



**Livradois-**  
**Forez** PARC NATUREL  
RÉGIONAL  
EN AUVERGNE

# Bilan de la saison touristique 2019

ipsum

# Sommaire

1. France : cet été les Français ont privilégié l'Hexagone
2. Auvergne Rhônes-Alpes : une saison touristique estivale qui se conclut sur une note exceptionnelle
3. Livradois-Forez : des acteurs touristiques satisfaits de la saison estivale
4. Maison du tourisme : une activité toujours en croissance

---

# France

Cet été,  
les Français ont  
priviliégié l'Hexagone



# LES FRANÇAIS ONT PRIVILÉGIÉ L'HEXAGONE

- **La fréquentation est en hausse dans le pays : + 3 %.**
- **Les Français ont davantage privilégié des séjours en France**, alors que depuis plusieurs années les départs vers l'étranger étaient en hausse.
- **Une situation contrastée entre les destinations**
  - Bretagne (+ 5% en juillet) et Pays de la Loire : ont bénéficié d'un attrait « fraîcheur », au détriment des destinations du sud-est.
  - Normandie : l'effet des commémorations du Débarquement a dynamisé les réservations.
  - Côte méditerranéenne : fréquentation en baisse (- 4 %).
- **Un retard dans les réservations** des français.
- **La fréquentation en juillet « s'effiloche » pour se concentrer sur août**, la segmentation des séjours allonge la saison touristique.

# LES FRANÇAIS ONT PRIVILÉGIÉ L'HEXAGONE

- **La saison a surtout été difficile pour les restaurateurs** : les Français ont eu tendance à arbitrer en faveur de l'hébergement et des activités sur place, et ont sacrifié les dépenses au restaurant ou dans les commerces.
- **Le tourisme « écolo » et les vacances à thème ont le vent en poupe**. Le touriste cherche à se reconnecter, à travers son hébergement, à travers les activités pratiquées... Il privilégie le tourisme ancré dans son territoire, à l'opposé du tourisme hors sol : des visites ou des randonnées à pied ou à vélo qui font découvrir la destination, des hébergements insolites...
- **Les vacanciers ont misé sur la qualité et les vacances de contenu** : les campings et villages vacances qui proposent de hauts niveaux de prestations ont été plébiscités. De même, les destinations qui ont su investir sur des animations, comme les grandes stations alpines ou pyrénéennes, ont tiré leur épingle du jeu en renouvelant leurs clientèles et en attirant des vacanciers plus jeunes.

# Auvergne Rhône-Alpes

Une saison  
touristique estivale  
qui se conclut  
sur une note  
exceptionnelle



## Bilan de la saison touristique estivale régionale

# CANICULE ET SOLEIL MOTEURS D'UNE SAISON RECORD

- **81 % des professionnels de la région jugent la fréquentation touristique estivale bonne voire très bonne** (contre 76 % en 2018).
- 30 % des professionnels du tourisme de la région notent une hausse de leur fréquentation.
- Les **épisodes de canicule** invitant à réduire ses loisirs et à rester davantage chez soi ou qui profitent aux territoires situés en montagne.
- Le taux d'occupation est de 67 % pour l'ensemble de l'été (69 % pour le mois d'août).
- La durée moyenne de séjour atteint 6,6 jours (en hausse).
- Parmi la clientèle française, Auvergne-Rhône-Alpes reste de loin la 1<sup>ère</sup> région émettrice devant l'Île-de-France et les Hauts-de-France.
- Impact positif du Tour de France

**Zoom Unesco Chaîne des Puys : 1/4 des professionnels estiment que l'inscription de la chaîne des Puys au Patrimoine mondial de l'Unesco a eu un impact positif voire très positif sur la fréquentation estivale.**

*« Le mois de juillet a été très bon mais assez hétérogène selon les territoires et l'impact positif ou négatif des épisodes caniculaires. La 2<sup>e</sup> partie de saison a bénéficié d'une météo plus clémente permettant à toutes les destinations d'Auvergne-Rhône-Alpes de tirer leur épingle du jeu et de conclure cette saison touristique estivale encore une fois sur une note exceptionnelle ».*

