

Le tourisme fluvial en Ardèche Hermitage

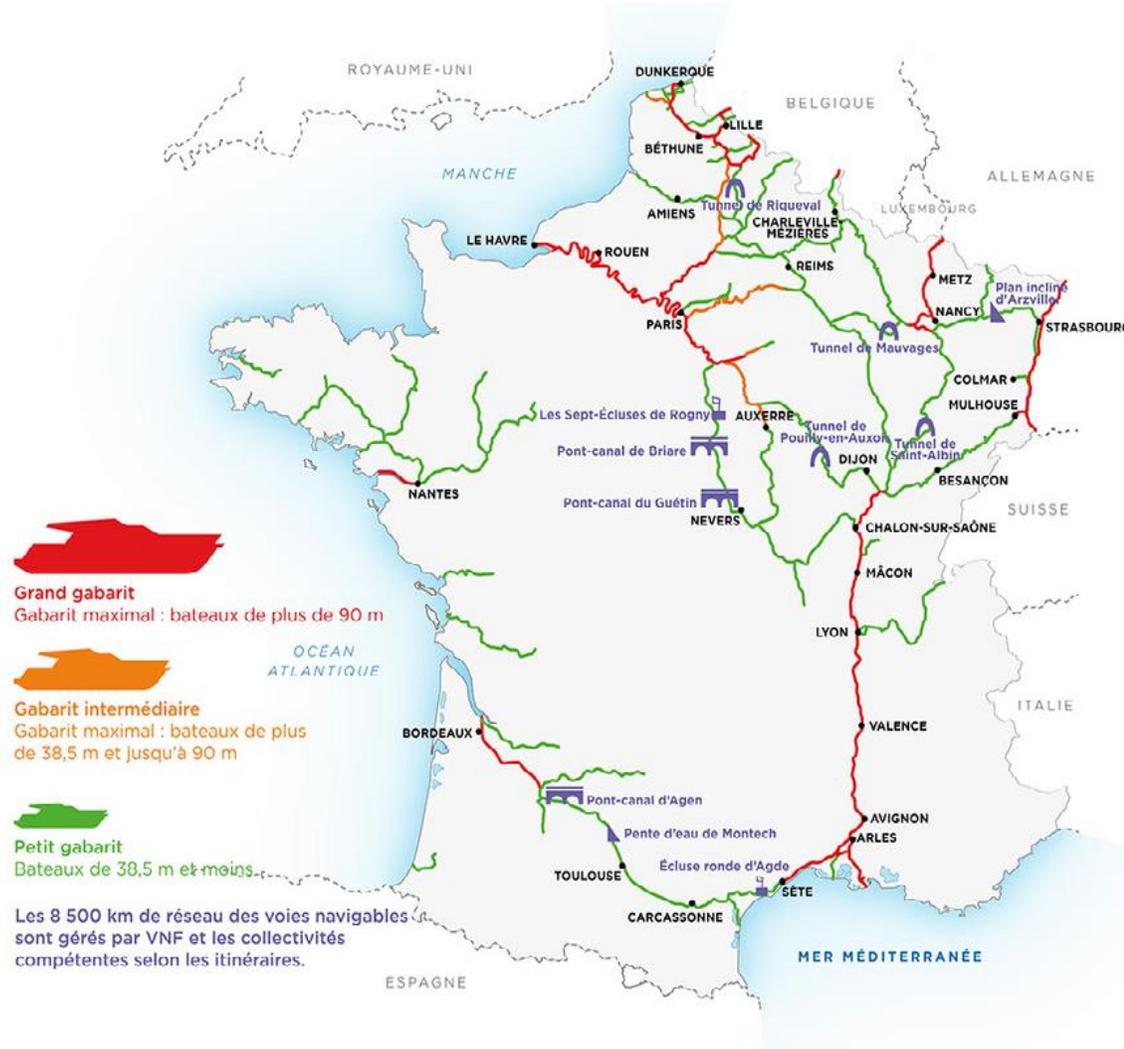
2022-2023



Sommaire

- Le fonctionnement de l'activité de la croisière fluviale en France : **page 3**
- Les dépenses des croisiéristes : **page 6**
- Le bassin Rhône Saône : **page 7**
- Les paquebots fluviaux : **page 8**
- Schéma touristique de l'office de tourisme 2023-2027 : **page 9**
- Nouveaux aménagements et présentation du port de la ville de Tournon-sur-Rhône : **page 10**
- Présentation du port de la ville de Tain l'Hermitage : **page 12**
- Le vélo, une mobilité douce composante essentielle du tourisme fluvestre : **page 13**
- La fréquentation des haltes fluviales de Tournon-sur-Rhône et Tain-l'Hermitage : **page 14**
- Les excursions proposées : **page 15**
- Le port de Vivier : **page 16**
- Les acteurs de la croisière en Ardèche Hermitage : **page 17**
- Enquête auprès des acteurs du tourisme fluvial : Les questionnaires : **page 18**
- Compte rendu enquête : sites et activités : **page 19**
- Compte rendu enquête : agences réceptifs et tour-opérateurs : **page 20**
- Compte rendu enquête : tour-opérateurs étrangers : **page 21**
- Compte rendu enquête : commerces : **page 22**
- Compte rendu enquête : guides indépendants : **page 23**
- Forces et Faiblesses / Les services que l'office de tourisme pourrait mettre en place pour les acteurs du tourisme fluvial : **page 24**
- Bibliographie : **page 25**

Le fonctionnement de l'activité de la croisière fluviale en France



Le Réseau et ses gabarits de voie

Le réseau des voies navigables se répartit selon trois types de gabarits (grand, intermédiaire, petit), définis selon la taille des bateaux qui peuvent l'emprunter (longueur, largeur, tirant d'eau, tirant d'air). **Le réseau Rhône Saône est défini comme un type de grand gabarit (bateaux de plus de 90m)**[1].

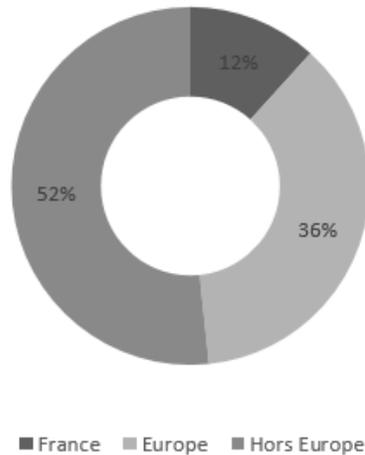
Le réseau navigable à grand gabarit où le trafic de marchandises est prédominant ainsi que celui des paquebots fluviaux présente un tirant d'eau et un tirant d'air suffisant pour naviguer. Des bateaux de plus de 90m peuvent y naviguer. La plaisance locative n'est pas autorisée sur les axes à grand gabarit, le permis bateau étant obligatoire. Seuls les bateaux hôtels, les bateaux promenades, les bateaux de plaisance privés sont admis [1].



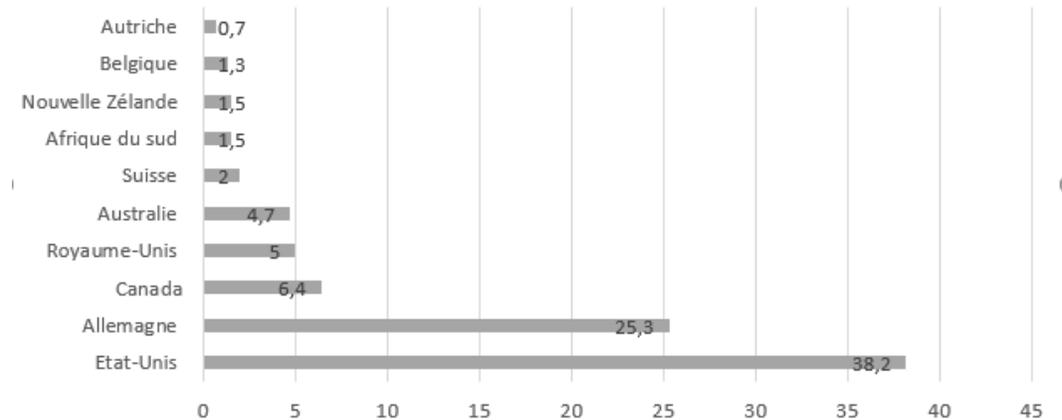
Le tourisme fluvial en France, un secteur en croissance qui confirme son attractivité

Les chiffres du tourisme fluvial démontrent une nouvelle fois la **croissance de ce secteur**. Avec près de **11,3 millions de passagers transportés** (+2,1% par rapport à 2018 et +16,2% par rapport à 2016 alors que le tourisme avait connu une baisse suite aux attentats), le tourisme fluvial a enregistré des résultats positifs en **2019** (avant crise sanitaire du Covid) [2].

