



CHIFFRES CLES OFFICE  
DE TOURISME ARLES  
CAMARGUE  
2021

---



# EDITO

L'Office de Tourisme d'Arles est un établissement Public à caractère Industriel et Commercial (EPIC) créé en 1997.

Il assure les missions suivantes :

- L'accueil et l'information sur le territoire d'Arles,
- La promotion touristique du territoire en cohérence avec les actions de Provence Tourisme (Comité Départemental du tourisme), le Comité Régional du Tourisme,
- L'organisation d'animations en lien avec les acteurs locaux,
- La commercialisation de services touristiques.

2021 comme 2020, est une année hors norme en raison de la crise COVID 19 qui a durement marqué l'économie touristique de la ville et celle de l'Office de Tourisme en particulier qui a été fermé au public de janvier à début juin, alors qu'habituellement, nous sommes ouverts 363 jours sur 365.

Néanmoins afin de garantir la continuité de son service, les accueils téléphoniques et mails ont été maintenus même sur le 1er semestre.

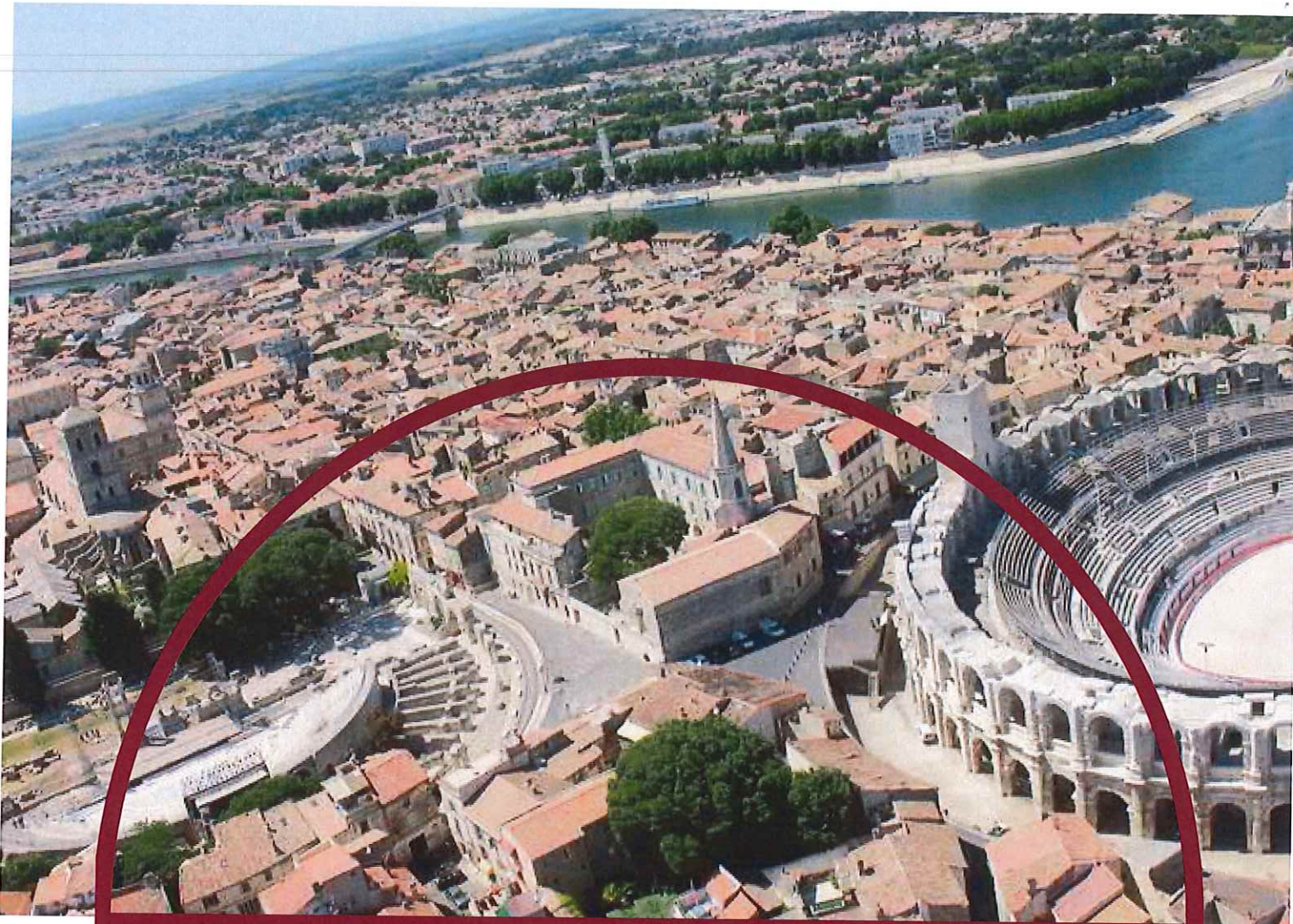
On ne veut retenir de 2021 que l'image d'un été magnifique (sur le plan économique) et d'une belle arrière-saison, mais il ne faut pas oublier que les 6 premiers mois furent catastrophiques

Même si l'année 2021 n'a réellement duré que 6 mois, les données sont comparées à 2019, notre dernière année de référence et non à 2020.

# SOMMAIRE

<b>FREQUENTATION DE L'OFFICE DE TOURISME</b>	Page 4
<b>BILAN MARKETING ET COMMERCIAL</b>	Page 11
<b>BILLETTERIE</b>	Page 12
<b>VISITES GUIDEES RECEPTIF</b>	Page 18
<b>EDITION DISTRIBUTION</b>	Page 21
<b>WEB ET DIGITAL</b>	Page 22
<b>MEDIAS</b>	Page 29
<b>EVENEMENTS ET ACTIVITES</b>	Page 30
<b>CARTE D'IDENTITE TOURISTIQUE (extrait)</b>	Page 45
<b>CONCLUSION</b>	Page 53





**FREQUENTATION  
OFFICE DE TOURISME  
2021**

---



---

# ACCUEILLIR INFORMER CONSEILLER

---

**45 573 actes d'accueil**  
(64 700 en 2019)  
soit -29 %

## REPARTITION

- 30 107 au bureau des Lices
- 5 416 au BIT de Salin de Giraud de juin à novembre
  - 8900 par téléphone
- 1150 accueils numériques (mails, chat...)

