



**RAPPORT D'ACTIVITE ET DE
FREQUENTATION
OFFICE DE TOURISME
ARLES CAMARGUE 2023**

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.

2020 et 2021 ont été des années atypiques en raison de la crise COVID. Tous les professionnels du tourisme conviennent que l'année comparaison à laquelle il faut se référer est 2019, qui fut une bonne année touristique. 2022, en sortie de COVID et avec le début de la guerre en Ukraine, a vu les clientèles françaises rester prudemment en France. En 2023, les français sont repartis à l'étranger.

La période inflationniste dans laquelle est entrée l'économie mondiale, a modifié le comportement de nos clients en termes de consommation. Les dépenses obligatoires incompressibles, ont augmenté (nourriture, logement, chauffage ...). Le tourisme, les loisirs, la culture sont des dépenses secondaires que l'on engage uniquement si l'on assume les dépenses primaires. La part du budget des ménages consacrée au tourisme/loisirs s'est donc logiquement vue réduite. Et quand elle est restée identique, le coût des prestations touristiques ayant augmenté (hébergement, restauration ...) c'est le nombre des dépenses (un peu moins de restaurants ...), et/ou la durée de séjour qui ont été impactés. Cela s'est ressenti dans tous les domaines d'activités. Nos professionnels, ont dû adapter leurs offres à ces changements comportementaux. L'Office de Tourisme n'a pas échappé à cette tendance en accueil comptoir qu'il s'agisse du bureau des Lices ou bien celui de Salin de Giraud. Nous avons moins vendu de billetteries, quelques soient les prestataires.

Sébastien ABONNEAU, Président de l'Office de Tourisme Arles Camargue
5° Adjoint au Maire en charge du Tourisme et de la promotion du territoire.

Sommaire

FREQUENTATION DE L'OFFICE DE TOURISME	Page 4
BILAN COMMERCIAL ET MARKETING	Page 9
BILLETTERIES	Page 11
SERVICE COMMERCIAL	Page 14
EDITION DISTRIBUTION	Page 15
WEB ET DIGITAL	Page 16
RESEAUX SOCIAUX/MEDIAS	Page 17
EVENEMENTS ET ACTIVITES	Page 18
FESTIVAL & EVENEMENTS	Page 20
ACTIVITES	Page 22
L'HEBERGEMENT A ARLES	Page 24
CONCLUSION	Page 33



FREQUENTATION OFFICE DE TOURISME 2023

L'activité "Accueil" de l'office de tourisme

En 2023,

l'accueil de l'office de tourisme Arles Camargue représente :

- plus de **106 470 personnes renseignées** dans le cadre de 42 588 actes d'accueil (*front office, mail, téléphone*)
- près de **135 000 personnes** entrées dans nos bureaux d'accueil
- **450 000 connexions** sur le site internet
- Près de **6 000 appels** téléphoniques entrants (*soit 17 appels en moyenne par jour*)
- **342 jours** d'ouverture

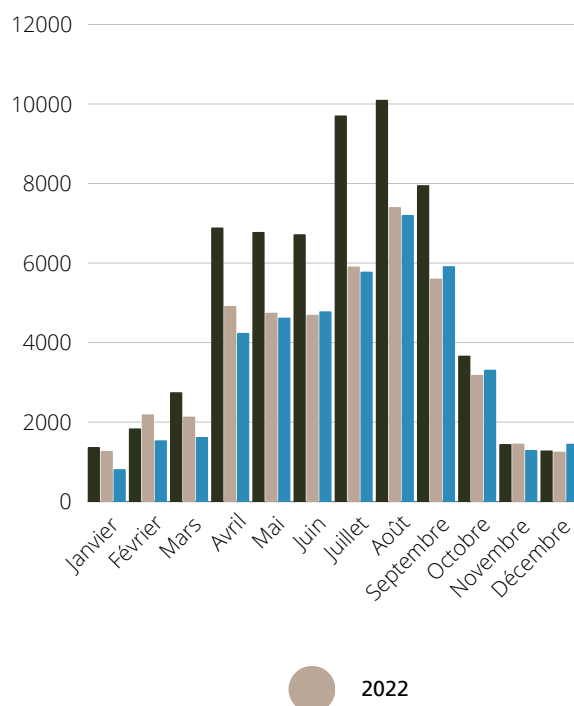
Accueil des Lices

106 470 personnes renseignées

	2019	2022	2023	Evolution N-1
Entrées (nombre de personnes comptabilisées par la cellule de comptage)	148 012	144 944	134 860	-7%
Nombre de personnes renseignées (Acte d'accueil - Personne qui s'est avancée au comptoir - Une seule personne comptabilisée par acte d'accueil)	54 770	36 362	35 557	-2%
Accueils Téléphoniques	5 169	6 900	5 871	-15%
Accueils Numériques (mails, chats)	943	1 471	1 160	-21%

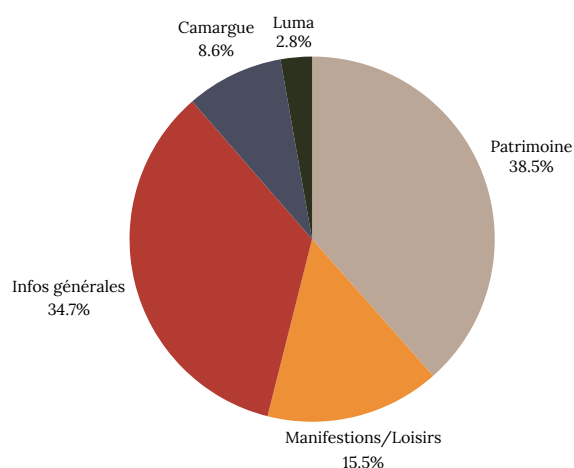
Nous considérons que derrière une personne renseignée, 2.50 personnes sont "touchées".

Le nombre de personnes entrées (*différent du nombre de personnes renseignées dans l'office*) a été ajouté au chiffre des appels téléphoniques et au chiffre des accueils numériques, qui ont été, tous trois, majorés avec cet indice.