Provenance des passagers (source enquête. En % des passagers) [3]

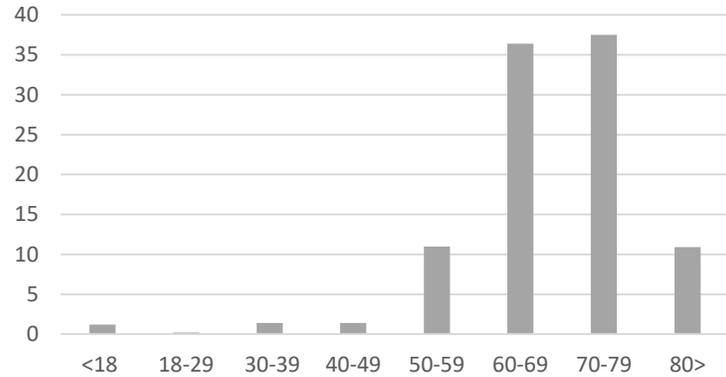


Les 10 premiers pays de provenance de la clientèle étrangère (source enquête. En % des passagers) [3]



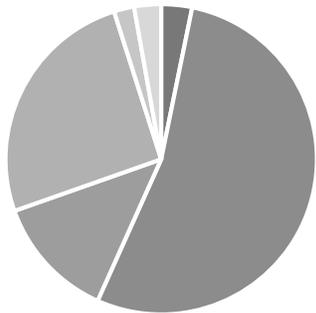
■ Les 10 premiers pays de provenance de la clientèle étrangère (Source enquête. En % des passagers)

Structure par âge de la clientèle



Les croisières en paquebots fluviaux sont fréquentées par **une clientèle plutôt âgée** [3].

Composition des groupes



- Seule
- En couple
- En famille
- Avec des amis
- Famille et amis
- Autres

La fréquentation des paquebots fluviaux est en premier lieu composée de **couples** [3].

Les attentes des clientèles étrangères



Clientèle Américaine/Canadienne :



55 ans et plus, retraités, riches et très instruits [4].

A la recherche d'expériences locales : tester voire comprendre le « vivre à la française » (visite de maisons locales, marchés locaux, ...) [4].

Dîner à partir du 17 heures [21].

Clientèle Allemande :



Issus de catégories socioprofessionnelles supérieures

Ils sont sensibles à l'art de vivre à la française, la gastronomie, la convivialité, nos marchés locaux, brocantes et fêtes [21].

Clientèle Anglaise :



Dîner pas trop tardif

Ils aiment les découvertes œno-gastronomiques, art de vivre à la française, authentique et conviviale, produits locaux et vins et le tourisme culturel : patrimoine historique, expositions et spectacles [21].

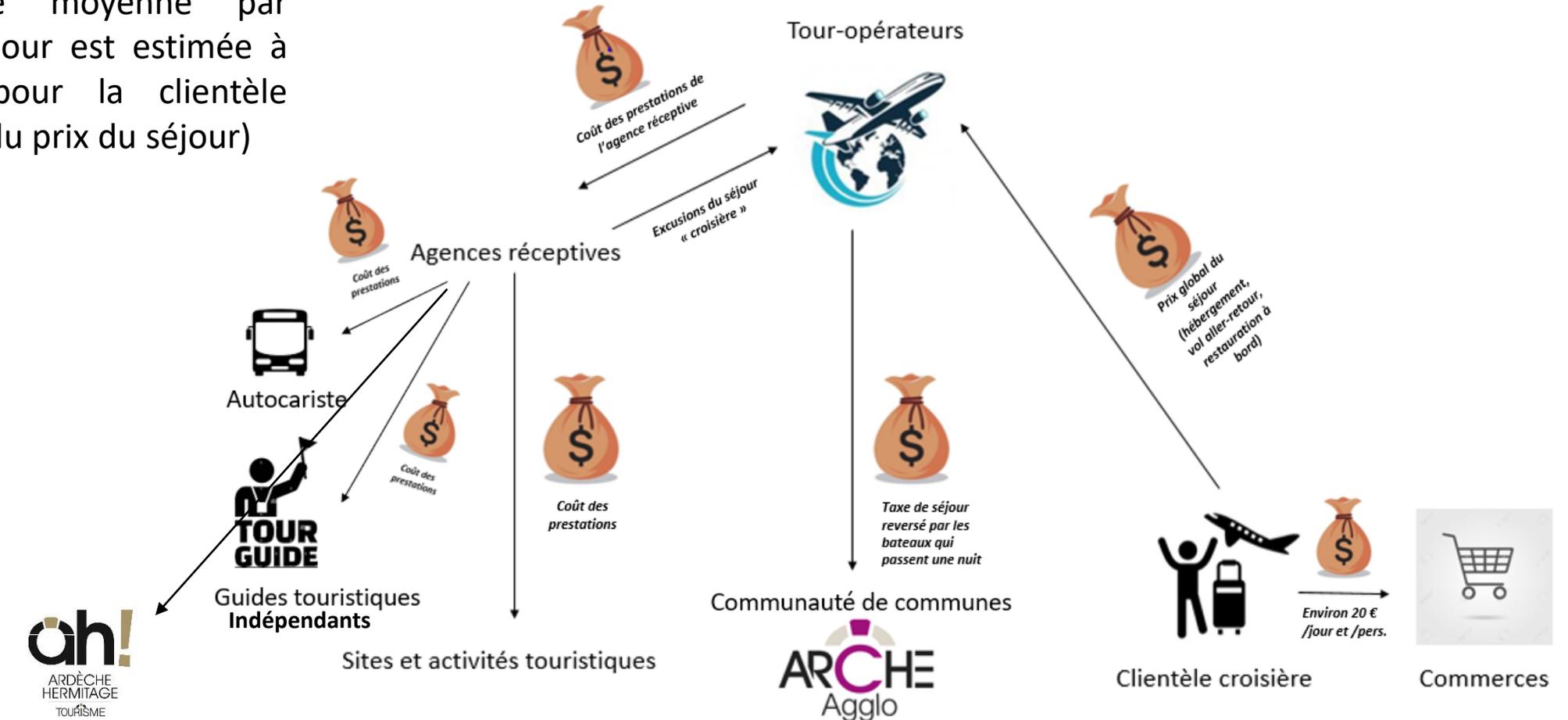
Clientèle Suisse :



Ils aiment l'authenticité (nature, produits du terroir), le tourisme culturel et patrimoine, l'art de vivre à la française et gastronomie, le cyclotourisme et la randonnée [21].

Les dépenses des croisiéristes

=> La dépense moyenne par personne et par jour est estimée à environ 20 € pour la clientèle croisière (en plus du prix du séjour)



Office de tourisme :
Guide conférencier

Le bassin Rhône Saône



Pour s'adonner au tourisme fluvial sur l'axe Rhône Saône, il suffit d'emprunter les **625 kilomètres de voie navigable** à grand gabarit (Saône; Rhône, Petit Rhône (Arles/Saint-Gilles), Canal du Rhône à Sète) [5].

1er bassin de France en nombre de bateaux accueillis [5].