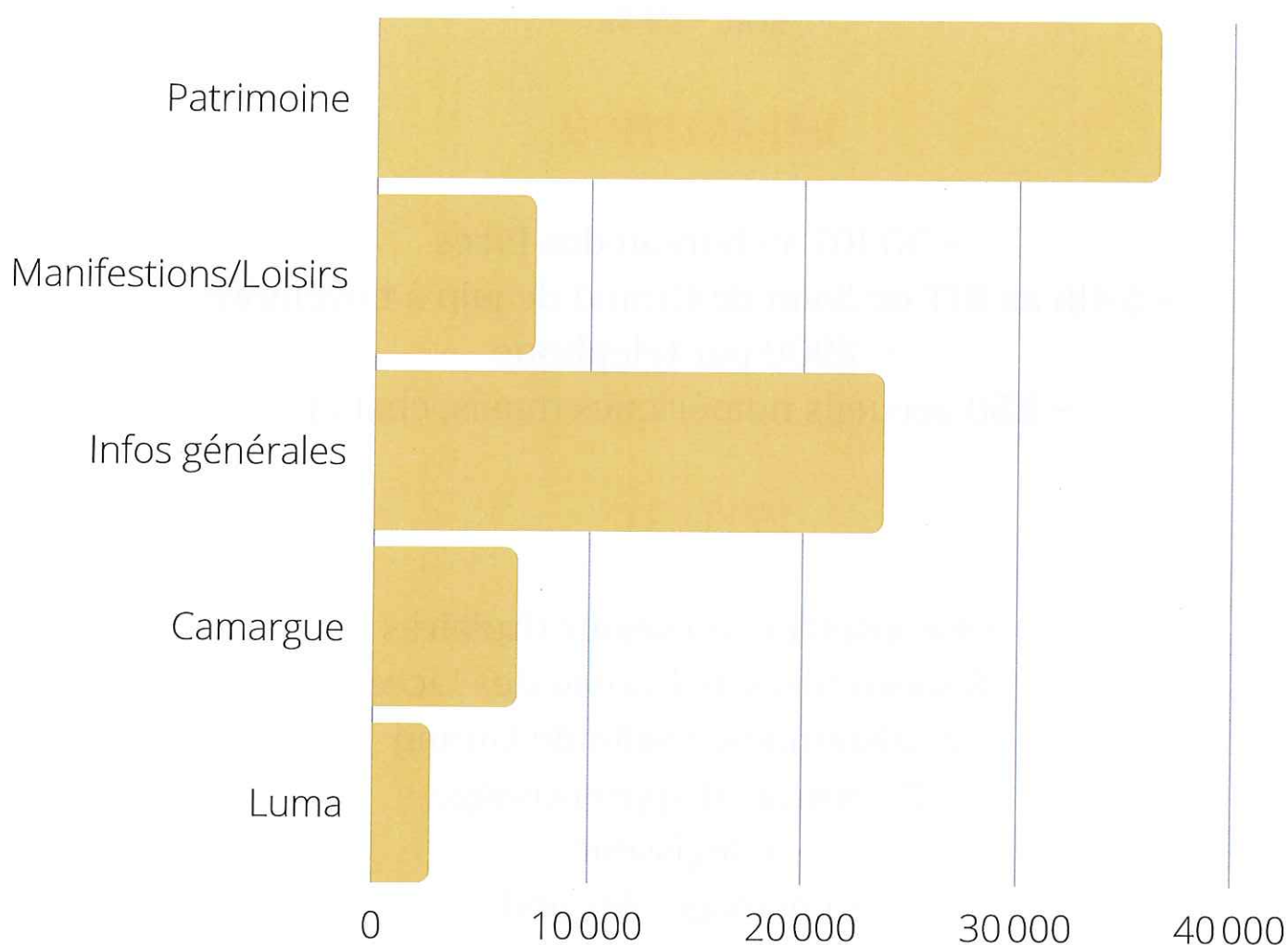
## EFFECTIF

- 4 conseillers en séjour titulaires
- 5 saisonniers au bureau des Lices
  - 2 saisonniers à Salin de Giraud
    - 2 contrats d'apprentissage
      - 1 Régisseur
  - 1 manager Accueil