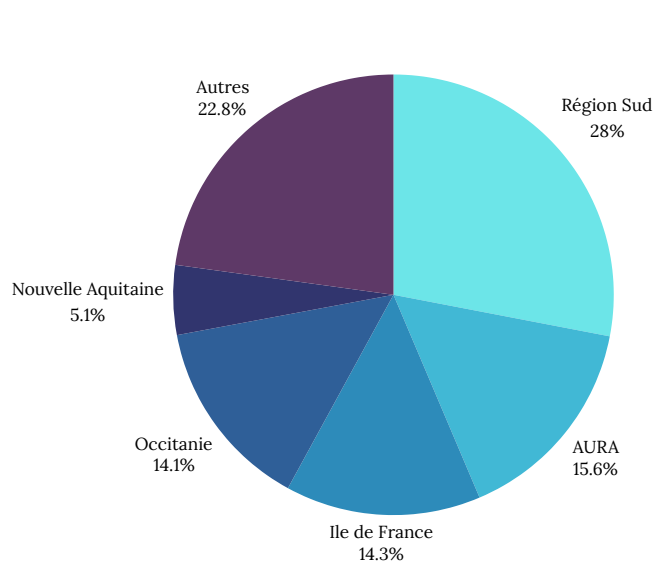
Accueil des Lices

THEMES DES DEMANDES EN CENTRE VILLE

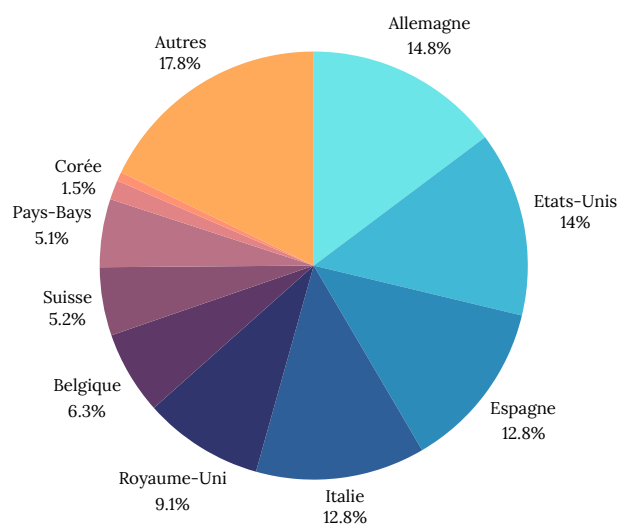


Le thème du Patrimoine reste la principale demande des visiteurs à notre bureau d'accueil du boulevard des Lices (horaires, tarifs...). On peut noter que les demandes liées à LUMA Arles sont encore en augmentation cette année.

PROVENANCE DES VISITEURS CENTRE VILLE



57% France
(contre 61% en 2022)



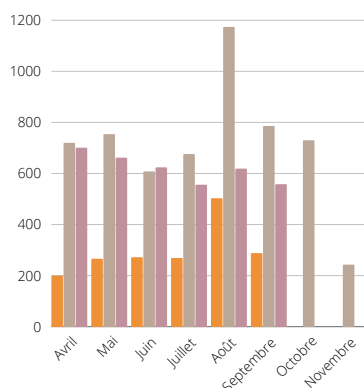
43% d'étrangers
(contre 39% d'étrangers en 2022)

A Salin de Giraud

CHIFFRES GLOBAUX DES ACTES ACCUEIL 2023 à Salin de Giraud

Bureau ouvert de

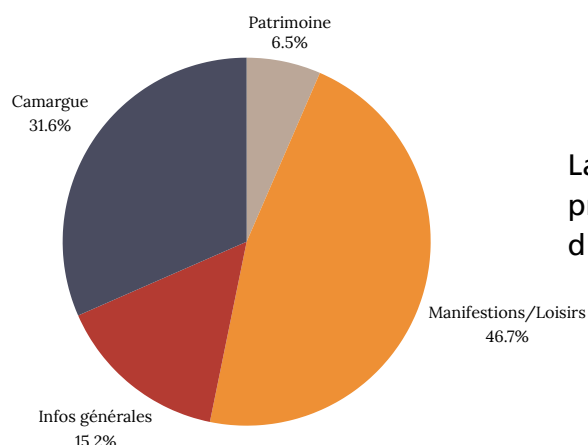
3 720 actes d'accueil



Le bureau a été ouvert du 1er avril au 30 septembre. Deux jours de fermeture par semaine (*mardi et mercredi*) ont été maintenus en avril, mai et septembre. Un second saisonnier a été recruté à partir du 1er juin.

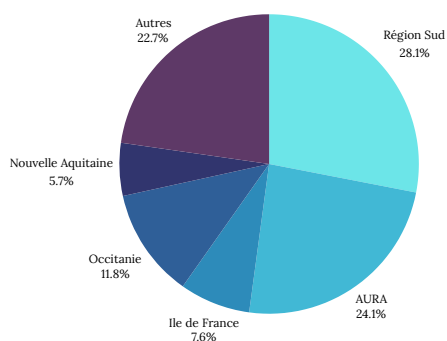
● 2019 ● 2021 ● 2023

THEMES DES DEMANDES SALIN DE GIRAUD

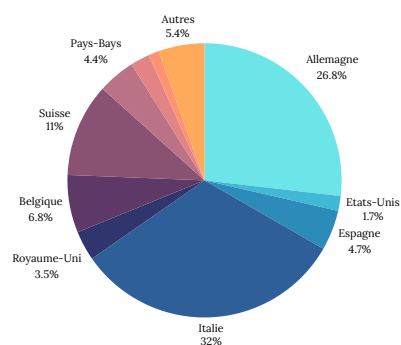


La Camargue et les Manifestations/loisirs restent les principales demandes des visiteurs à notre bureau d'accueil de Salin de Giraud.

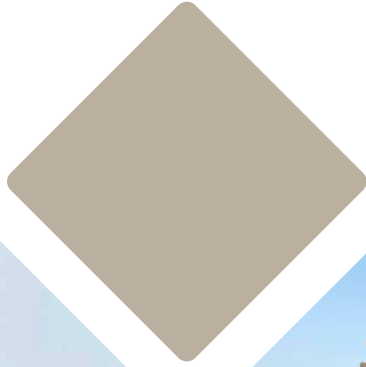
PROVENANCE DES VISITEURS SALIN DE GIRAUD



61% France
(contre 67% en 2022)



39% d'étrangers
(contre 33% d'étrangers en 2022)



BILAN COMMERCIAL & MARKETING

Activité commerciale de l'office de tourisme

CA annuel 2023 :

1 362 795 €

Chiffre d'affaires Billetterie

Billetterie Monuments + Activités loisirs Arles + Activités Loisirs Camargue/hors Arles + Evénements