Chiffres clés 2019 : [5]

24 200 passagers transportés à bord de paquebots de croisière en 2019

Chiffres clés 2021 : [19]

90 % de la clientèle des paquebots fluviaux est **d'origine étrangère** (2021)

Ardèche Hermitage : 2 ports, 21 annaux

Ports > Anneaux			Haltes nautiques
	Nombre de ports	Nombres d'anneaux	
Canal du Rhône au Rhin	5	180	18
Petit Saône	7	574	19
Saône/Seille	11	1 532	36
Haut Rhône	6	680	9
Rhône	7	1 301	11
Petit Rhône/ Canal du Rhône Sète	8	760	11

Les paquebots fluviaux

Les paquebots fluviaux sont des bateaux à passagers proposant des croisières avec hébergement, dont la **capacité en passagers est supérieure ou égale à 50 personnes**. Ces unités peuvent transporter **jusqu'à 200 passagers maximum**. De par leur taille (en moyenne 110 mètres de long pour 11,4 mètres de large, avec une capacité moyenne de 130 passagers), ils empruntent les **voies d'eau à grand gabarit** comme l'axe Rhône-Saône [6].

Produit thématique (croisière gastronomique, sportive, liée à une manifestation, une identité territoriale...), généralement organisé sur 7 jours, ces croisières offrent l'avantage du confort à bord, des prestations de qualité (gastronomie, visites organisées et activités sportives à la demande), et offrent le plaisir de naviguer sur l'eau en toute quiétude [6].

Très appréciées des touristes anglo-saxons, **ces croisières sont souvent méconnues par la clientèle française** [6].



© Viérgicruises-White Rain Productions

Schéma touristique de l'office de tourisme 2023-2027

Action 4 Positionner la destination Ardèche Hermitage comme une escale fluviale d'exception le long du Rhône

Structuration de l'offre et mise en réseau des acteurs : Producteurs, sites touristiques, métiers d'art et développement des visites guidées [22].

Communication spécifique pour les professionnels de la croisière [22].

27 février 2023 : journée de co-construction du schéma avec les professionnels =

"Comment faire en sorte que l'univers des croisières profite au plus grand nombre" ?

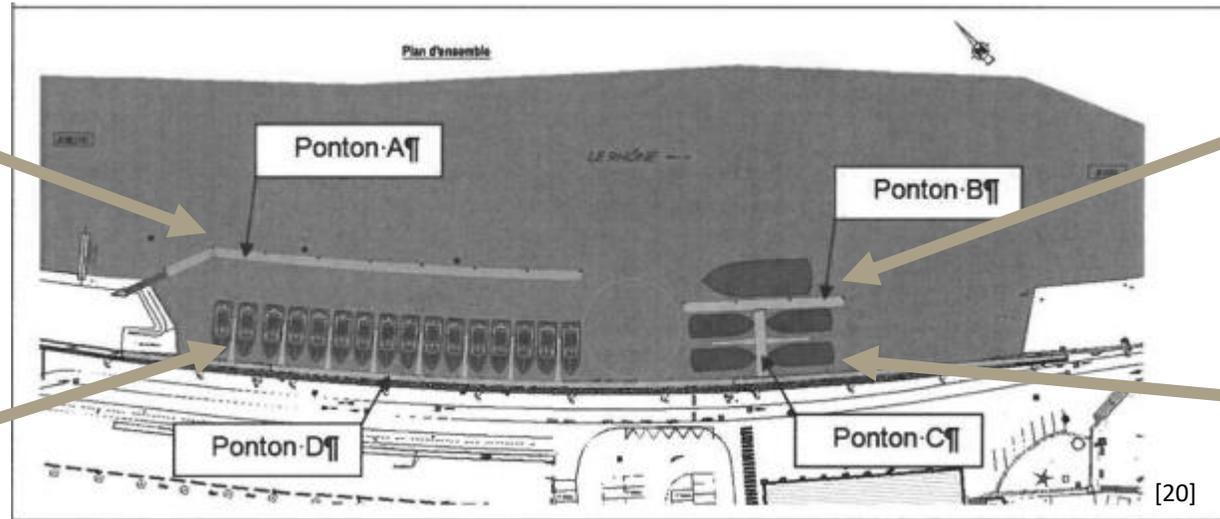
Comment faire en sorte que l'ensemble du territoire d'Ardèche Hermitage soit attractif pour cette clientèle ? [23]

Retours des professionnels :

- ✓ Que l'OT soit un intermédiaire plus affirmé entre les croisiéristes et les structures
- ✓ Affiner la connaissance des différentes clientèles notamment étrangères : document de synthèse qui sera réalisé par l'équipe de l'office de tourisme
- ✓ Travailler sur l'offre : recherche de produits authentiques, expérience et besoin de rencontres avec producteurs/structures.
- ✓ Aller au-delà de Tain/Tournon : prospecter autour de St-Donat
- ✓ Mettre en avant les nouvelles activités et le faire savoir : document promotionnel
- ✓ Mettre en avant les structures ouvertes les lundis dans le document promotionnel
- ✓ Proposer des activités sur-mesure/à la carte uniquement pour ces clientèles
- ✓ Développer l'accessibilité et les moyens de transports (ex : Les touristes ne vont pas de Tournon à la Cité du chocolat car trop cher et pas de bus).
- ✓ Aller sur le bateau pour faire des dégustations de produits

Nouveaux aménagements et présentation du port de plaisance de la ville de Tournon-sur-Rhône

Capacité d'accueil de **1 paquebot**



Capacité d'accueil de **1 bateau**
de moins de 25 mètres de
largeur

Capacité d'accueil de **6 bateaux**
de moins de 12 mètres de
largeur ou **10 bateaux** de moins
de 9 mètres de largeur

Capacité d'accueil de **4 bateaux**
de moins de 15 mètres de
largeur

En **2019**, la volonté de la Municipalité a été de réaliser un aménagement cohérent, qualitatif et fonctionnel notamment en modernisant le port. Désormais, la halte peut désormais accueillir **20 bateaux** et offrir aux plaisanciers et croisiéristes une escale de choix, à deux pas du centre historique. L'objectif était de permettre aux bateaux un approvisionnement et ainsi séjourner plus longuement à Tournon-sur-Rhône [7].

En effet, les travaux d'aménagement de la Place du Quai Farconnet et de la ViaRhôna se sont élevés à 1 906 565 € TTC et ont été subventionnés à près de 80% par ces partenaires : l'Etat au titre de la DETR (Dotation d'équipement des territoires ruraux), la Région Auvergne-Rhône Alpes, le Département (Pass territoires) et la CNR (Compagnie National Rhône) [7].





Les aménagements réalisés sont l'installation d'une aire de jeux pour les enfants tout en agréant les adultes et personnes à mobilité réduite. L'esplanade a été conservée afin d'accueillir des événements temporaires tels que les cirques, la vogue, la foire...ou des animations estivales comme Tournon Plage. De plus, la promenade Léon Perrier a été mise en valeur grâce aux jardins installés [8].

Un espace de brumisation a été créé à proximité de l'édicule qui accueille les sanitaires et l'aire d'arrêt ViaRhôna comprenant notamment 8 boxes à vélos sécurisés et une station de recharge pour vélos à assistance électrique [8].



La Ville a également assuré la modernisation de l'éclairage public et la mise en valeur de la Place du Quai Farconnet et de ses abords en procédant à l'installation de luminaires à LED dont certains de type « guinguette » [8].



Cet espace comporte également des fauteuils dédiés à la détente face au paysage [8].



Compagnie National du Rhône (CNR) a installé deux bornes dites « haute puissance » sur les appontements de la ville de Tournon-sur-Rhône. Alimentées par de l'énergie 100 % renouvelable de CNR, ces bornes sont utilisables tout le long de l'année, concilient développement du tourisme fluvial et développement durable des territoires [18].