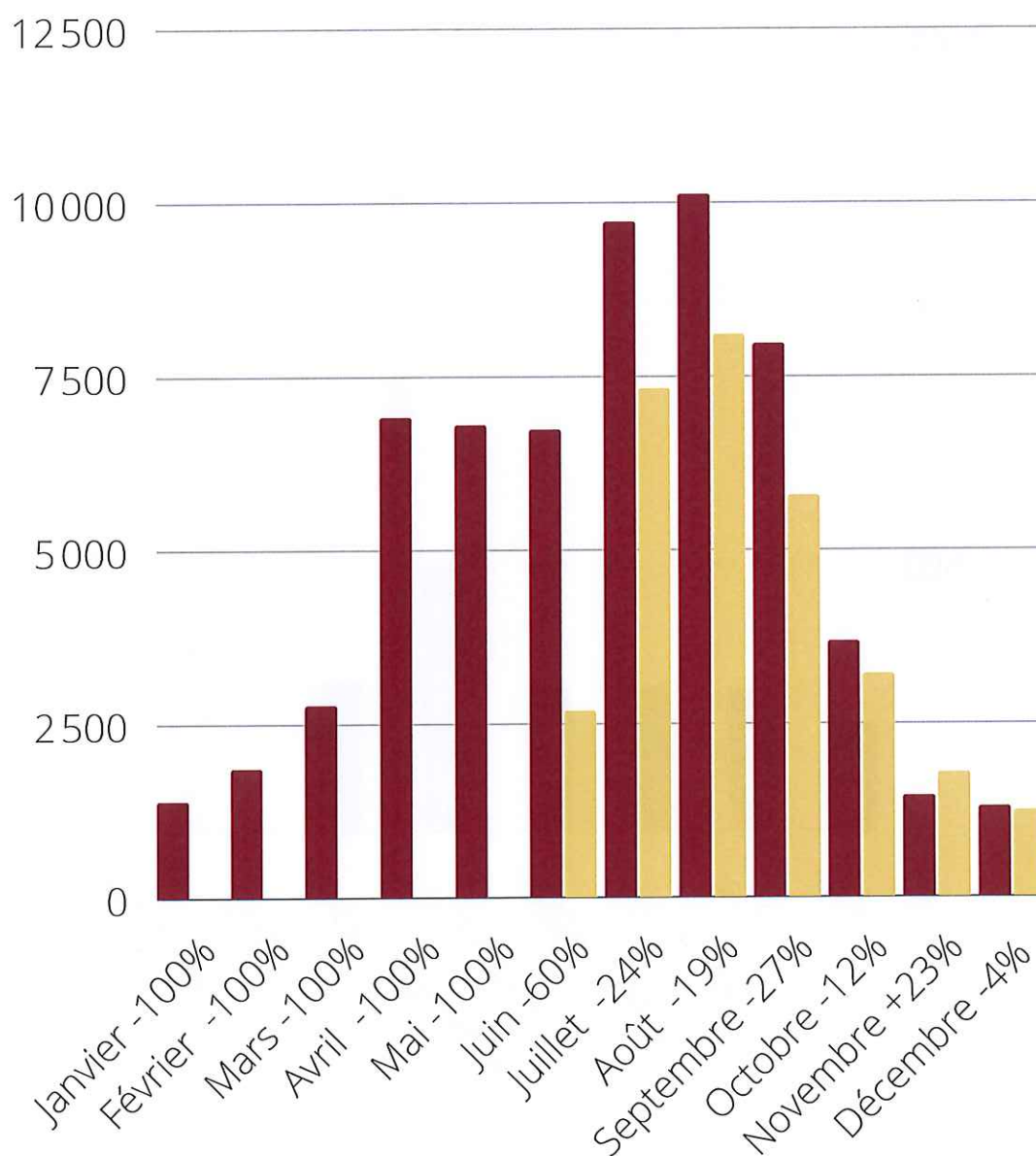
# LES ACTES D'ACCUEIL

## THEMES DES DEMANDES EN CENTRE VILLE





# COMPARATIFS ACCUEIL LICES 2019 - 2021

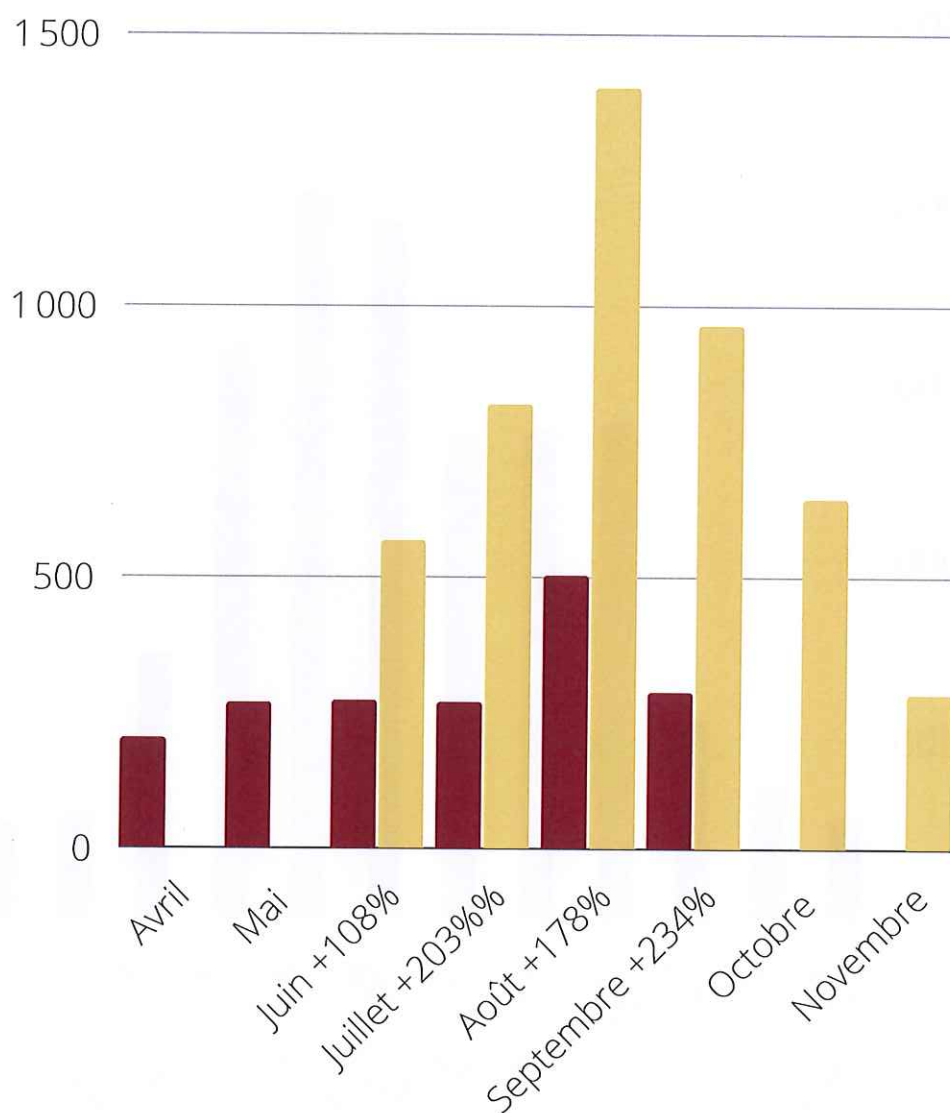


● 2019

● 2021



# COMPARATIFS ACCUEIL SALIN DE GIRAUD 2019- 2021



● 2019

● 2021

---

# PROVENANCE DES VISITEURS 2021 FRANCE

---

**73 % de France**  
51% en 2019

## **Top Régions**

26 % PACA  
17 % Ile de France  
15 % Auvergne Rhône Alpes  
13 % Occitanie  
6% Nouvelle Aquitaine



---

# PROVENANCE DES VISITEURS 2021 ETRANGERS

---

**27% d'étrangers**

49% en 2019

17 % Allemagne

16% Belgique

14 % Espagne

12 % Suisse

10% Pays Bas

10% Italie

8% Etats Unis

5% Royaume Uni



**BILAN  
MARKETING ET  
COMMERCIAL  
2021**

---



---

# BILLETTERIE MONUMENTS

---

**Chiffre d'affaires 2021 : 231 536 €**

- Pass Avantage : 4 131 billets vendus - CA 63 713 €

- Pass Liberté : 11 733 billets vendus - CA 135 878 €

- Billet couplé Amphithéâtre/Théâtre : 3 753 billets vendus, CA 28 903 €

- Nombre de billets uniques : 684 billets vendus, CA 3 042 €

---

# BILLETTERIE ACTIVITES VILLE

---