724 073 €

+

Chiffre d'affaires Service commercial

Visites Guidées + Service réceptif + Animations romaines + Grands Comptes

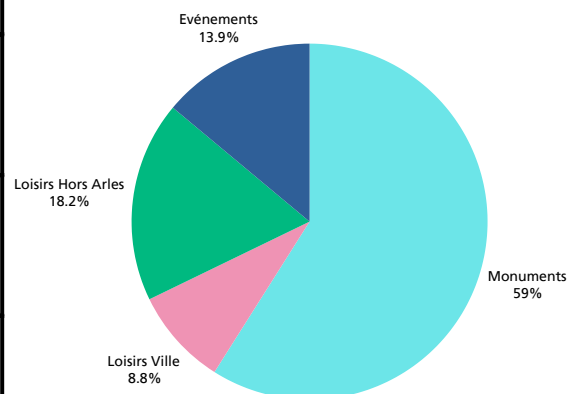
638 722 €

Les Billetteries revendues

CA annuel 2023 : 724 073 € pour près de 53 000 billets

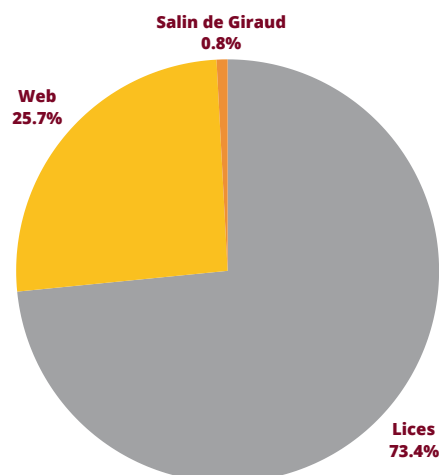
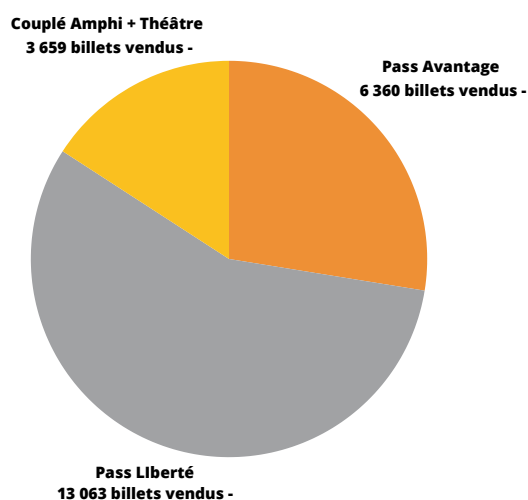
	CA	Nombre de billets
BILLETTERIE MONUMENTS HORS GROUPE	335 085 €	23 656
BILLETTERIE MONUMENTS GROUPE	91 920€	15 700
BILLETTERIE LOISIRS VILLE	64 015 €	6 066
BILLETTERIE LOISIRS CAMARGUE/HORS ARLES	132 103 €	4 181
BILLETTERIE EVENEMENTS	100 950	3 175

Répartition
Chiffre d'affaires des ventes



Billetterie Monuments

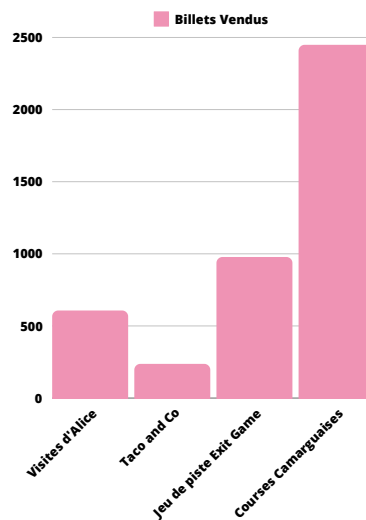
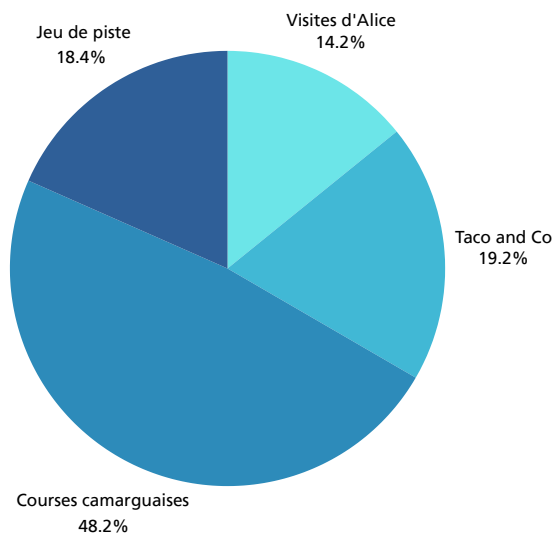
Chiffre d'affaires : 441 525 € - 39 533 billets vendus



Billetterie activités "ville"

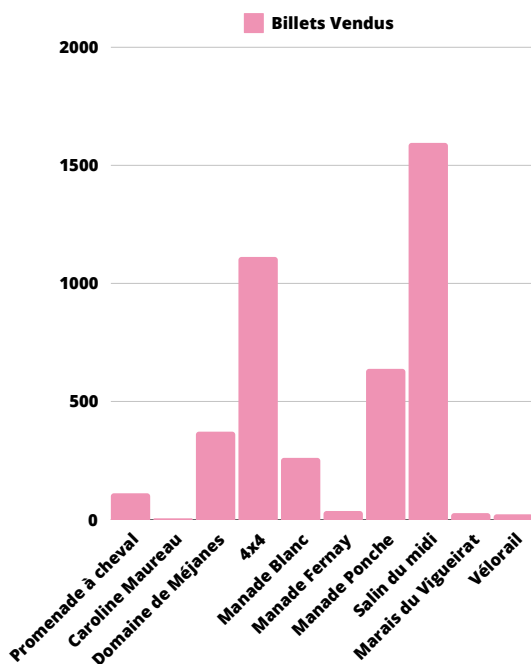
Chiffre d'affaires : 64 015 € - 6 066 billets vendus

Répartition Chiffre d'affaires des ventes

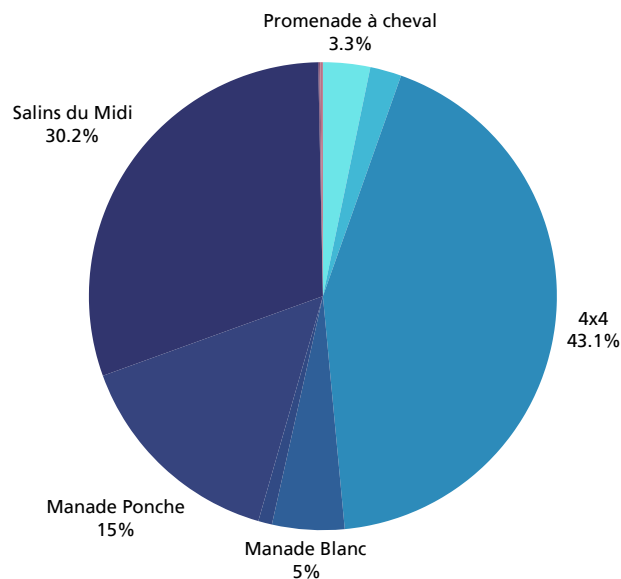


Billetterie "Camargue/Hors Arles"