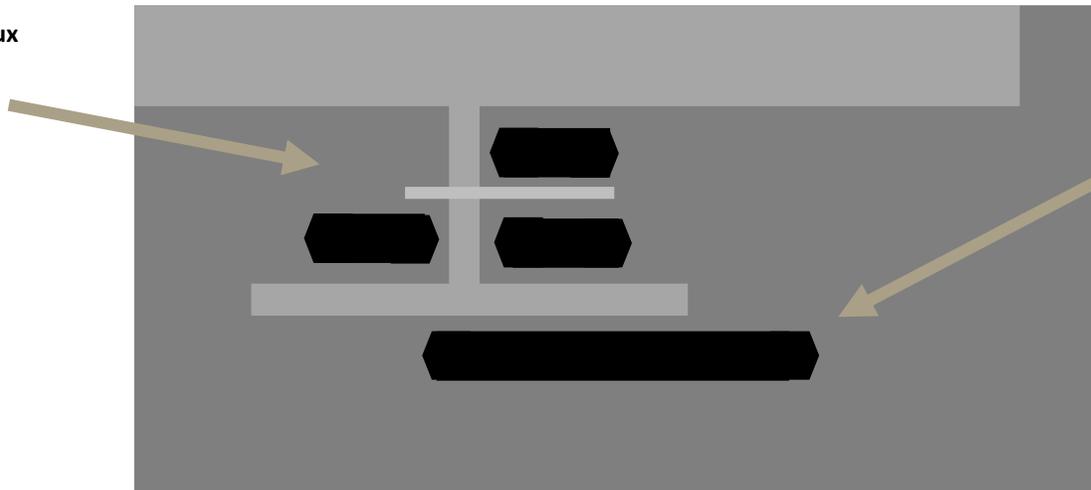
Présentation de la halte fluviale Tain l'Hermitage

La halte fluviale de Tain-l'Hermitage possède un ponton est réservé aux bateaux de croisière ainsi que 3 pour les bateaux de plaisance jusqu'à 25 mètres. Depuis la rénovation en 2018, il y a une station de pompage des eaux usées et des bornes de service délivrant eau et électricité.

Ouvert toute l'année, le stationnement est accessible à tous. Il faut simplement se signaler auprès du placier. L'ouverture des portillons se fait grâce au code délivré par le placier.

La halte fluviale de Tain l'Hermitage **accueil davantage la clientèle française.**

Capacité d'accueil de **3 bateaux**
de moins de 25 mètres de
largeur



Capacité d'accueil de **1 paquebot**
fluvial

Le vélo, une mobilité douce composante essentielle du tourisme fluvestre

Le tourisme « fluvestre » est une contraction entre terrestre et fluvial dont la définition correspond à : Toute activité de tourisme ou de loisirs qui s'organise sur une voie d'eau (croisière, bateau de plaisance, kayak etc.) ou sur les espaces terrestres situés à proximité immédiate d'une voie d'eau (vélo, randonnée pédestre, roller, balade équestre, pêche etc.), que ces deux pratiques soient combinées ou indépendantes l'une de l'autre

Voies Navigables de France est également un acteur de l'aménagement pour le développement économique et touristique des territoires, en lien avec les collectivités locales.

Le tourisme fluvial s'intègre dans la dimension plus large du tourisme fluvestre, qui englobe les différentes activités sur la voie d'eau mais aussi le long de celle-ci, et c'est particulièrement le cas de la randonnée à vélo. Avec **plus de 90 % de de son réseau situé à moins de 5 km d'une vélo-route**, VNF souhaite développer les synergies entre ces différentes pratiques touristiques complémentaires [9].

Depuis 2017, **VNF a permis l'aménagement de 150 km d'itinéraires cyclables à proximité de voies d'eau et continue à travailler en ce sens**, en développant l'offre de services pour répondre aux besoins des touristes à vélo [9].



Passage de la ViaRhôna, port de Tournon



Annexe de la ViaRhôna, halte fluviale de Tain-l'Hermitage

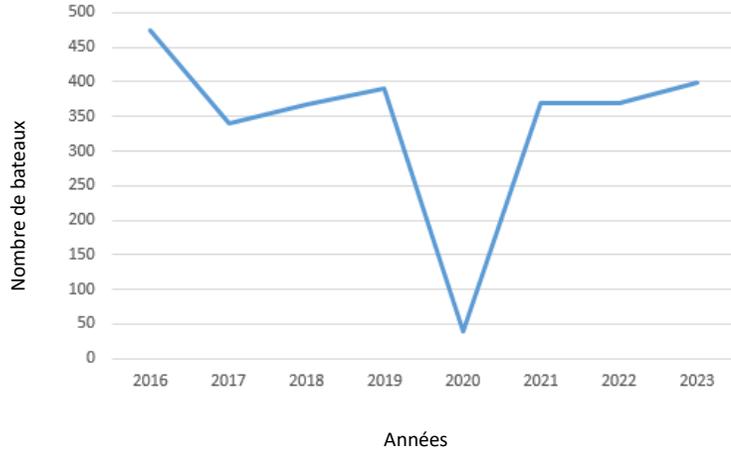
Excursion « Hike and Bike Tour » proposés par les guides indépendants [11].

Durant les escales, il est possible pour les passagers d'envisager une location de vélo. De plus, certains bateaux possèdent des vélos à bord ce qui permet aux passagers de pratiquer cette activité lors des escales [9].

Compagnie des
CANOTIERS
Rhône Saône
La compagnie des canotiers du Rhône propose des excursions combinés bateau, train et vélo [10].

La fréquentation de la halte fluviale de Tain-l'Hermitage et du port de Tournon-sur-Rhône

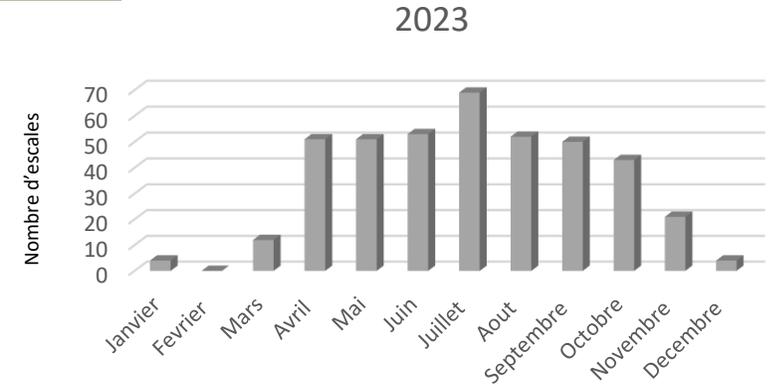
Tournon-sur-Rhône :



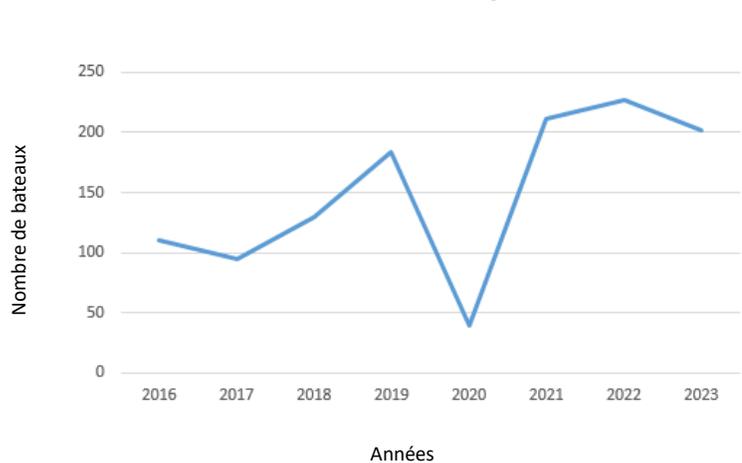
L'année 2020 (crise sanitaire) a fortement impactée la fréquentation du port de Tournon-sur-Rhône

La fréquentation du port augmente depuis 2021

398 escales en 2023



Tain l'Hermitage :

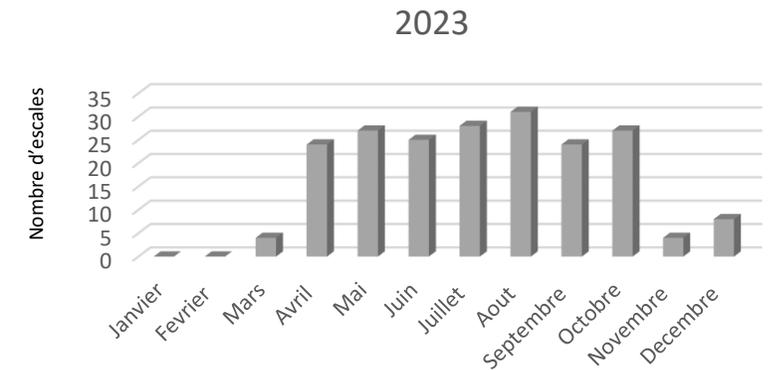


Progression du tourisme fluvial entre 2016 et 2019 (augmentation du nombre de bateaux)