**Chiffre d'affaires 2021 : 19 060 €**

- Visites Alice : 1 111 billets vendus, CA 13 433 €
- Taco and Co : 99 billets vendus, CA 4 385 €
- Parcours Enigma + Insolites Photo : 54 billets vendus, CA 1 242 €



---

# BILLETTERIE ACTIVITES DE LOISIRS

---

**Chiffre d'affaires 2021 : 100 253 €**

- Safari 4x4 : 817 billets vendus CA 40 376 €

- Salins du midi : 2 388 billets vendus CA 39 518 €

- Marais du Vigueirat : 41 billets vendus CA 1 157 €

- Petit train de Méjanes 171 billets vendus CA 1 129 €

- Manade Blanc : 149 billets vendus, CA 3 406 €

- Manade de la Grand Ponche : 784 billets vendus, CA : 20 400€

- Manade Fernay : 124 billets vendus, CA : 4 267 €

---

# BILLETTERIE

## EVENEMENTS ET SPECTACLES

---

**Chiffre d'affaires 2021 : 101 358 €**

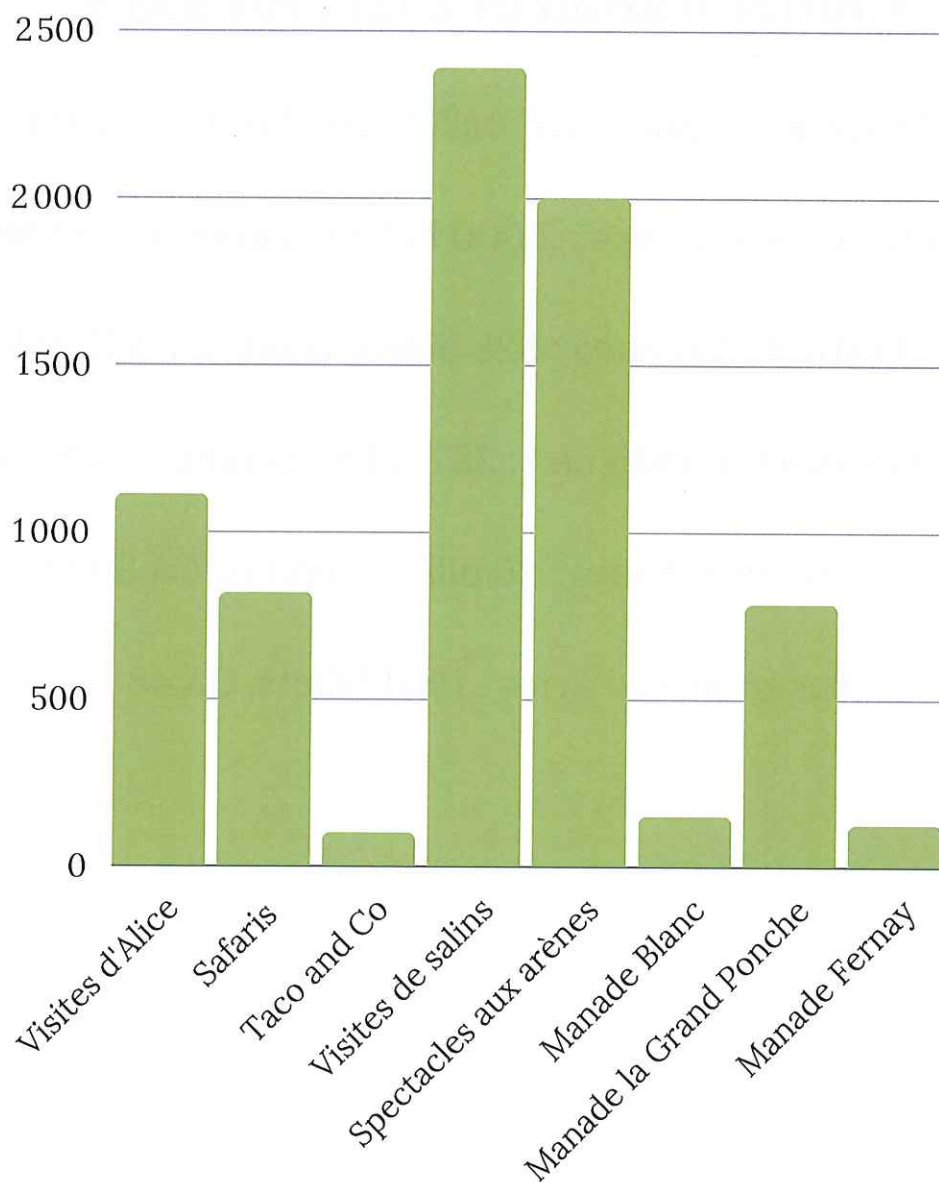
- Festival des Suds : 167 billets vendus, CA 5 420 €
- Spectacles aux arènes : 2 000 billets vendus, CA 22 968 €
- Festival Flamenca : 828 billets vendus, CA 15 439 €
- Festival Eté Indien(s) : 287 billets vendus, CA 8 451 €
- Festival Phare : 26 billets vendus, CA 392 €
- Rencontres d'Arles : 1 361 billets, CA 48 688 €