Chiffre d'affaires : 132 103 € - 4 181 billets vendus

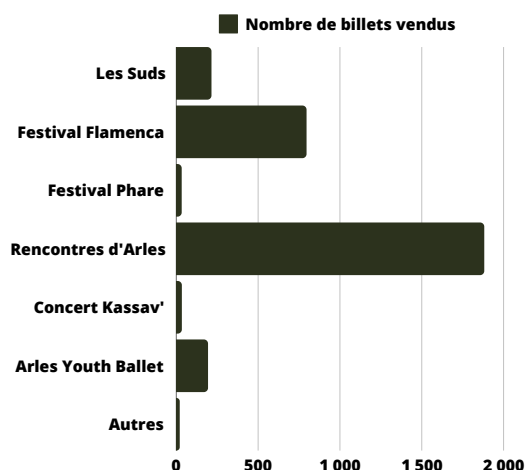
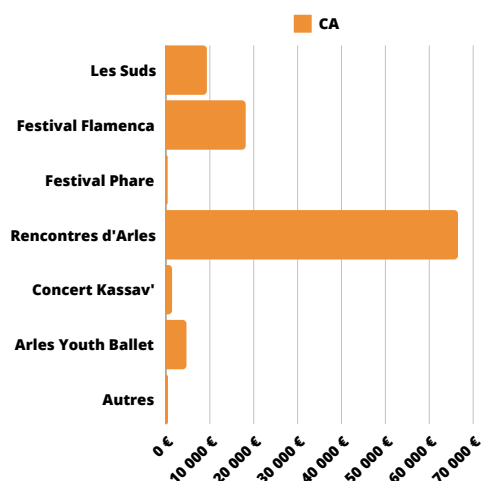


Répartition Chiffre d'affaires des ventes



Billetterie évènements et spectacles

Chiffre d'affaires 2023 : 100 950 € - 3 175 billets vendus



Bilan service commercial

Le service commercial gère les réservations des visites guidées,
des animations romaines et le service réceptif

CA annuel 2023 : 638 722 €

	2022	2023	Evolution
VISITES GUIDEES GROUPEES	386 000 €	434 031	+ 12 %
<i>dont Musée de l'Arles antique</i>	29 560 €	23 786 €	-19.5 %
<i>dont Service du Patrimoine</i>	54 400 €	52 667 €	-2 %
<i>dont Museon Arlaten</i>	12 450 €	15 544 €	+ 24 %
SERVICE RECEPTIF	48 800 €	40 350 €	-17 %
ANIMATIONS ROMAINES	76 545	70 552 €	-8 %
GRANDS COMPTES	51 507 €	93 789 €	+ 82 %

Les éditions 2023

Dans le cadre de sa démarche écoresponsable, l'Office de tourisme Arles Camargue a dématérialisé la plupart de sa documentation et réduit le nombre de documents édités.

Afin de répondre à la demande de ses visiteurs, l'Office de Tourisme Arles Camargue continue l'édition de certains documents :



- 240 000 plans à plats gratuits

La diffusion de plans gratuits est obligatoire pour les office de tourisme classés en catégorie 1

- 5 000 plans pliés payants au tarif de 0.50€

-2 700 balades thématiques

- 300 coffrets de 14 itinéraires de randonnée vendus à 8.50€
(200 en français / 100 en anglais)

- 15 200 cartes de la Camargue



La distribution

Toutefois, afin de satisfaire les socio-professionnels du territoire, l'Office de Tourisme Arles Camargue organise tout au long de l'année des tournées de distribution.

En 2023, la distribution représente :

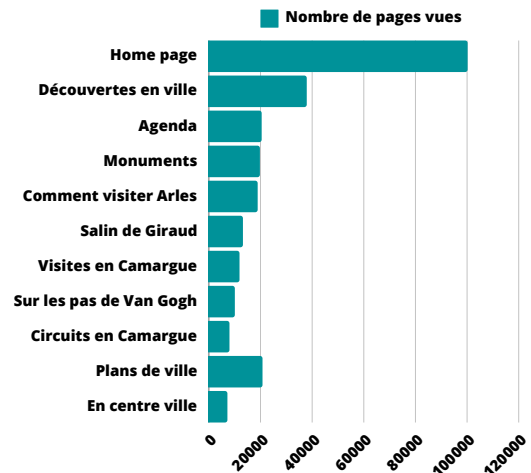
- 11 tournées
- 68 points de livraison : 39 en centre ville, 17 en périphérie et 13 en Camargue/Crau/Alpilles
- 28 prestataires de loisirs distribués (musées, activités de loisirs, événements) lors de l'une ou plusieurs tournées

Web et digital site internet

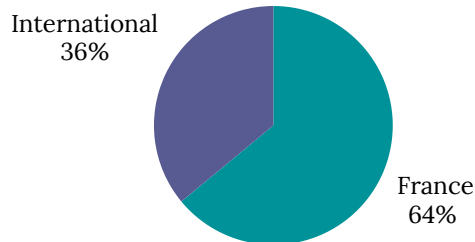
37 618 visites
par mois
38 115 en 2022

451 423
visiteurs
uniques
457 000 en 2022

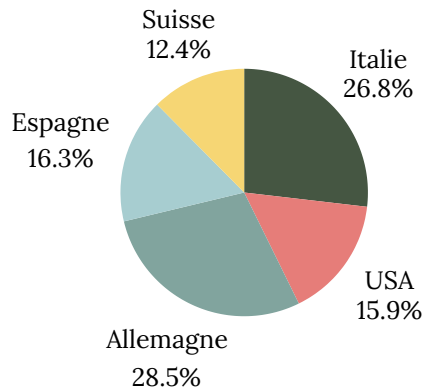
Top des pages vues en 2023



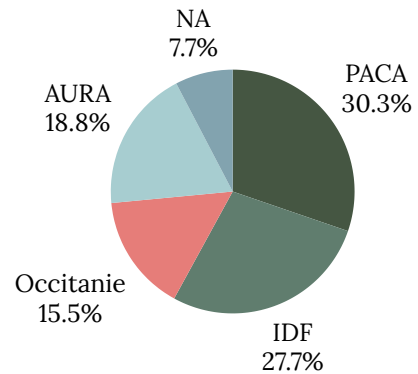
Répartition Connexions



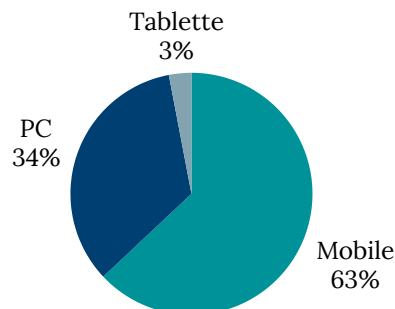
Connexions étrangères



Connexions françaises






Sources Connexions



Réseaux sociaux

En 2023, l'Office de Tourisme a été présent sur l'ensemble des réseaux sociaux tels qu'Instagram, Facebook et LinkedIn grâce à des publications régulières pour promouvoir et dynamiser notre destination, mettre en avant les événements, inciter au séjour, à la découverte d'activités.