L'année 2020 (crise sanitaire) a fortement impactée la fréquentation de la halte fluviale de Tain-l'Hermitage

La fréquentation Post-Covid est en constante augmentation pour la halte fluviale de Tain-l'Hermitage

202 escales en 2023



Les excursions proposées

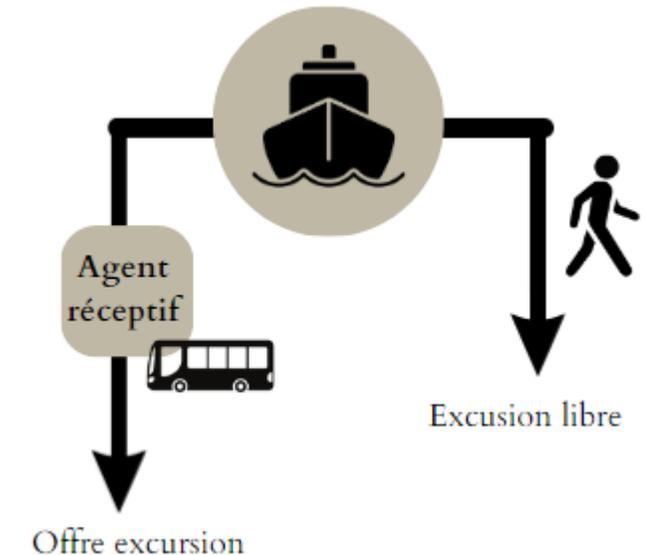
- Une durée réelle d'escale moyenne d'environ 10 heures 30 minutes (nuit comprise) pour le port de Tournon-sur-Rhône et la halte fluviale de Tain l'Hermitage
 - Les 3 excursions les plus plébiscitées sont le train de l'Ardèche, la cité du chocolat ValRhôna et la dégustation de vin (M. CHAPOUTIER, Terre de Syrah)
- Il existe des croisières sur des thématiques spécifiques tels que la gastronomie, œnotourisme, et le patrimoine
 - Les croisières sont généralement organisé sur 7 jours
 - Les itinéraires sont des allers simples
- La durée des escales en journée est assez courte (environ 4 heures). En général, les bateaux arrivent au port durant la nuit
- Davantage d'escales pendant la période estivale (juin, juillet, aout)
- Les excursions changent d'année en année de plus en plus d'excursions libres sont proposées

Les excursions avec agent réceptif :

- Le Train de l'Ardèche
 - Vélo Rail
- Cité du chocolat ValRhôna
 - M. CHAPOUTIER
- Cave de Tain Terre de Syrah
 - Jardin d'Eden
 - Jardin Zen
- Visite du château de Tournon
- Visite guidée de la ville de Tournon
 - Le petit train des vignes
- Palais Idéal du Facteur Cheval (hors territoire)

Les excursions libres :

- Marchés de Tournon-sur-Rhône et Tain-l'Hermitage
- Shopping (nourriture, café, souvenirs)
- Petite randonnée (sentier des tours)
 - Visite guidée libre de la ville



Le port de Viviers

L'Office de Tourisme du Rhône aux Gorges de l'Ardèche – Pont d'Arc dispose au sein de sa structure d'une agence réceptive, pilotée par Marie-Jo Castro. Il est immatriculé au registre des opérateurs de Voyages et de séjours et est en capacité de construire des offres de séjours packagés pour les groupes et les individuels, à la demande, avec réservations de visites guidées, d'activités de loisirs, de restauration, d'hébergement, etc.



L'Office de Tourisme Du Rhône Aux Gorges de l'Ardèche **prend en charge près de 43% des bateaux** qui font escale à Viviers. Il travaille de façon régulière avec **15 bateaux de croisières** et **5 agences réceptives** différentes

90% de clientèle étrangère :

- 70% d'anglophones (Américains, Canadiens, Australiens...)
- 18% d'Allemands
- Autres langues : 2% (Italiens, Espagnol...)

10% de clientèle française

La halte fluviale de Viviers :

Viviers est une escale importante puisque son port fait partie des 5 ports incontournables sur le fleuve Rhône avec Lyon, Tournon/Tain, (Viviers), Avignon et Arles. La situation privilégiée de la ville fait, du port de Viviers, la porte d'entrée des Gorges de l'Ardèche pour les touristes qui arrivent par le fleuve.



Le tourisme fluvial est en constante évolution depuis 2006. C'est un secteur économique qui progresse depuis plusieurs années en France. Le nombre de voyageurs a augmenté de 50% en 10 ans. La fréquentation sur le Rhône atteint 100 000 voyageurs/an. Les escales sur Viviers ont connu une très forte progression jusqu'en 2016 grâce à l'arrivée sur le Rhône de nouveaux bateaux chaque année. La saison 2019 affiche un bilan très positif avec une nette augmentation des paquebots fluviaux naviguant sur le Rhône (24 au total), accueillant à leur bord des français, des anglais, des américains, des australiens, des canadiens, des allemands... Bien que cette évolution a été stoppée par la crise sanitaire de 2020. La saison a repris depuis 2021.

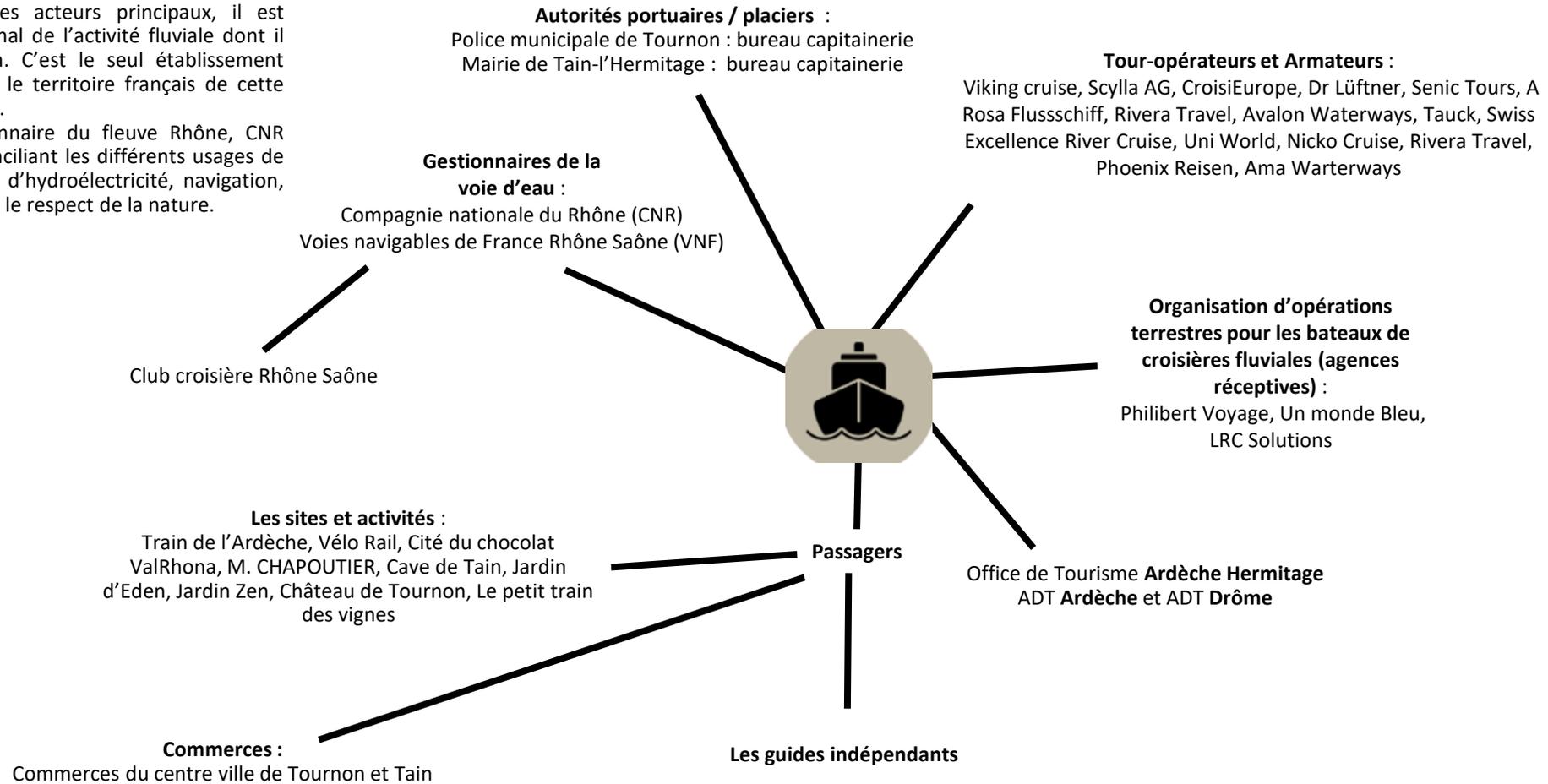
Les présentations de la destination proposées pour les croisiéristes :