# BILLETTERIE

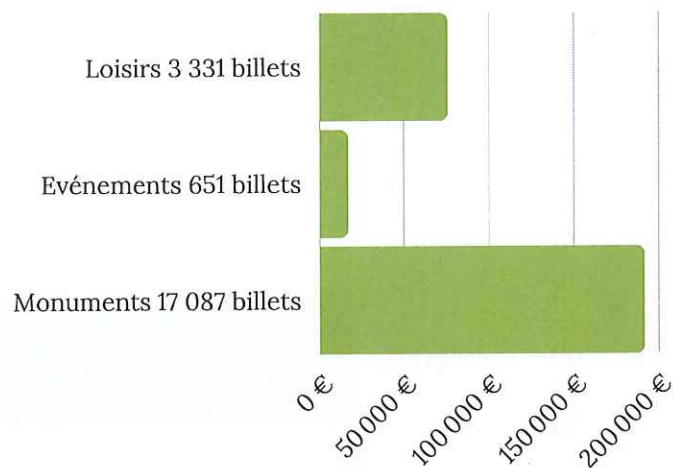
## EVENEMENTS ET SPECTACLES

### Nombre de billets vendus



# DES CRENEAUX DE VENTE DIVERS

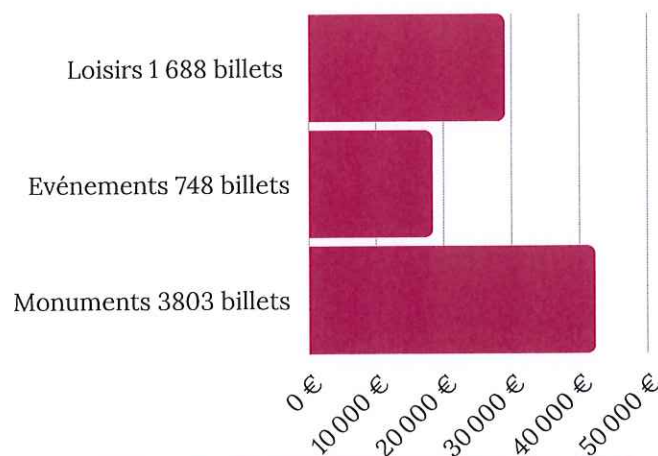
Bureau Accueil  
Arles Centre



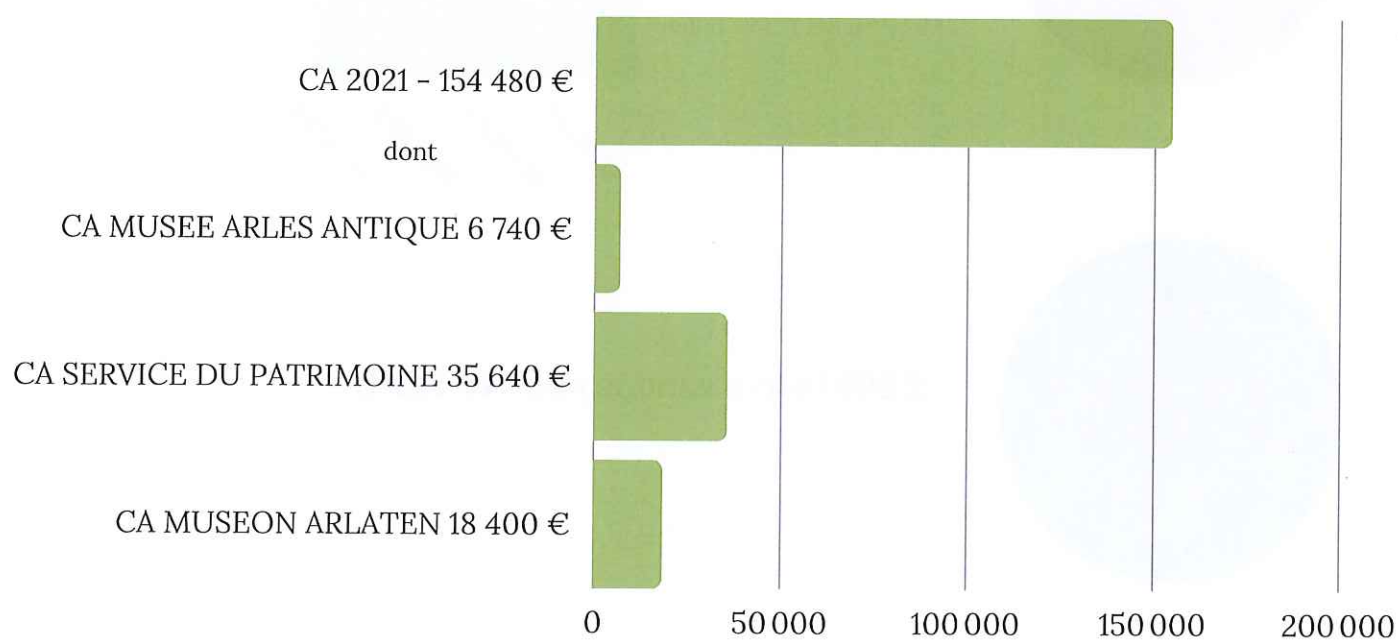
Bureau Accueil  
Salin de Giraud

**2 699** billets vendus pour **46 529 €**

Ventes en ligne



# VISITES GUIDEES



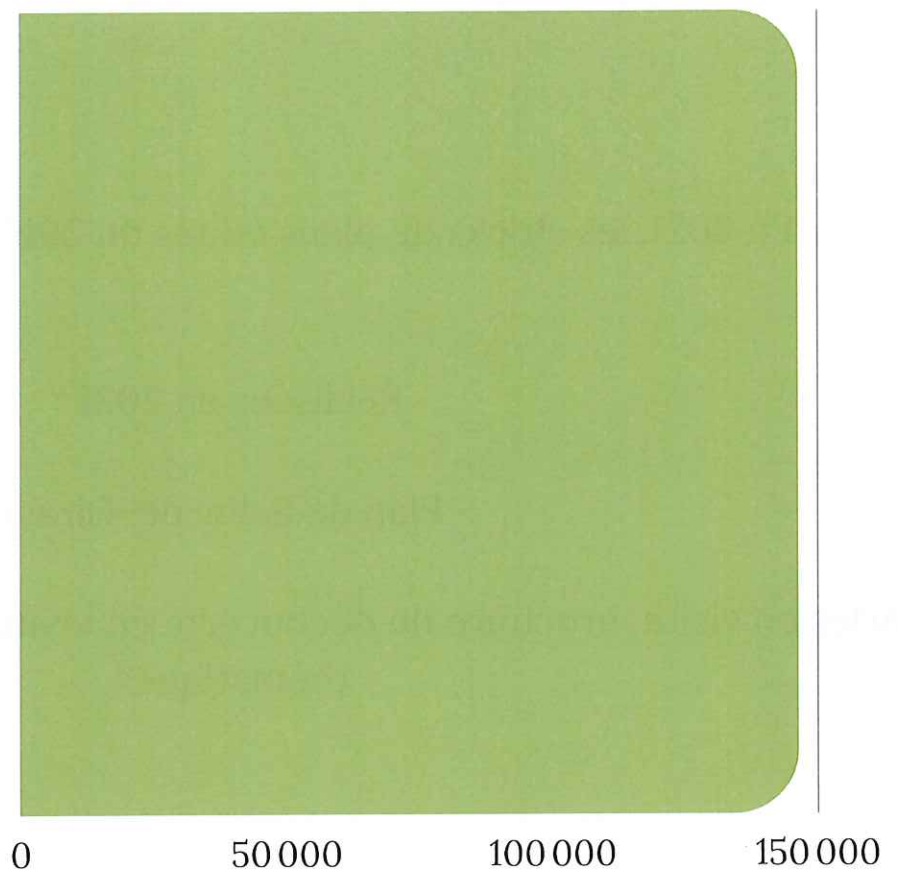


---

# RECEPTIF

---

CA 2021 - 146 220 €



---

# EDITION DISTRIBUTION

---

En 2021, les stocks de plans édités en 2019 ont été distribués

Réalisées en 2021 :

- Plan de Salin-de-Giraud
- Arles en visite, brochure de découverte en vente couplée avec les balades thématiques

---

# EDITION DISTRIBUTION

---

**Nombre de documents distribués : 92 500**  
dont 50 000 documents de nos partenaires culturels  
dans 80 à 200 points de distribution arlésiens

- Cargo de Nuit + escales : 2 500
- Les Suds : 2 500
- Marais du Vigueirat 7 200
- Festival Phare : 1 000
- Arles Exposition : 6 000
- Patrimoine : 6 200
- Agenda Ville : 8 000
- Arelate : 1 750
- Flamenca : 2 000
- Féria : 3 200
- Peplum : 500
- Fondation Vincent Van Gogh : 2 000
- Festival Eté Indien(s) : 4 000
- Octobre numérique : 1 000
- Musée Réattu : 1 000



Plans distribués : 42 500 exemplaires



---

# WEB ET DIGITAL SITE INTERNET

---

**37 778 visites**

moyennes

par mois

31 000 en 2020

**453 000**

visiteurs

uniques

350 000 en 2020

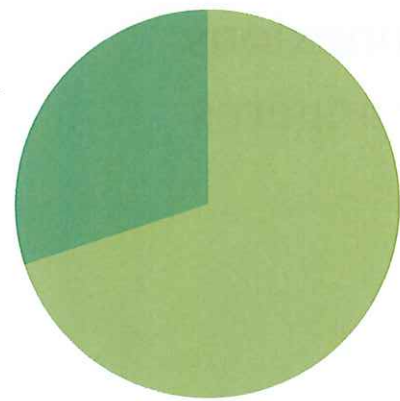
## Top des pages vues en 2021 :

- Home Page : 87 254
- Découvertes en ville : 45 600
  - Monuments : 37 800
- Circuits Camargue : 35 777
  - Luma Arles : 27 900
- Salin de Giraud : 27 930
  - la Camargue : 27 120
- Agenda : 26 500