	Followers 2022	Followers 2023	Evolution
	12 200	16 000	+22%
	21 000	22 000	+4%
	500	880	+76%

Médias

L'Office de tourisme Arles Camargue accueille tout au long de l'année des journalistes désireux de mettre en avant la destination sur les différents médias : journaux, magazines, télévision, radio...

Les voyages de presse sont organisés en autonomie par l'Office de tourisme ou en collaboration avec d'autres organismes de tourisme partenaires, tels que Provence Tourisme, le Comité Régional de tourisme et Atout France.

15 accueils presse (24 en 2022)
assistés au cours de leurs voyages de presse
dont : 3 français, 12 étrangers

Supports :



11 journaux et magazines

3 télévisions (BFM, TF1, France 3 PACA, France 2...)



2 Radios : Gente Viajera (Onda Cero) - Espagne + et Deutschfunk et Bayersicherfunk
Allemagne



ÉVÉNEMENTS & ACTIVITÉS 2023



FESTIVALS & EVENEMENTS

L'année 2023

=

30 Fêtes et Festivals

près de **458 000** participants

+

2 ferias : **240 000** personnes

=

Près de **700 000 personnes** en 2023

FESTIVALS & EVENEMENTS

Hiver

Evénement	2019	2022	2023	Evolution N-1	commentaires
Calend'Arles	/	7 000	22 000	+ 214 %	Création en 2022
Les Suds en Hiver (fev)	2 000	1 700	11 124	+ 500 %	
Le Salon des santonniers (dec, jan)	-	11 893	11 000	-7.5%	
Arles se livre		1 000	800	-20%	

Printemps

Evénement	2019	2022	2023	Evolution N-1	commentaires
Féria de Pâques (dans les arènes)	33 000	36 000	38 000	+5.5%	
1er mai, fêtes des Gardians	-	7 000	8 000	+14%	
Festival du dessin	/	/	20 000	/	Création en 2023

Automne

Evénement	2019	2022	2023	Evolution N-1	commentaires
Journées Européennes du Patrimoine	-	11 000	16 325	+48%	
Festival ON "Faire Monde"	27 000	12 000	8 000	-33 %	
Provence Prestige	13 000	14 900	15 000	+0.6%	
Finale du trophée des As	6 620	-	9 000	+35%	En 2022, édition à Nîmes
Paroles Indigo		1 700	1 500	-28%	
Assises de la traduction littéraire		500	440	-12%	

FESTIVALS & EVENEMENTS

Eté

Evénement	2019	2022	2023	Evolution N-1	commentaires
Rencontres d'Arles	145 000	127 000	145 000	+ 14 %	
Festival Les Suds	45 000	40 000	41 000	+2.5 %	
Les Escales du Cargo	-	15 000	5000	-66 %	3 spectacles contre 5 en 2022 dont 1 avait eu lieu dans les arènes
Festival Arelate et le festival du film Peplum	20 750	14 000	14 600	+4 %	
Convivencia		3 800	5 000	+31%	
Rencontres cinématographiques		1 000	1 100	+10%	
Cocarde d'Or	4 139	5500	6 300	+ 14.5 %	
Courses camarguaises de l'été	14 500	12 000	11 500	-4 %	
Festival Phare		954	989	+3%	
Pegoulado	3 000	3 000	3 500	+16 %	
Fêtes d'Arles	2 000	12 540	10 470	-16 %	
Course de satin	2 800	3 000	2 100	-30 %	
Les rue en musique		3 402	4 650	+36%	
Féria du Riz (dans les arènes)	18 900	16 000	15 000	-6 %	
Flamenca		3 000	4 200	+40%	
Agir pour le vivant		10 000	10 000	-	
Journées du Patrimoine		14 815	16 325	+10%	

ACTIVITES

Monuments & musées

Prestataires	2019	2022	2023	Evolution N-1	commentaires
Monuments d'Arles (<i>nombre de billets</i>)	365 000	346 934	387 668	+ 12 %	804 431 entrées
Musée Réattu (<i>visiteurs</i>)	38 000	51 576	66 994	+ 30 %	Expo estivale Rencontres d'Arles
Musée de l'Arles antique (<i>visiteurs</i>)	109 553	115 724	99 262	-14 %	
Musée de la Camargue (<i>visiteurs</i>)	25 200	26 396	26 567	+ 0.6 %	
Museon Arlaten (<i>visiteurs</i>)	-	43 563	53 400	+ 22.5 %	Le Museon a accueilli le festival du dessin en mai

Sites & assimilés

Prestataires	2019	2022	2023	Evolution N-1	commentaires
LUMA Arles	NC	NC	NC		
Lee Ufan Arles		20 000	NC		
Fondation Vincent van Gogh Arles	109 553	115 724	99 262	-14 %	
Musée Paul Ricard	-	7 360	4 036	-45 %	2022 était l'année d'ouverture
Conservatoire du santon	-	43 563	53 400	+ 22.5 %	

ACTIVITES

Sites naturels & activités

Prestataires	2019	2022	2023	Evolution N-1	commentaires
Marais du Vigueirat	26 566	22 358	22 822	+ 2 %	
Domaine de la Palissade	5 670	9 600	7 559	-21 %	
Maison de la réserve et du Vaccarès La Capelière	11 302	9 063	9 647	+ 6 %	



L'HÉBERGEMENT À ARLES 2023

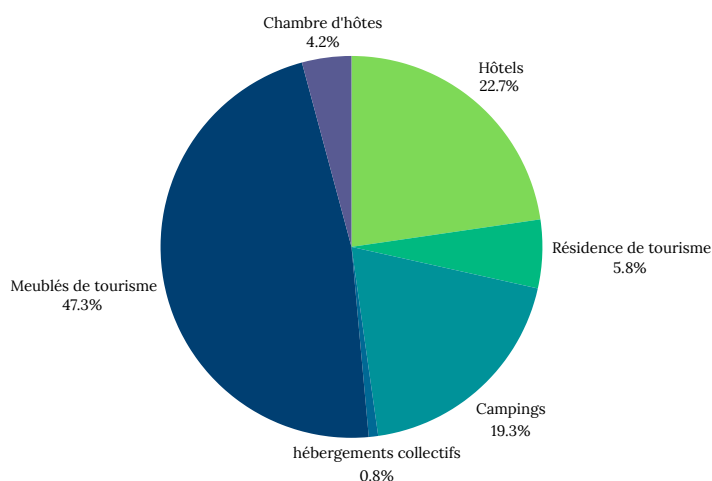
LES HEBERGEMENTS A ARLES

Classement	Quantité	Capacité d'accueil
42 HOTELS - 3 120 lits		
5 étoiles	3	181 lits
4 étoiles	4	312 lits
3 étoiles	16	1 505 lits
2 étoiles	8	547 lits
1 étoile	1	189 lits
Non classé	10	386 lits
5 RESIDENCES DE TOURISME - 797 lits		
4 étoiles	3	756 lits
Non classé	2	41 lits
6 CAMPINGS - 2 649 lits		
3 étoiles	5	2 454 lits
2 étoiles	1	195 lits