- Visites guidées de Viviers (diurne, nocturne, en costume d'époque...)
- Concerts d'orgue de 25 minutes à la cathédrale
- Animations musicales en costume médiéval
- Démonstrations de pétanque
- Divers ateliers : cuisine (confection d'un dessert à base de crème de marrons), boulangerie (confection de petits pains), artisanat d'art, poterie, danse (danse java), torréfaction de café à la française... dégustation de produits locaux (charcuterie, caillette, saucisson ardéchois, jambon cru, picodon, vin, jus de fruit, chocolat...).
- Guidages dans les Gorges de l'Ardèche et en Drôme Provençale.
- Circuits thématiques (lavande, truffes, vignoble)
- Prestations à la demande
- SpéléOenologie dans la grotte de Saint Marcel (randonnée sous le terroir)
- Randonnée dans les Gorges (5kms)
- Mini descente en canoë au départ de Vallon Pont d'Arc (8kms)
- Visite de la Ferme aux crocodiles
- Visite de l'aménagement hydroélectrique et écluse de Bollène
- « Ghostly Viviers » en nocturne (visite guidée costumée théâtralisée) avec 4 guides, un musicien, un comédien

Les acteurs de la croisière en Ardèche Hermitage

VNF est un des acteurs principaux, il est l'opérateur national de l'activité fluviale dont il assure la gestion. C'est le seul établissement agissant sur tout le territoire français de cette activité en France.

CNR : Concessionnaire du fleuve Rhône, CNR l'aménage en conciliant les différents usages de l'eau (production d'hydroélectricité, navigation, irrigation) et dans le respect de la nature.



Enquête auprès des acteurs du tourisme fluvial : Les questionnaires

 **Agents réceptifs/ TO FR :**
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeszwLB1lfzAWzg05GRF8HB20cyyhVMI64URPba6aizwDIHg/viewform?usp=sf_link

Enquête réalisé auprès de 4 agence réceptifs/TO français

 **Guides indépendants :**
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdWzxODNQeSKST1HZ5Ukm1Cs4xQbUOvtLZnfG-echbTmdKyyg/viewform?usp=sf_link

Enquête réalisé auprès de 6 guides indépendants

 **Sites et activités (accueil groupe croisiéristes) :**
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScuvC6nsOTELUvW1sEX96LnIkLi_IgJViYCB_Yvxt0upVz3EA/viewform?usp=sf_link

Enquête réalisé auprès de 9 structures

 **TO étrangers :**
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfltGcmfMu2_I5gol63pt5P1yCKNAnsp-J1VpketVqFj4B8Xg/viewform?usp=sf_link

Enquête réalisé auprès de 5 TO étrangers

 **Commerces :**
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd2niwnpnTskq95hbEAP4yflbX6_C_8fUbFVX642FOFAIJXgA/viewform?usp=sf_link

Enquête réalisé auprès de 13 structures



Les réponses obtenues :

Agents réceptifs/ TO FR : 4 réponses : **100 %** de réponses obtenues

Guides indépendants : 5 réponses : **84 %** de réponses obtenues

Sites et activités (accueil groupe croisiéristes) : 8 réponses : **89 %** de réponses obtenues

TO étrangers : 3 réponses : **60 %** de réponses obtenus

Commerces de Tournon et Tain : 11 réponses : **71,4 %** de réponses obtenus

Compte rendu enquête : sites et activités

Clientèles de croisière accueillie par an :

Structure	Nombre de personnes accueillie par an
Palais Idéal du facteur cheval (hors territoire)	Non-communicé
Château de Tournon	36 groupes d'environ 20 pax = 750 personnes environ + les individuels
Cité du chocolat	3 400
Train de l'Ardèche / Vélo Rail	17 000
Petit Train des Vignes	2 000
Terre de Syrah	5 000
Le jardin Zen	40
M. CHAPOUTIER	entre 800 et 1 800

Nationalités de la principales clientèles de croisière :

100 % Allemande : **Jardin Zen**
 Américaine, Australienne et Canadienne : **Terre de Syrah**
 Américaine, Allemande : **Château de Tournon**
 50 % Américaine et 50 % Allemande : **Le petit train des vignes**
 70 % américaine, 15 % Allemande et 15 % Suisse : **Train de l'Ardèche et Vélo Rail**
 48 % Français, 52 % non communiqué : **Cité du chocolat**
 Majoritairement américaine, puis allemande et anglaise : **M. CHAPOUTIER**
 Américaine, Russe : **Palais Idéal du Facteur Cheval**

Les attentes de la clientèles de croisière :

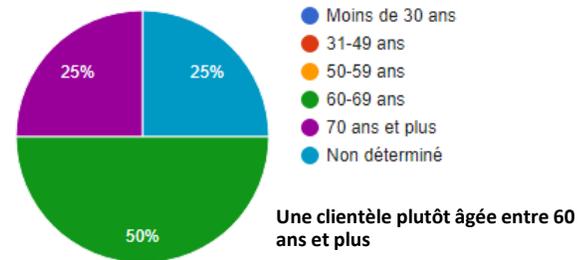
58 % attentes liées à la découverte du territoire, gastronomie
 15 % attentes liées aux langues étrangères parlées

Les dépenses de la clientèles de croisière :

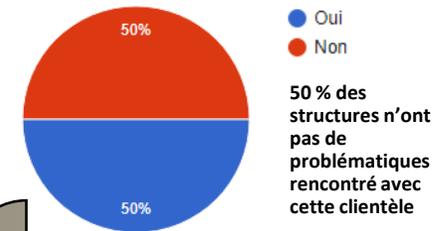
87 % des sites et activités procède une boutique
70 % de la clientèle croisière consomme dans la boutique après une prestation
Les structures ne connaissent moyennement les habitudes de consommation de la clientèle.

Le Train de l'Ardèche et Vélo Rail : dépense entre 2 et 3€ par personne
Le jardin Zen : dépenses d'environ 20 € par couple ou famille
Maison M. CHAPOUTIER : ½ personne dépense entre 20 et 50 €

Tranches d'âges de la principales clientèles de croisière :



Problématiques avec des groupes :



Les principales problématiques rencontrées :

- Mobilité des personnes liée à leur condition physique
- L'accueil des personnes à mobilité réduite
- Les réservations des excursions ne sont pas prévues à l'avance : effectif approximatif jusqu'à la veille de la prestation
- Pas de moyen de déplacement pour la clientèle entre Tournon et Tain

Les suggestions pour l'office de tourisme :

- Importance de parler les langues étrangères : anglais et allemand
- Diffusion des prestations de chaque structure auprès des agents réceptifs/ tour-opérateurs
- Faire la promotion de la destination auprès des agents réceptifs/ tour-opérateurs
- Amplitude horaire des commerces

La fréquentation des sites :

- Plus de groupes de matin
- Plus de groupes au printemps
- Plus de groupes le jeudi
- Mais une régularité toute l'année

Temps moyen d'une visite :