# WEB ET DIGITAL SITE INTERNET

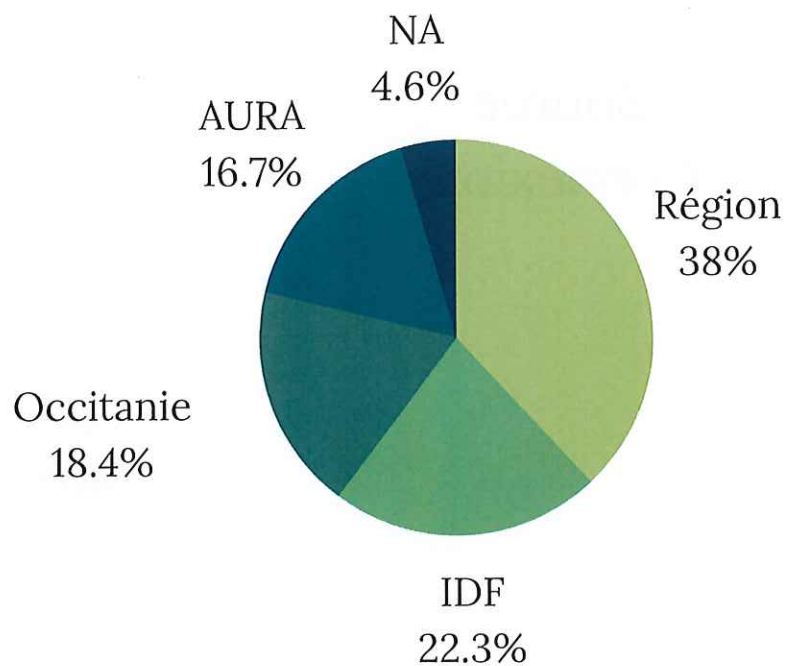
## Répartition Connexions

International  
30%



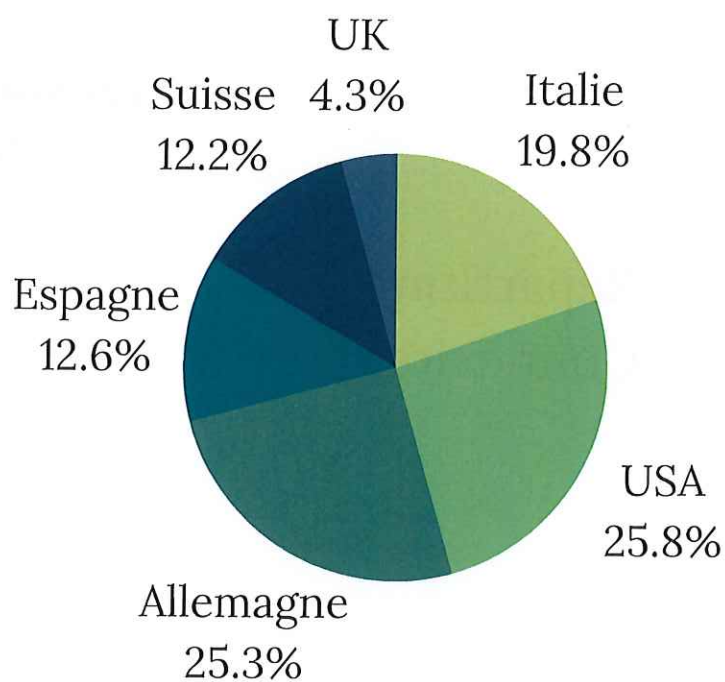
France  
70%

## Connexions françaises

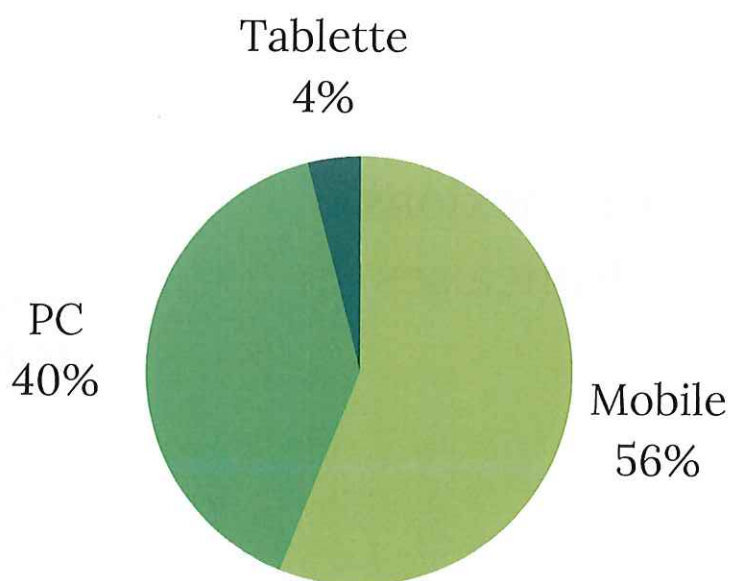


# WEB ET DIGITAL SITE INTERNET

## Connexions étrangères



## Source Connexions





---

# WEB ET DIGITAL FACEBOOK CHIFFRES

---

**189**  
publications

**14 700**  
réactions

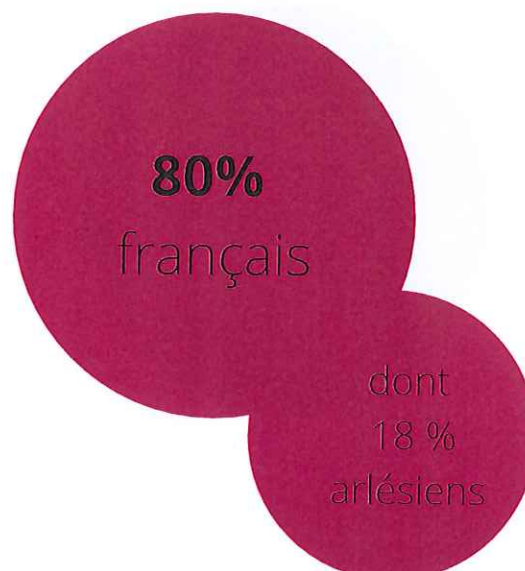
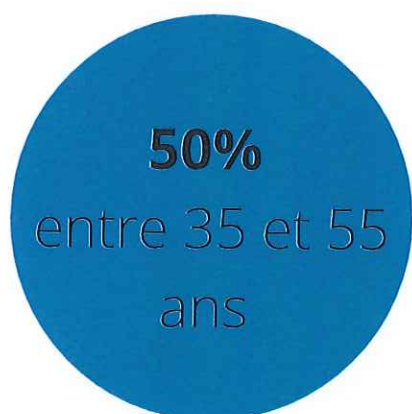
**6 418**  
partages

---

# WEB ET DIGITAL

## FACEBOOK COMMUNAUTE

---



---

# WEB ET DIGITAL INSTAGRAM

---

**94**  
posts

**7 672**  
abonnés  
4700 en 2020



---

# WEB ET DIGITAL YOUTUBE

---

**453**

abonnés

409 en 2020

**22 400** vues

**27**

vidéos

---

# MEDIAS

---

**27 journalistes** assistés au cours de leurs voyages de presse  
dont : 11 français, 15 européens, 1 coréen

dont :

Geo Saison (Allemagne), Art et Décoration, Pélerin Magazine, le Figaro Web, le Temps d'un voyage, Le Figaro Magazine...

## Supports :

13 journaux et magazines

6 télévisions

5 blogs, sites et magazines web

2 guides de voyages





# EVÉNEMENTS & ACTIVITÉS

---



---

# 2021 : 40 ANS AU PATRIMOINE MONDIAL

---

Il y a 40 ans, Arles obtenait son inscription au patrimoine mondial de l'UNESCO, au même titre que la Grande Muraille de Chine, la Taj Mahal en Inde ou encore le Mont Saint Michel !

D'octobre 2021 à juin 2022, la ville d'Arles a célébré cet anniversaire en mettant à l'honneur les 8 monuments romains et romans classés.

Trois grands expositions ont été proposées :

- Exposition "Arles 1981-2021" au Cloître Saint-Trophime pour mieux comprendre l'histoire des monuments arlésiens et les enjeux de leur inscription sur la liste du patrimoine mondial.
- Requiem de l'artiste Lee Ufan aux Alyscamps : l'artiste sud-coréen, fondateur du mouvement artistique Mono-ha, investit la nécropole antique et fait entrer en résonance ses œuvres avec les sarcophages de l'allée principale.
- Exposition "Arles, capitale de la photographie" à la chapelle des Trinitaires. A travers 90 clichés de sa collection photographique, le Musée Réattu Arles nous montre à quel point Arles inspire les photographes.

**Les expositions "Arles 1981-2021" ET "Lee Ufan" ont été financées par l'office de tourisme à hauteur de 100 000 € (facturation en 2021 ET 2022)**

---

# FESTIVALS

---

## ARLES SE LIVRE

**Mois :** Mars

**Nombre de visiteurs/festivaliers en 2021 :** NC

**Nombre de visiteurs/festivaliers en 2020 :** 7 700

**Chiffres 2019 :** 7 095

## LES SUDS EN HIVER

**Mois :** Février

**2021 :** Annulé

**Nombre de visiteurs/festivaliers en 2020 :** 2 100

**Chiffres 2019 :** 2 000

## FESTIVAL EUROPEEN DE LA PHOTO DE NU

**Mois :** Mai

**Nombre de visiteurs/festivaliers en 2020 :** Annulé

**Chiffres 2019 :** 2 000 festivaliers

---

# FESTIVALS

---

## JAZZ IN ARLES

**Mois :** Juillet 2021

**Nombre de visiteurs/festivaliers en 2021 :** 2 500 entrées

Nombre de spectateurs en 2020 : Annulé

Chiffres Mai 2019 : 1 500

## ARLES EXPOSITION

**Mois :** Juillet - Août

**Nombre de visiteurs/festivaliers en 2021 :** NC

Nombre de visiteurs/festivaliers en 2020 : NC



---

# FESTIVALS

---

## **Les Rencontres d'Arles (festival de la photographie)**

À travers plus de soixante expositions installées dans divers lieux patrimoniaux exceptionnels de la ville, les Rencontres d'Arles contribuent chaque été depuis 1969 à transmettre le patrimoine photographique mondial. Creuset de la création contemporaine, on s'y presse chaque année du monde entier. Expositions, projections, stages... Toute la ville est investie, musée, espaces d'expositions, galeries, église, friche industrielle... L'édition 2019 a attiré 145.000 visiteurs !

