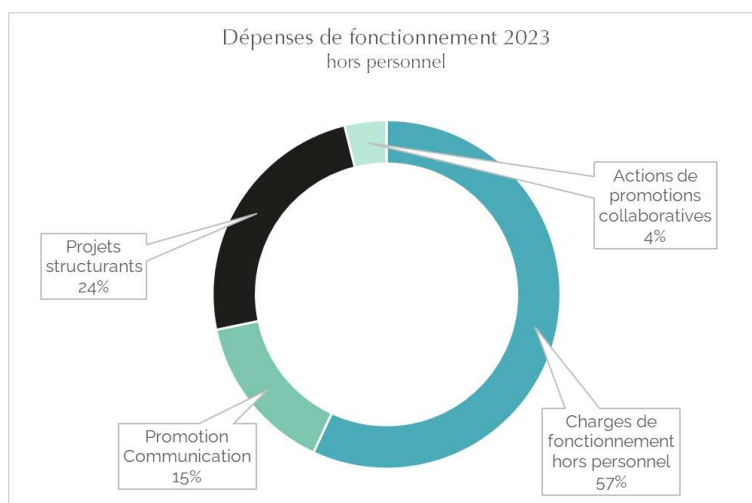
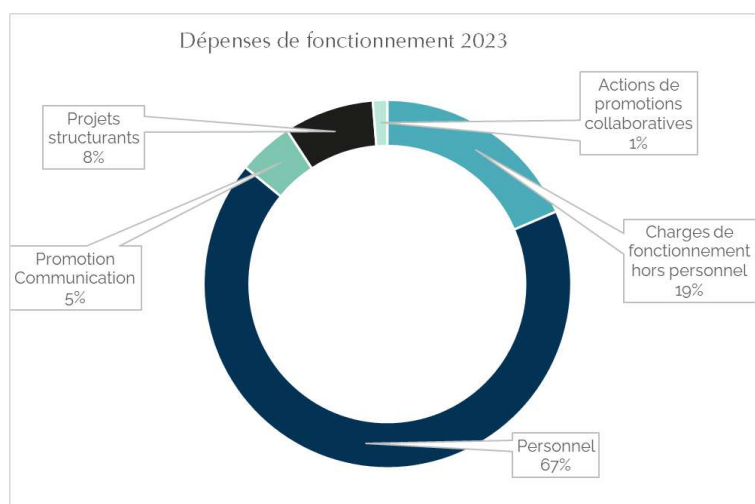
5 Bilan financier 2023

Le budget de fonctionnement de l'Office de Tourisme s'équilibre à 386 615,23 € en 2023.



Par rapport à 2022,
budget en hausse de 16,6%

Par rapport à 2022
Promotion / Communication : +26%
Projets structurants : +115%
Masse salariale : +6,8%



6 D eceg

Actions	Détails	Objectifs / Évaluation
ACCUEIL ET INFORMATION		
Accueil dans les bureaux touristiques	Adapter les horaires et les périodes d'ouverture pour répondre aux besoins et habitudes des visiteurs	Améliorer l'efficacité et la qualité d'accueil
	Réaménagement de la salle d'exposition et d'un espace boutique au Bureau Touristique de Moulins-Engilbert	
	Enseignes Office de Tourisme sur les façades des bâtiments de Châtillon-en-Bazois et de Moulins-Engilbert	
Développer l'accueil Hors les Murs	Présence 2 fois par semaine en juillet-août au port de Châtillon-en-Bazois au bord du Canal du Nivernais Présence 1 fois par semaine à l'établissement thermal à Saint-Honoré-les-Bains	Accueillir et informer là où se trouvent les flux
Accueil numérique	Accueil à distance durant les horaires d'ouverture des bureaux par téléphone et via les réseaux sociaux Accès Wifi Accueil numérique 24h/24 via la vitrine au bureau de Saint-Honoré-les-Bains	S'adapter aux nouveaux comportements des visiteurs Améliorer la qualité de l'accueil
Billetterie	Billetterie festivals et animations	Faciliter l'acte d'achat et favoriser la participation aux événements culturels Développer les relations avec les associations organisatrices
PROMOTION / COMMUNICATION		
Éditions	Magazine de destination #3 Carte touristique Guide des hébergements Guide des producteurs et artisans locaux Programme mensuel des animations	Répondre aux demandes des visiteurs
	Traduction en néerlandais du magazine de destination	Promouvoir la destination auprès des nombreux touristes néerlandophones
	Refonte de la carte touristique de Châtillon-en-Bazois et du Bazois	Etoffer la gamme de documentation touristique Harmoniser les documents sous la nouvelle charte graphique
Communication à destination de la population locale et des résidents secondaires	Diffusion du programme des animations via une newsletter envoyée à 650 destinataires	Favoriser la participation aux événements du territoire
Internet	Finalisation du nouveau site internet en cohérence avec le positionnement marketing de la destination	Développer l'image du territoire
	Module cartographique pour la remontée des informations via Décibelles Data	Augmenter les retombées économiques du tourisme
	Référencement naturel (SEO)	