- Entre 1 et 2 heures
- Certaines prestations peuvent prendre plus de temps

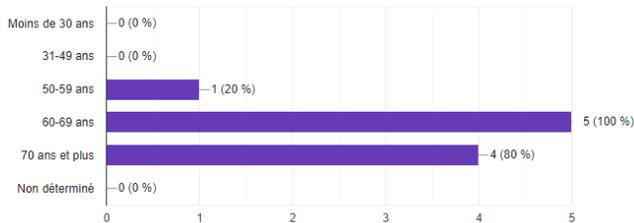
Compte rendu enquête : agences réceptives et tour-opérateurs français (Croisieurope)

Nationalités de la principale clientèle de croisière :

- 60% américains 40% allemands et suisses 10% autres : Un monde Bleu
- 70 % américains et 30 % allemands : Philibert Voyage
- 90 % allemands : LRC Tourisme
- 70 % de français et 30 % d'allemands et anglais : Croisieurope



Profil de la principale clientèle de croisière :



Clientèle plutôt âgée entre 60 ans et plus

Catégorie socioprofessionnelle : Cadres, chef d'entreprise, employés

La restauration à bord :

- La restauration est prévue en amont du séjour
- Les structures ne s'occupent pas de la restauration à bord

Depuis la crise du COVID-19 :

- Différence de prix pour les séjours
- Augmentation de la clientèle étrangère

Ce que recherche principalement la clientèle :

- Découverte de la gastronomie
- Découverte des sites de la destination
- Énotourisme et dégustation de vin

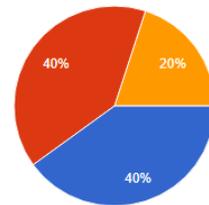


Thématique de croisière la plus demandée par la clientèle :

Croisière gastronomique, patrimoniale et gastronomique

La sélection des excursions pour la clientèle :

- En fonction de la thématique de la croisière
- En fonction de la notoriété des sites et activités de la destination



Les TO et agences réceptives connaissent moyennement l'offre de la destination

- Parfaitement
- Moyennement
- Pas du tout

-> Référencement auprès de l'office de tourisme : Souvent à 80 %



Mais généralement les agences réceptives et TO connaissant déjà le territoire et réservent l'offre directement auprès des prestataires

Problèmes rencontrés lors des escales en Ardèche Hermitage :

- Manque d'accueil en langues étrangères pour la clientèle
- Horaires d'ouvertures des commerces pas adaptés
- Problèmes autour de l'aménagement du port et de la gestion des déchets

Transmission des informations de la destination :

1 : Organisation d'un éductour sur le terrain par l'office de tourisme (entre novembre et décembre (50%) et janvier-février(50%))

2 : Brochure en français, anglais, espagnol et allemand



L'utilité de la mise en place d'un document de communication entre l'office de tourisme et les structures est jugée utile à 80% par les structures.

Les informations utiles à transmettre :

- Les événements de la destination avec les dates précises
- Les nouveautés de la destination (commerces, activités, sites...)
- Information sur les activités en saison

Les services manquants de l'office de tourisme :

- Avoir davantage de guides formés pour le jardin d'Eden
- Des informations sur les festivités durant la saison

Compte rendu enquête : tour-opérateurs étrangers

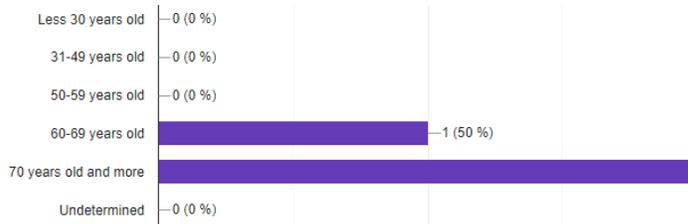
Nationalités de la principale clientèle de croisière :

 = Clientèle anglaise 

 = Clientèle américaine 

 = Clientèle allemande 

Profil de la clientèle de croisière :



Clientèle plutôt âgée entre 60 ans et plus

La restauration à bord :

- Les structures ne s'occupent pas de la restauration à bord

Les paquebots fluviaux :



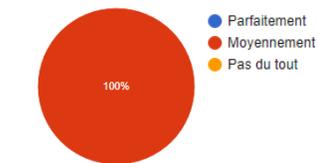
Paquebot avec entre 70 et 200 places
Paquebots occupés à 80%

Ce que recherche principalement la clientèle :

- Visites guidées
- Temps libre pour le shopping
- Découvrir les marchés locaux
- Découvrir les sites touristiques de la destination
- Croisière patrimoniale
- Croisière œunotouristique

La sélection des excursions pour la clientèle :

- En fonction de la thématique de la croisière
- En fonction de la notoriété des sites et activités de la destination



Les TO étrangers connaissent moyennement l'offre de la destination

● Parfaitement
● Moyennement
● Pas du tout

-> Référencement auprès de l'office de tourisme : Rarement



Si ils se réfèrent : pour obtenir des informations sur les attractions et les contacts de guides et d'accompagnateurs
Ils ne se réfèrent pas car ils travaillent avec les agences réceptives

Les services manquants de l'office de tourisme :

- Expériences gastronomique et œunotouristique à bord des bateaux pour la clientèle
- Numéro pour les urgences la nuit changement d'une excursion etc.
- Numéros d'urgences (médecin, dentistes etc.)

Problèmes rencontrés lors des escales en Ardèche Hermitage :

- Accessibilité au port

Depuis la crise du COVID-19 :

- Augmentation des prix
- Nouvelles attentes des clients

Transmission des informations de la destination :

Brochure en anglais et allemand

L'utilité de la mise en place d'un document de communication entre l'office de tourisme et les structures est jugée utile à **100%** par les structures.

Les informations utiles à transmettre :

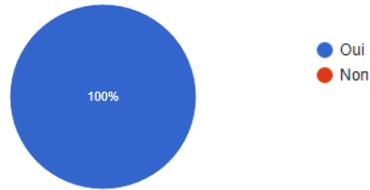
- Les événements de la destination avec les dates précises
- Les nouveautés de la destination (commerces, activités, sites...)
- Les différents services que l'on peut retrouver sur la destination

Compte rendu enquête : commerces

La part de clients croisiéristes reçu par an à la boutique :

Données difficiles à déterminer pour les commerçants
environ **10 % de la clientèle totale**

Est-ce que cette clientèle de croisière consomme dans les commerces lors d'une escale à Tournon-sur-Rhône ?



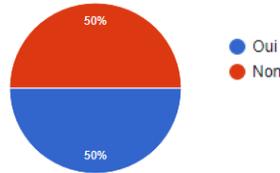
Quel est le budget accordé par cette clientèle ?

Le budget est très variable en fonction des commerces
Environ 80 €

Les produits recherchés par cette clientèle :

Très variable tout les produits de la boutique
sauf les trop grandes choses

Les langues étrangères :

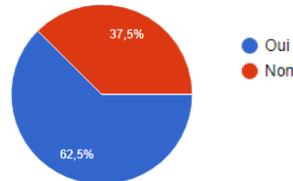


Certains commerçants parlent très bien l'anglais mais beaucoup ont simplement que des bases...