LES HEBERGEMENTS A ARLES

Classement	Quantité	Capacité d'accueil
1 521 MEUBLES DE TOURISME - 6 497 lits		
5 étoiles	3	23 lits
4 étoiles	23	128 lits
3 étoiles	65	309
2 étoiles	72	314
1 étoile	128	591 lits
Non classé	1 230	5 132 lits
156 CHAMBRES D'HOTES - 557 lits		
1 AUBERGE DE JEUNESSE - 109 lits		

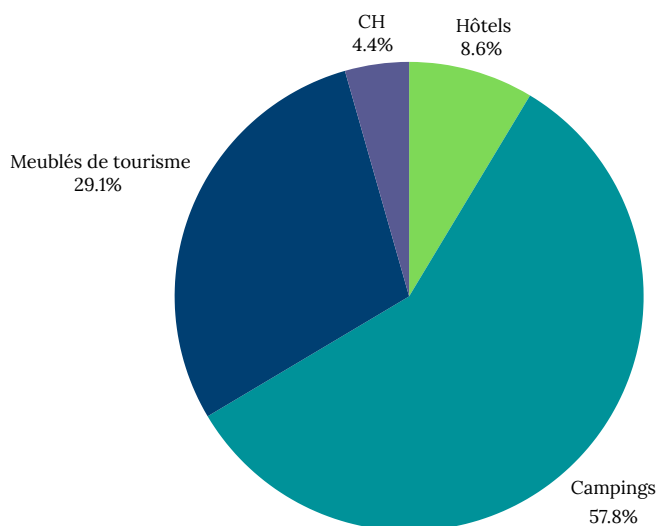
**Une capacité d'accueil en hébergement marchand de
Près de 14 000 lits (13 729)**



LES HEBERGEMENTS A SALIN DE GIRAUD

Type	Quantité	Capacité d'accueil
Hôtel non classé	2	82 lits
Camping	1	550
Meublés	49	277 lits
Chambres d'hôtes	10	42 lits
NOMBRE DE LITS : 951		

Une capacité d'accueil en hébergement marchand de 951 lits



FREQUENTATION DES HEBERGEMENTS ARLESIENS

Données extraites du dispositif FluxVision

Flux Vision tourisme est une solution développée par Orange avec le concours de Provence Tourisme et d'ADN Tourisme, la Fédération nationale des organismes institutionnels du tourisme.

Elle permet de convertir, en temps réel, des millions d'informations techniques issues du réseau mobile d'Orange* en indicateurs statistiques afin d'analyser la fréquentation de territoires et le déplacement des populations.

Cette solution est développée en accord avec la CNIL grâce à une anonymisation des données.

Ce dispositif permet un comptage des personnes présentes sur un territoire par jour, par nuit, mais également par créneaux de 2h quel que soit leur mode d'hébergement. Ces populations sont ensuite segmentées en fonction de leur comportement par le biais d'algorithmes en résidents, habituellement présents, touristes, transit, excursionnistes de la façon suivante :

Résident : Personne dont la zone de présence majoritaire est dans la zone d'observation et qui a réalisé au moins 22 nuits (pas forcément consécutives) dans la zone de présence majoritaire.

Habituellement présent : Personne qui n'est pas résident de la zone d'observation mais qui a été vue de manière récurrente sur cette zone : plus de 4 fois sur des semaines différentes au cours des 8 dernières semaines.

Touriste : Personne qui n'est ni résidente, ni habituellement présente. C'est-à-dire :

- La zone d'observation n'est pas sa zone de résidence (zone de présence majoritaire sur laquelle la personne doit passer au moins 22 nuits)
- La personne a été vue de manière non récurrente sur cette zone : au maximum sur 4 semaines (au moins une fois par semaine) sur les 8 dernières semaines.

A noter :

Le segment "touristes" comprend les touristes "classiques" de loisirs et affaires, ainsi que d'autres types de population qui répondent à la définition : transporteurs routiers qui passent la nuit dans le département, saisonniers ou personnes en mission professionnelle de moins d'un mois dans les secteurs de l'agriculture, de l'industrie ou le tertiaire...

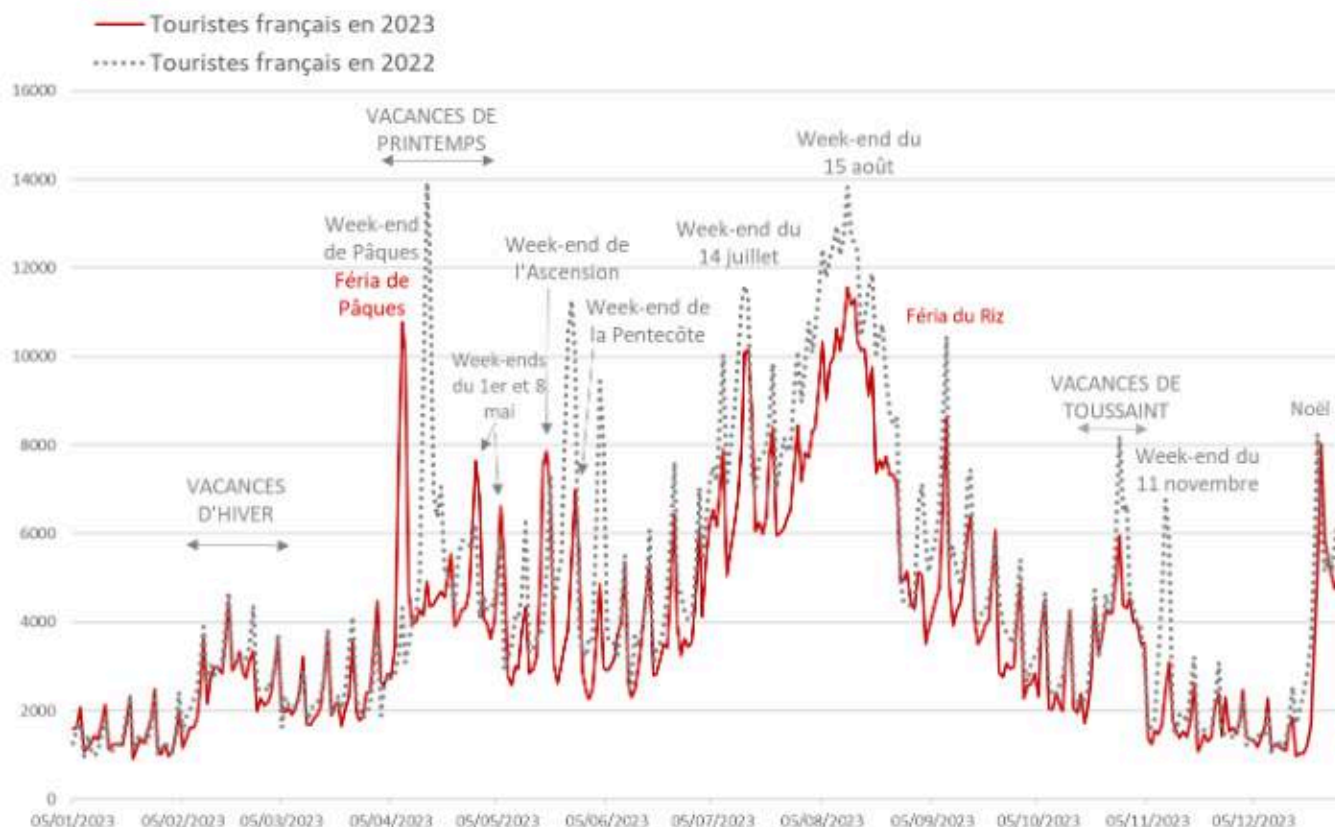
Ces mêmes catégories de personnes peuvent également être segmentées en "habituellement présents" selon leur temps de présence et de récurrence dans le département.