Actions	Détails	Objectifs / Évaluation
Réseaux sociaux	Facebook	Développer la notoriété de la destination sur tous ses aspects attractifs (paysages, activités, prestataires...) Faire rêver (visuels et storytelling) Homogénéiser et équilibrer les évènements de tout le territoire Augmenter le nombre de fans (+5%)
	Instagram	Toucher un potentiel de clientèle plus jeune (+18 ans) Augmenter le nombre de followers pour faire connaître la marque de destination
Campagnes de communication	Partenariat avec Nièvre Attractive pour des actions de communication sur les bassins Morvan, Canal du Nivernais et Loire	S'intégrer dans des opérations de communication à plus grande échelle par la mutualisation des moyens
	Partenariat avec les OT du Morvan et BFC Tourisme dans le cadre de l'adhésion commune au Collectif Bourgogne pour une e-letter « spéciale Morvan »	Toucher une base de prospects de 24k, fil rouge : « Vos vacances d'été dans le Morvan »
	Poursuite de la campagne « L'automne en Bourgogne » en partenariat avec BFC Tourisme	Inscrire les Rives du Morvan comme une destination incontournable en Bourgogne à cette période Toucher les cibles française et étrangères Valoriser les vacances proches de chez soi (staycation)
	Insertion publicitaire dans la revue <i>Les Accros du Peignoir</i>	Accroître la visibilité de la destination auprès d'une cible spécifique Thermalisme
	Insertion publicitaire dans les magazines <i>Koikispass</i> , <i>Heures d'été</i> , <i>Mamie Pétille</i>	Accroître la visibilité de la destination auprès d'une cible départementale
Reportage photos	Actualisation de la photothèque de l'Office de Tourisme pour renouvellement des visuels dans les éditions et web	Nombre de photos acquises Utilisation dans les outils de communication
Relations partenaires	Newsletter Pro envoyée aux prestataires touristiques du territoire	Communiquer sur l'actualité de l'Office de Tourisme et du territoire Inciter les socio pros à échanger sur leur activité auprès de l'OT
	Espace Pro sur le site internet, rapport d'activités	Maintenir les relations avec les prestataires Développer un réseau de partenaires
	Participation à la bourse d'échange départementale de la Nièvre	
	Organisation d'un éducteur sur le Bazois en avant-saison	
MARQUE QUALITÉ TOURISME		
Qualité Tourisme	Amélioration continue de nos services Prise en compte des remarques formulées dans le cadre de l'audit de renouvellement	S'inscrire dans une démarche d'amélioration continue
PROJETS DE DÉVELOPPEMENT		
Valorisation du Thermalisme	« Gamification » de l'offre patrimoniale de la station thermale avec la réalisation d'un jeu de piste Participation à l'ouvrage <i>Parcours du Patrimoine</i> en partenariat avec le Conseil Régional BFT, sur la ville de Saint-Honoré-les-Bains Implantation de signalisation pour valoriser le patrimoine thermal	Diversifier l'offre d'activités à destination d'un public plus jeune Valoriser le patrimoine thermal Proposer un parcours physique

Actions	Détails	Objectifs / Évaluation
Réalisation de boucles / liaisons cyclo touristiques	Signalisation sur route des circuits cyclo	Nombre de liaisons jalonnées et promues
Circuits VTT	Réalisation de 5 circuits VTT	Nombre de circuits réalisés, balisés et promus
Boutique	Développer une boutique propre avec des produits siglés <i>Rives du Morvan</i> (cartes postales, affiches, etc.)	Créer un attachement à la destination pour les visiteurs qui souhaitent un souvenir Promouvoir la destination via des objets qui voyageront
ANIMATIONS		
Conception d'une programmation de sorties	Renouveler avec les partenaires le programme des sorties de l'après-midi, du lundi au vendredi, durant toute la saison thermale Conventionner avec eux sur les dates et les modalités de visite	Faire découvrir les ressources locales au sens large, en coordination avec les initiatives privées Donner l'image d'un territoire dynamique
Réalisation du programme des animations	Collecter les informations sur tous les événements et manifestations du territoire afin d'éditer un programme mensuel à l'attention des visiteurs	Développer la fréquentation des animations du territoire
Recrutement d'un guide-conférencier	Durant 3 mois, à raison de 2 à 3 visites par semaine sur l'ensemble du territoire	Valoriser le patrimoine local Renouveler et qualifier l'offre de sorties
OBSERVATION		
Taxe de séjour	Suivi de la collecte en lien avec la Communauté de communes	Suivi statistique de l'évolution des nuitées marchandes sur le territoire
Observatoire du Tourisme	Définir les indicateurs-clés de la destination Traiter et analyser les données statistiques de l'Office de Tourisme et du territoire Produire des documents de bilan et de synthèse	Etablir une photographie de l'activité touristique du territoire Accompagner les porteurs de projets touristiques Orienter la stratégie de l'Office de Tourisme
DÉVELOPPEMENT DURABLE		
Projets	Mettre en œuvre des projets de développement compatibles avec le développement durable	Cohérence avec les stratégies de développement touristique à l'échelle supra
	Favoriser les mobilités douces, l'accès par le train, les transports collectifs et la pratique du vélo (liaisons et boucles cyclo touristiques)	Sensibiliser les visiteurs aux bonnes pratiques et à la préservation des ressources du territoire
Site internet	Réaliser un site internet plus durable sur le fond et la forme Promotion des éco-gestes et des initiatives exemplaires Limitation du poids des images et des modules énergivores	Valoriser les prestataires inscrits dans des démarches de développement durable



13 rue Henri Renaud
58360 Saint-Honoré-les-Bains

Tél. +33 3 86 30 43 10 - tourisme@rivesdumorvan.fr - www.rivesdumorvan.fr

RIVES
DU MORVAN
OFFICE DE TOURISME