## RENCONTRES D'ARLES

**Mois :** Juillet - Août - Septembre

**Nombre de visiteurs/festivaliers en 2021 :** 112 000 visiteurs uniques

1 000 000 de visites d'exposition

Nombre de visiteurs/festivaliers en 2020 : Annulé

Chiffres 2019 : 145 000 visiteurs uniques

---

# FESTIVALS

---

## FESTIVAL DES SUDS

**Mois :** Juillet

**Nombre de visiteurs/festivaliers en 2021 :** 34 000

Nombre de visiteurs/festivaliers en 2020 : 4 400

Chiffres 2019 : 45 000

## ARELATE ET LE FESTIVAL DU FILM PEPLUM

**Mois :** Août

**Nombre de visiteurs/festivaliers en 2021 :** 17 500

*(2500 spectateurs pour le festival du film Peplum)*

Nombre de visiteurs/festivaliers en 2020 : 14 500

Chiffres 2019 : 20 750

## FESTIVAL ETE INDIEN(S)

**Mois :** Septembre

**Nombre de visiteurs/festivaliers en 2021 :** 15 000

Nombre de visiteurs/festivaliers en 2020 : 13 380

Chiffres 2019 : 4 000

---

# FESTIVALS

---

## FESTIVAL ON

**Mois :** Octobre

**Nombre de visiteurs en 2020 :** 20 000

**Chiffres 2019 :** 27 000



---

# FETES ET EVENEMENTS VARIES

---

## LE SALON DES SANTONNIERS

**Mois :** Décembre - Janvier

**Nombre de visiteurs/festivaliers en 2021 :** 9 500

Nombre de visiteurs/festivaliers en 2020 : NC

Chiffres 2019 : NC

## FETE DES GARDIANS

**Mois :** Mai

**Nombre de visiteurs/festivaliers en 2021 Election de la Reine :** 850

Nombre de visiteurs/festivaliers en 2020 : Annulé

Chiffres 2019 : NC

## LES FETES D'ARLES

**Mois :** Juin - Juillet

**Nombre de visiteurs/festivaliers en 2021 :** 1200

Nombre de visiteurs/festivaliers en 2020 : Annulé

Chiffres 2019 : 2 000

---

# FETES ET EVENEMENTS VARIES

---

## COURSE DE SATIN

**Mois :** Juin

**Nombre de visiteurs/festivaliers en 2021 :** 1200

*Nombre de visiteurs/festivaliers en 2020 :* Annulé

*Chiffres 2019 :* 2 800

## PEGOULADO

**Mois :** Juin

**Nombre de visiteurs/festivaliers en 2021 :** 2500

*Nombre de visiteurs/festivaliers en 2020 :* Annulé

*Chiffres 2019 :* 3 000

---

# FETES ET EVENEMENTS VARIES

---

## LES ESCALES DU CARGO

**Mois :** *Juillet*

**Nombre de visiteurs/festivaliers en 2020 :** 2 500

*Un seul concert programmé*

## JOURNEES EUROPEENNES DU PATRIMOINE

**Mois :** *Septembre*

**Nombre de visiteurs/festivaliers en 2021 :** 7 566

*Nombre de visiteurs/festivaliers en 2020 : annulé*

*Chiffres 2019 : en raison d'une défaillance technique, aucun chiffre n'est disponible pour l'année 2019*

## PROVENCE PRESTIGE

**Mois :** *Novembre*

**Nombre de visiteurs en 2021 :** 13 000 visiteurs

*Nombre de visiteurs en 2020 : 22 404 visiteurs uniques*

*Chiffres 2019 : 21 289 visiteurs*



---

# COURSES CAMARGUAISES

---

## COCARDE D'OR

**Mois :** *Juillet Août*

**Nombre de billets distribués en 2021 :** 3 895

Nombre de billets distribués en 2020 : *Annulée*

*Chiffres 2019 :* 4 139

## COURSES CAMARGUAISES ESTIVALES

**Mois :** *Juillet Août*

**Nombre de billets vendus en 2021 :** 17 500

Nombre de billets distribués en 2020 : 1 035

*Chiffres 2019 :* 14 590

## FINALE DU TROPHEE DES AS

**Mois :** *Octobre*

Nombre de billets vendus en 2021 : **6 023**

Nombre de billets distribués en 2020 : *Edition Nîmes*

*Chiffres 2019 :* 6 620

---

# FERIAS

---

## FERIA DE PAQUES

La Feria de Pâques ouvre la saison tauromachique française et attire entre 150 et 200 000 visiteurs. Des bodegas sont ouvertes où se retrouvent dès la fin de la corrida tous les aficionados. Les peñas ou bandas (groupes de musiciens) sont chargés de l'animation autour des arènes et dans toute la ville.

**Mois :** Mars ou Avril

**Journée taurine en juin 2021 : 3 840 billets vendus**

Nombre de billets distribués en 2020 : *annulée*

Chiffres 2019 : 32 976

## FERIA DU RIZ

Elle se tient le 2ème week-end de septembre. Depuis 2005, la Corrida Goyesque est devenue le grand événement de la Feria du Riz et de la saison Taurine Française. Combinant entre eux des arts multiples, la Corrida Goyesque est unique tant par le décor, que par la musique.

**Mois :** Septembre

**Nombre de billets distribués en 2021 : 18 900**

Nombre de billets distribués en 2020 : 11 472

Chiffres 2019 : 17 128

---

# PRESTATAIRES D'ACTIVITES

---

**189 RESTAURANTS** dont 1 étoilé par le Guide Michelin

La Chassagnette

*1 de plus que l'an dernier*

## **8 MONUMENTS**

Amphithéâtre, théâtre antique, thermes de Constantin, cryptoportiques, Alyscamps, cloître St Trophime, église St Trophime, Abbaye de Montmajour

**330 000 entrées** dans les monuments d'Arles dont 114 000 dans l'amphithéâtre -  
260 000 en 2020 - 787 000 en 2019

## **4 MUSEES**

- **Musée Réattu** 25 555 entrées en 2021  
(38 000 visiteurs en 2019 - 19 000 en 2020)
- **Musée de l'Arles antique** 46 787 entrées en 2021  
(109 553 visiteurs en 2019 - 37 400 en 2020)
- **Musée de la Camargue** 16 390 entrées en 2021  
(25 200 visiteurs en 2019 - 12 174 en 2020)
- **Museon Arlaten** 42 225 entrées en 2021 (ouverture 2021)



---

# PRESTATAIRES D'ACTIVITES

---

## 3 SITES assimilés à des musées

- **Conservatoire du santon** 1765 entrées en 2021  
(2019 : 3179 visiteurs 2020 : 748 visiteurs)
- **Musée du Riz**
- **Musée Paul Ricard**

## 3 FONDATIONS

- **Fondation Luma Arles**
- **Fondation Vincent Van Gogh** 56 083 visiteurs en 2021