- données chiffrées consolidées à partir des données des parts de marché des autres opérateurs pour arriver à des données estimées exploitables

FREQUENTATION DES HEBERGEMENTS ARLESIENS

Retrait de la clientèle française à Arles

NUITEES TOURISTIQUES FRANÇAIS EXTRA DEPARTEMENTALES A ARLES – 2023 VS 2022



Après une année 2022 record en termes de fréquentation touristique française, l'année 2023 renoue avec les habitudes d'avant covid avec, notamment, une reprise des déplacements des touristes en dehors de leurs frontières. 2023 est également marquée par le contexte inflationniste qui a pu freiner le départ de certaines clientèles ou réduire la durée de leurs déplacements touristiques.

Dans ce contexte, le département a enregistré un niveau de fréquentation touristique française comparable à celui de 2022 (-1%), qui s'est accompagné d'une hausse des nuitées des principales clientèles étrangères (+6%).

A Arles, le contexte de 2023 est légèrement différent. En effet, ces dernières années, Arles a bénéficié d'une forte attractivité suite à l'ouverture de LUMA Arles en juin 2021. Ainsi, en 2022, Arles affichait une hausse des nuitées touristiques françaises de 23% par rapport à 2019 (vs +9% pour le département).

En 2023, la fréquentation touristique française d'Arles s'est réduite dans des proportions plus importantes, -15% par rapport à 2022, que dans le reste du département en raison peut-être d'un tassement de l'effet d'ouverture de LUMA Arles. Il faut cependant noter que contrairement à d'autres territoires, Arles garde un niveau de fréquentation supérieur à celui de 2019 (+4%). Cette baisse semble s'opérer tout au long de l'année :

FREQUENTATION DES HEBERGEMENTS ARLESIENS

De janvier à mars, on observe un léger retrait des nuitées touristiques françaises (-5% par rapport à 2022), en partie attribuable à une baisse de la fréquentation durant les vacances d'hiver (-11%). A noter cependant, que cette période et notamment les vacances d'hiver se sont fortement développées ces dernières années (+21% des nuitées touristiques françaises à Arles en hiver entre 2019 et 2022, +35% durant les vacances d'hiver). **Arles conserve ainsi un niveau de fréquentation supérieur à celui de 2019** (+16% en hiver entre 2019 et 2023 et +21% sur la même période durant les vacances d'hiver)

D'avril à juin, la fréquentation touristique française recule plus fortement mais conserve un niveau de fréquentation supérieur à 2019 (-14% entre 2022 et 2023 et +5% entre 2019 et 2023), suite à une baisse hors vacances (-17%, +1% respectivement). Durant les vacances de printemps la fréquentation recule par rapport à 2022 mais dans une moindre mesure (-8% entre 2022 et 2023, +12% entre 2019 et 2023).

Le week-end de Pâques était cette année une semaine plus tôt qu'en 2022, 2 semaines plus tôt qu'en 2019, et constituait ainsi le 1^{er} week-end des vacances de printemps. On observe un retrait de la fréquentation ce week-end par rapport à 2022 mais également par rapport à 2019 (-23% et -19% respectivement).

De juillet à août, la fréquentation touristique française est également en retrait sur cette période par rapport à 2022 et stable par rapport à 2019 (-17% et +0% respectivement).

Le 14 juillet était cette année un vendredi vs un jeudi en 2022 et un dimanche en 2019. On observe sur ce long week-end un léger retrait de la fréquentation par rapport à 2022 (-11%). Le calendrier étant plus propice qu'en 2019, la fréquentation touristique française est cette année supérieure à celle de 2019 (+26%).

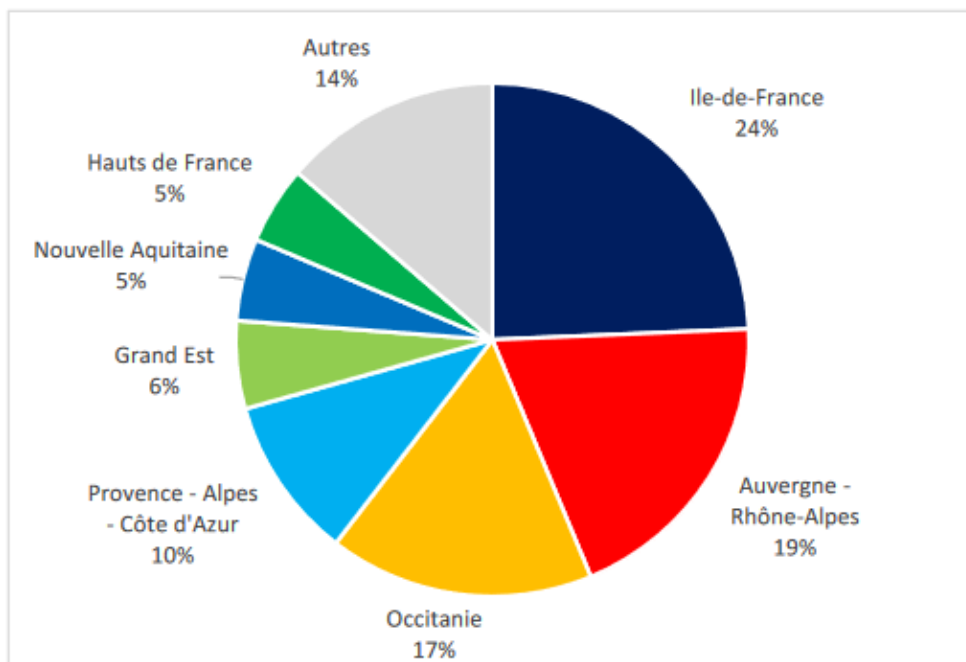
Le 15 août était cette année un mardi, un lundi l'an passé et un jeudi en 2019. On observe un recul de la fréquentation par rapport à 2022 la semaine du 15 août (-13%), mais aussi par rapport à 2019 qui n'avait pas eu de long week-end du 14 juillet et avait peut-être bénéficié d'un report (-6%).