Saisonnalité :

Plus de clientèle croisière au printemps et l'été
Plus de clientèle croisière les mercredis et jeudis

Les problématiques :



62,5 % des commerçants ont déjà rencontré une problématique concernant l'accueil de la clientèle croisière

- ↓
- Difficulté de mobilité de cette clientèle
 - Les langues étrangères
 - Les différentes cultures (clientèle étrangère)
 - Les difficultés de mobilité de cette clientèle
 - Le temps des escales qui est très court et qui ne laisse pas la possibilité aux touristes de faire du shopping

Remarques et suggestions pour l'office de tourisme :

- Etoffes Patines & Cie** = La collaboration entre l'OT et les commerçants notamment avec l'intermédiaire de Tournon passion / Mettre en place un service d'export/livraison à l'international pour la clientèle croisière et prospecter sur le bateau avec des flyers / Développer la boutique et choisir un fournisseur commun avec le château ou l'OT par exemple
- LBAG** = Visite de l'atelier groupe 5/6 à l'étage mais il doit le savoir à l'avance / possibilité de présenter l'atelier sur le bateau / communiquer avec des guides ce qu'ils proposent
- Atelier Poïema** = communiquer avec des guides ce qu'ils proposent / prendre contact avec les TO pour aller à bord pour envisager un atelier à bord pour 3 à 4 personnes pour apprendre à faire son bijou (possible le lundi) / donner les horaires de passages des bateaux
- Florence Faugier** = Avoir le planning des bateaux avec les horaires chaque année / Que les guides puissent transmettre des informations aux touristes sur la fabrication artisanale de boutique / Atelier dans la boutique ce qui permet aux touristes de regarder la fabrication
- Macadames** = Les touristes ont beaucoup de temps pour les visites de sites mais pas beaucoup pour des excursions libres / Il faudrait informer les guides qui pourraient communiquer sur les boutiques artisanales de Tournon / Avoir un signe distinctif pour tout les créateurs/artisans de Tournon (exemple une brochure)
- Pascalis** = Etre présent sur une carte comme un acteur de spécialités locales (pogne, St-Genix, craqueline, suisse)
- Effets et matières** = La création d'un fléchage des différents lieux de créations de la ville, artistes, créateurs artisans ateliers, boutique peut-être sous forme de parcours. La mise à disposition de flyers de la boutique à l'office et aussi sur les bateaux de croisières.

Compte rendu enquête : guides indépendants

Les visites et excursions accompagnés :

- La taille d'un groupe est entre 20 et 30 personnes
- Davantage de visites le mercredi et le jeudi
- Davantage de visites le matin
- Davantage de visites entre mi-mars et octobre
- Le temps moyen d'une visite est de 1h30
- Visites en langues anglaise et allemande

Les problématiques du territoire :

- Horaire d'ouverture des commerces
- Accueil en langues étrangères
- Peu de toilettes publics sur le territoire

Services de l'office de tourisme peut apporter aux guides indépendants :

- Organisation d'un **éductour** sur le terrain pendant la **basse saison** entre novembre et février

Les attentes de la clientèle croisière :

- Attentes liées aux langues étrangères parlées
- Attentes liées à la découverte du territoire

Les thématiques des visites que recherchent la clientèle :

Visite patrimoniale, visite oeunotouristique, visite gastronomique, visite sportive

Les remarques et suggestions pour l'office de tourisme :

- Gestion des plannings des bateaux par l'office de tourisme : il faudrait que les bateaux ne viennent pas tous en même temps pour le confort des clients et disponibilités des guides
- Création d'un guide infos pratiques / numéros utiles (médecins, dentistes parlant anglais)

Les bateaux avec lesquels les guides travaillent :



A Rosa Flusschiff :

- A Rosa Stella 
- A Rosa Luna

Avalon Waterway :

- Poetry II 

Swiss Excellence River Cruise :

- Heimdal 

Croisieurope :

- Rhone Princess
- Van Gogh
- Mistral 
- Camargue

Scenic Tour :

- Scenic Sapphire
- Scenic liberty

Ama waterways :

- Amakristina 
- Amacello

Nicko Cruise :

- Bijou du Rhône
- Katharina von Bora

Viking River Cruise :

- Viking Buri 
- Viking Delling
- Viking Heimdal
- Viking Hermod

Viva Voyage :

- Viva one 

Tauk : TAUCK

- MS Emerald

Uni World :

- SS Catherine 

Phoenix Reisen :

- Excellence Rhone

DR Luftner :

- Luftner 

Riviera Travel :

- Lord Byron 
- William Shakespeare
- Scylla

Les services que l'office de tourisme pourrait mettre en place pour les acteurs du tourisme fluvial

Forces

- La présence d'un port et d'une halte fluviale en centre ville permet aux touristes d'accéder à celui-ci sans difficulté de moyens de transport
- Clientèle a fort capital économique
- Bornes à énergie renouvelables installées à Tournon-sur-Rhône
- Diversité des offres (sport nature, culturel, gastronomique)
- La fréquentation en hausse
- Diversité des thématiques qui permettent d'offrir un tourisme toute l'année et sur des cibles de clientèles différentes

Faiblesses

- Contraintes environnemental : bruit , déchets et la gestion de la propreté du site
- Une clientèle majoritairement étrangère (croisières méconnues de la clientèle française)
- Le manque de professionnels du tourisme qui pratique des langues étrangères
- Des spécificités pour la clientèle étrangère (exemple : horaires des repas)
- La faible amplitude horaire des commerces
- Clientèle plutôt âgée avec des problématiques pour se déplacer
- Pas de moyen de transport entre les villes de Tournon et Tain
- Davantage d'escales du côté de Tournon-sur-Rhône
- Absence d'une boutique à l'office de tourisme

- Organisation d'un **éducteur** sur le terrain pour les acteurs de la croisière pendant la **basse saison** entre novembre et décembre pour les guides indépendants et entre janvier février pour les agents réceptifs et tour-opérateurs
- La **création d'un document** (mensuel ou annuel) pour **relayer des informations** sur les évènements et nouveautés de la destination aux agents réceptifs et TO
- La **création d'un document infos-pratiques** pour la clientèle croisière (médecins, dentistes parlants anglais pour des urgences à terre) : demande des guides indépendants
- **Promotion** : La création d'une image de marque propre au territoire de Tain-l'Hermitage et de Tournon-sur-Rhône

Bibliographie

- [14] Ardèche Hermitage, enquête tourisme fluvial : agences réceptives et tour-opérateurs français
- [11] Ardèche Hermitage, enquête tourisme fluvial : guides indépendants, 2023
- [15] Ardèche Hermitage, enquête tourisme fluvial : sites et activités, 2023
- [24] Ardèche Hermitage, enquête tourisme fluvial : tour-opérateurs étrangers, 2023
- [23] Ardèche Hermitage Tourisme, retours de professionnels journée du 27 février 2023, février 2023
- [22] Ardèche Hermitage Tourisme, schéma de développement touristique 2023-2027, janvier 2023
- [21] CCI Ariège guide des clientèle internationales, avril 2014
- [18] Compagnie nationale du Rhône, aménagements port de Tournon-sur-Rhône
- [19] Compagnie nationale du Rhône, tourisme fluvial [En ligne], Lien du site : <https://www.cnr.tm.fr/transport-fluvial/tourisme-fluvial-cnr-voit-toujours-plus-grand/>
- [10] Compagnie les Canotiers du Rhône, les excursions 2023, Lien du site : <https://www.canotiersboatnbike.com/>
- [13] Consultation des brochure croisière 2022/2023 des différents tour-opérateurs
- [20] Mairie de Tournon-sur-Rhône, Dossier de consultation des entreprises – CCTP, 29 septembre 2016
- [8] Marie de Tournon-sur-Rhône, document inauguration : réhabilitation de la halte fluviale et de ses abords et aménagement de la place du quai Farconnet, de la Viarhona
- [2] Voies Navigables de France, Chiffres clés : Panorama : tendances et chiffres clés du tourisme fluvial, 2019
- [3] Voies Navigables de France, Etude filière paquebots fluviaux : Provenance des passagers, page 33, 2018 – 2019
- [9] Voies Navigables de France, Etude filière paquebots fluviaux : voies douces
- [16] Voies Navigables de France, Etude filière paquebots : Les principaux opérateurs de paquebots fluviaux en France en 2018 et leurs caractéristiques, 2019
- [17] Voies Navigable de France, Etude filière paquebots fluviaux : Le fonctionnement des escales, 2019-2019
- [12] Voies Navigable de France, Gescale, fréquentation des ports de Tournon et Tain, 2016 à 2023, Lien sur site : https://gescales.vnf.fr/gescales_national/auth/calendar
- [5] Voies Navigables de France, Les chiffres clés du transport fluvial – Rhône Saône [En ligne], 2021, Lien du site : <https://www.vnf.fr/vnf/rhone-saone/chiffres-cles-fret/>
- [6] Voies Navigables de France, Les paquebots fluviaux [En ligne], Lien du site : <https://www.vnf.fr/vnf/accueil/tourisme-fluvial/offre-touristique-fluviale/paquebots-fluviaux-2/>
- [4] Voies Navigables de France, Sloww! A la source des connaissances : Les attentes des clientèle étrangère, 9 novembre 2022