2018 : 100 573 visiteurs 2019 : 95 216 visiteurs 2020 : 27 521 visiteurs

- **Fondation Manuel Riviera Ortiz**

---

# PRESTATAIRES D'ACTIVITES

---

## 3 sites naturels

- **Marais du Vigueirat**

2019 : 26 566 *visiteurs*

2020 : 20 506 *visiteurs*

2021 : 22 847 *visiteurs*

- **Domaine de la Palissade**

2019 : 5 670 *visiteurs*

2020 : 4 265 *visiteurs*

2021 : 5 694 *visiteurs*

- **Réserve Naturelle nationale de Camargue**

2019 : 11 302 *visiteurs*

2020 : 4 742 *visiteurs*

2021 : 6 653 *visiteurs*





**CARTE 'IDENTITE  
TOURISTIQUE  
EXTRAIT**

---

**2021**



---

# LES HOTELS

---

**44 hôtels- 1 455 chambres - 3 619 lits**



3 établissements  
77 chambres  
180 lits



3 établissements  
107 chambres  
281 lits



12 établissements  
538 chambres  
1198 lits



9 établissements  
234 chambres  
538 lits



1établissement  
73 chambres  
199 lits

**Non Classés**

16 établissements  
426 chambres  
1223 lits

---

# LES RESIDENCES DE TOURISME

---

**4 structures - 297 habitations - 1054 lits**



3 structures  
776 personnes  
211 habitations



1 structure  
278 personnes  
86 habitations

**Soit 4 structures  
297 habitations**

---

# LES CAMPINGS

---

**6 établissements - 684 emplacements - 3 042 lits**



5 établissements  
621 emplacements  
2790 lits



1 établissement  
63 emplacements  
252 lits

**Soit 6 établissements  
684 emplacements  
3042 lits**



---

# LES HEBERGEMENTS COLLECTIFS

---

2 établissements - 124 lits



1 Auberge de jeunesse  
12 dortoirs + 4 chambres  
109 personnes



1 Maison du pèlerin et du voyageur  
1 dortoir + 3 chambres  
15 personnes

# LES MEUBLES DE TOURISME



22 établissements  
99 lits



81 établissements  
398 lits



80 établissements  
340 lits



107 établissements  
509 lits

**Non Classés**

1045 établissements  
4478 lits

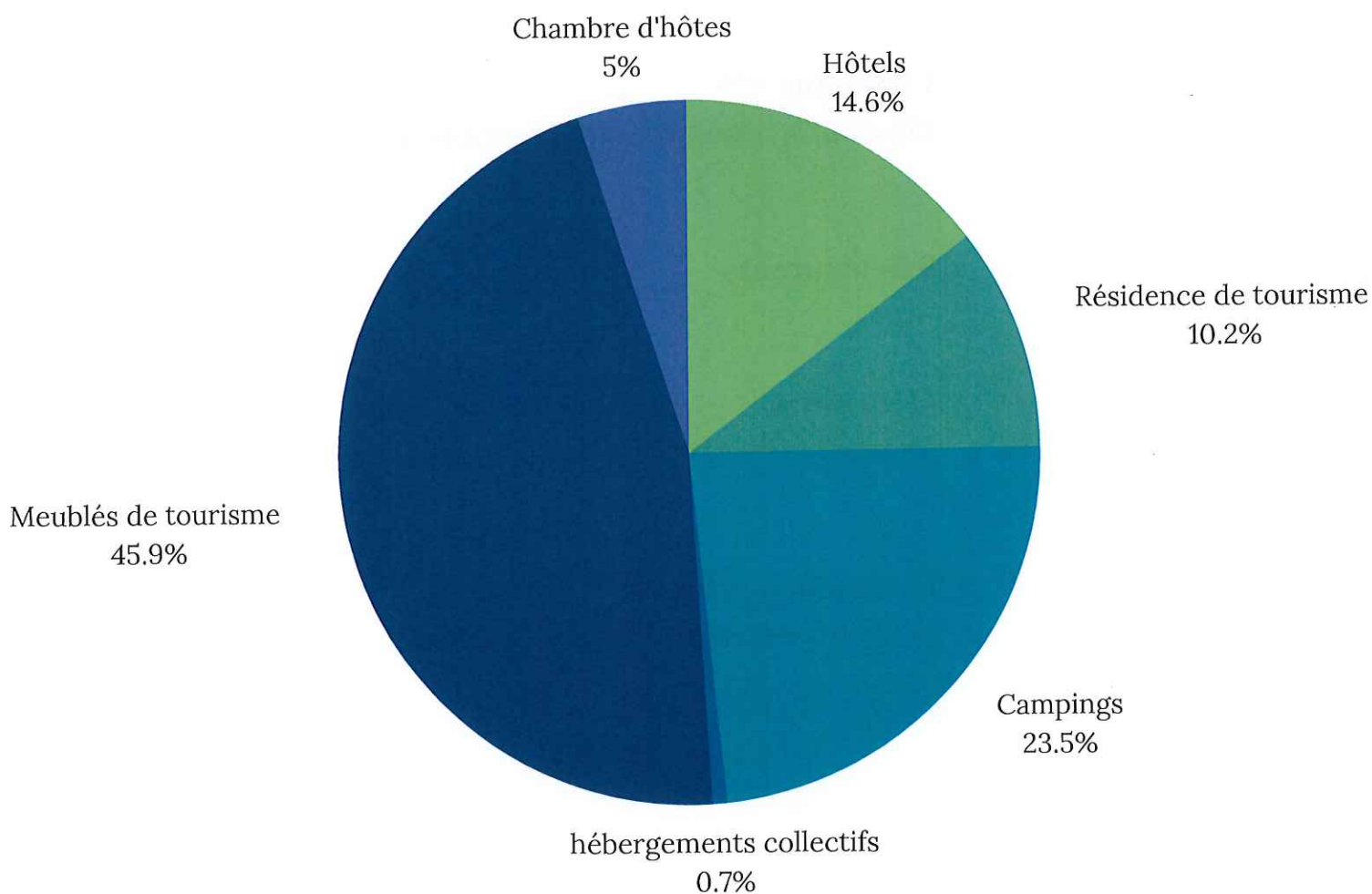
**1335 meublés -  
5 824 lits**

# LES CHAMBRES D'HOTES

**146 établissements - 690 lits**

# RESUME CHAMBRES DISPONIBLES

Une capacité d'accueil en hébergement marchand de  
+ de 14 000 lits





---

# A SALIN DE GIRAUD

---

## Une capacité d'accueil en hébergement marchand de 1 615 lits

### **2 Hôtels Non Classés**

34 chambres - 94 personnes

### **1 Camping \*\*\***

156 emplacements - 600 personnes

### **9 Restaurants**

### **51 meublés**

pouvant accueillir 283 personnes

### **14 chambres d'hôtes**

pouvant accueillir 38 personnes

---

# CONCLUSION

---

Faire le bilan de 2021 est un exercice doublement difficile et atypique. Difficile car je n'ai pris la présidence de l'Office de Tourisme qu'après les élections municipales, en août 2020, dans un contexte de pandémie qui a affecté l'économie du tourisme et donc celle de l'EPIC Office de Tourisme, pandémie qui aura également fortement marqué 2021 avec nos bureaux d'accueil fermés au public pendant plus de 5 mois de janvier à début juin.

Atypique car les arbitrages budgétaires dans cette seconde année de pandémie qui a déstructuré les budgets des collectivités, ont été difficiles.

En 2021, le produit de la taxe de séjour est quasiment revenu à son niveau de 2019. Le coût de l'Office de Tourisme pour la Ville est quasiment inexistant. L'Office de Tourisme a perdu 2 millions d'euros d'activité sur 2 500 000 en 2020 et presque autant en 2021 en raison de la crise COVID 19. Son statut d'EPIC et le fait que l'activité de vente représentait en 2019 plus de 70% de son budget lui a permis de bénéficier de presque tous les dispositifs de soutien de l'Etat, dont notamment celui de l'activité partielle de droit commun.

Cet appui financier de l'Etat a été essentiel. Ainsi une grande partie de l'année, 14 des 18 salariés de l'Office de Tourisme ont dû être placés en activité partielle (à des taux différents en fonction des métiers et des missions).

Parallèlement, les engagements financiers du budget prévisionnel ont été revus à la baisse : recrutement à minima des conseillers en séjour saisonniers, pas de réédition de documentation, limitation du plan marketing réorienté sur le marché français ...

.../...

---

# CONCLUSION

---

Comme en 2020, l'Office de Tourisme a particulièrement souffert pendant l'année 2021, mais la gestion rigoureuse mise en place nous a permis de terminer l'année avec un budget équilibré afin d'affronter 2022.

Nous savons que 2022 devrait être une meilleure année que 2021 en raison de la fin de la crise COVID 19. Cependant, même en atteignant ou dépassant les chiffres de fréquentation de 2019, nous resterons sans doute en deçà des chiffres de consommation en raison du retour lent des clientèles internationales lointaines (Amérique) voire de leur absence quasi totale pour l'Asie et l'Océanie.

Il va s'agir à nouveau d'un exercice qui va demander souplesse et adaptabilité dans les actions prévues.

**Sébastien ABONNEAU**

**5ème Maire Adjoint**

En charge du tourisme et de la promotion du territoire  
Président de l'Office de Tourisme Arles Camargue