De septembre à décembre, la fréquentation est en retrait par rapport à 2022 mais garde un niveau de fréquentation supérieur à 2019 (-16%, +6% respectivement). A noter que cette année les vacances de Noël étaient décalées d'une semaine par rapport à l'an passé et étaient ainsi à cheval sur 2023 et 2024. La tendance observée tout au long de l'année se poursuit également durant les vacances de Noël qui affichent un retrait cette année par rapport à l'année précédente et également par rapport à 2019 (-9% par rapport à 2022 et par rapport à 2019).

FREQUENTATION DES HEBERGEMENTS ARLESIENS

Près de 50% des nuitées touristiques françaises originaires d'Ile-de-France et d'Auvergne-Rhône-Alpes

RÉPARTITION DES NUITÉES TOURISTIQUES FRANÇAISES EXTRA DÉPARTEMENTALES À ARLES PAR REGION – 2023



Source : Orange – Flux Vision Tourisme – Provence Tourisme

Les principales clientèles françaises en 2023 restent inchangées. Elles sont originaires essentiellement d'Ile-de-France, d'Auvergne-Rhône-Alpes, d'Occitanie et de Provence-Alpes-Côte d'Azur.

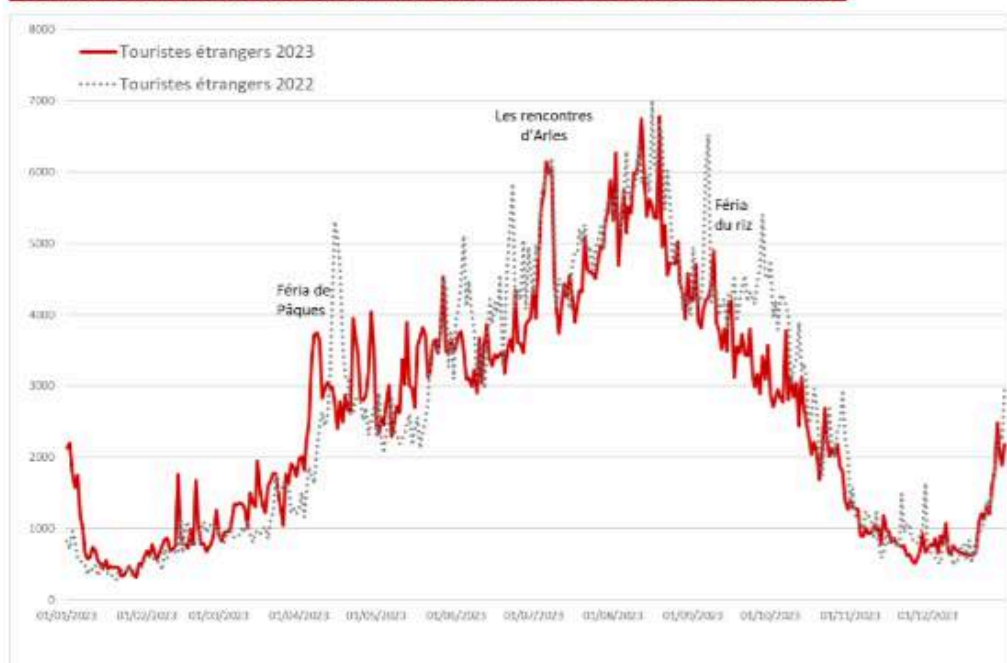
On note un retrait de la fréquentation de l'ensemble des principales clientèles françaises et particulièrement de la clientèle régionale et d'Auvergne-Rhône-Alpes (-21% et -26% par rapport à 2022 respectivement). Au regard des autres clientèles, la clientèle francilienne est restée relativement fidèle à la destination (-5%).

FREQUENTATION DES HEBERGEMENTS ARLESIENS

...accompagnée d'un léger retrait de la fréquentation des principales clientèles étrangères

La clientèle étrangère à Arles est essentiellement originaire d'Allemagne, des Etats-Unis, d'Italie, de Suisse, d'Espagne, des Pays-Bas et du Royaume-Uni en termes de séjours.¹

NUITEES TOURISTIQUES DES PRINCIPALES CLIENTELES ETRANGERES A ARLES – 2023



Source : Flux Vision Tourisme - Orange Business – Provence Tourisme

On observe un léger retrait de la fréquentation des principales clientèles étrangères par rapport à 2022 (-4%).

Comme à l'échelle départementale, on observe à Arles en 2023 une hausse des Italiens, des Britanniques et dans une plus grande mesure à Arles des Américains et des Espagnols.

A contrario, on note un retrait des clientèles allemande, suisse et néerlandaise qui ne s'observe pas dans les Bouches-du-Rhône.

CONCLUSION

Deux années et demie de crise sanitaire et la guerre en Ukraine ont entraîné un contexte économique international troublé, matérialisé par le retour d'une inflation qui avait disparu notre économie depuis de nombreuses années. Cela a entraîné des modifications dans le comportement des touristes.

Dans ce contexte, les professionnels ont dû s'adapter à de nouvelles attentes, des changements dans l'acte d'achat.. L'Office de Tourisme a fait de même : adaptation des horaires d'accueil du public, capitalisation sur le web et les réseaux sociaux.

Nous avons néanmoins retrouvé une fréquentation égale ou supérieure à 2019, année de référence. Tous les festivals ont repris leur activité de façon normale.

2023 a vu la naissance d'un nouvel évènement : Le Festival du dessin qui a attiré une belle clientèle pendant 3 semaines. Tous les professionnels ont pu en bénéficier.

Calend'Arles en fin d'année, qui désormais s'étend sur un mois et non plus sur une semaine, est un évènement prometteur pour l'avenir et la consolidation de notre fréquentation en décembre et jusqu'à la fin des vacances scolaires de Noël.

Lorsque cela a été nécessaire, grâce à la souplesse de fonctionnement de notre établissement, l'Office de Tourisme a pu apporter tout son soutien à la municipalité, notamment dans l'organisation de Calend'Arles.

Comme chaque année, en 2023, l'office de tourisme a représenté 365 jours d'activités : accueil, visite guidée, communication...

L'Office de Tourisme termine 2023 de façon sereine, et espère une année 2024 encore meilleure.

Sébastien ABONNEAU, Président de l'Office de Tourisme Arles Camargue
5° Adjoint au Maire en charge du Tourisme et de la promotion du Territoire.