**Lionel FLASSEUR,**

**Directeur Général d'Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme**



# Livradois-Forez

---

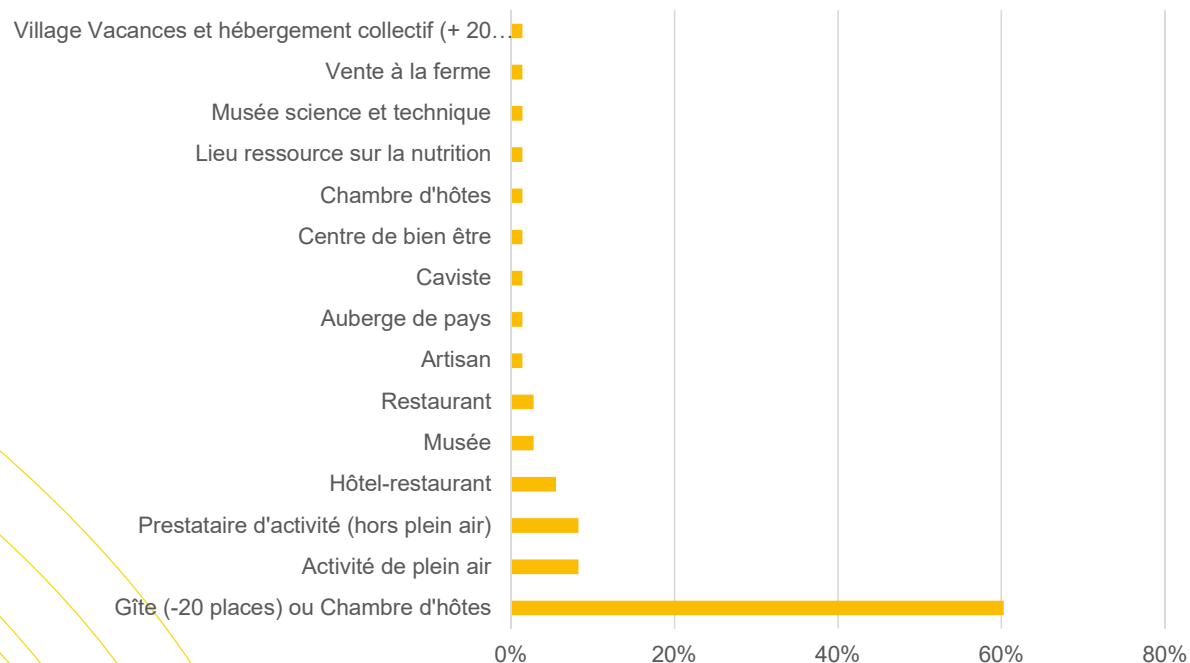
des acteurs  
touristiques satisfaits  
de la saison estivale



Enquête de satisfaction de la saison estivale

# LA MAISON DU TOURISME A INTERROGÉ LES PRESTATAIRES PARTENAIRES

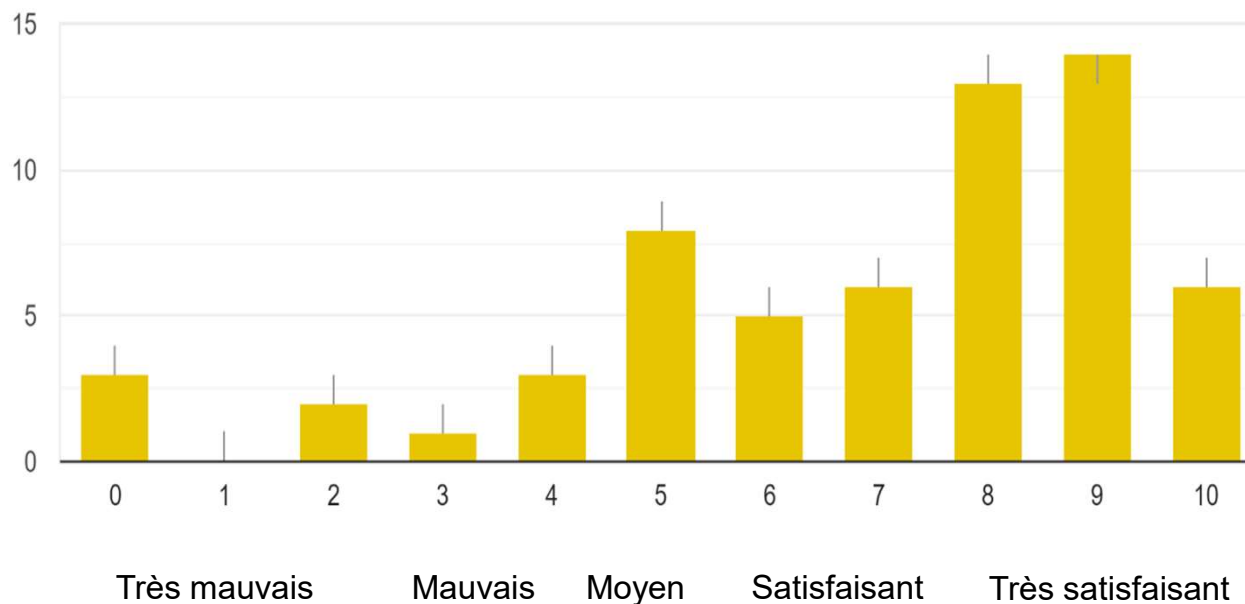
- La Maison du tourisme a réalisé un sondage en ligne auprès de l'ensemble de ses prestataires partenaires fin août
- 10 questions simples leur ont été posées
- 73 prestataires ont répondu à l'enquête



## Enquête de satisfaction de la saison estivale

# 73 % DE SATISFAITS OU TRÈS SATISFAITS

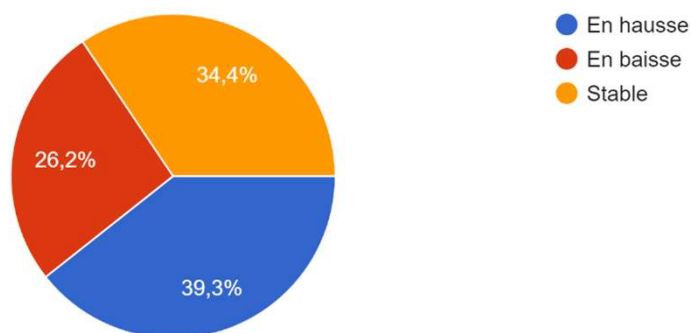
Q1- Sur un échelon de 0 à 10, quel est le degré de satisfaction de votre activité au cours de la saison estivale ?



# UNE ACTIVITÉ EN HAUSSE, UN TRÈS BON MOIS D'AOÛT

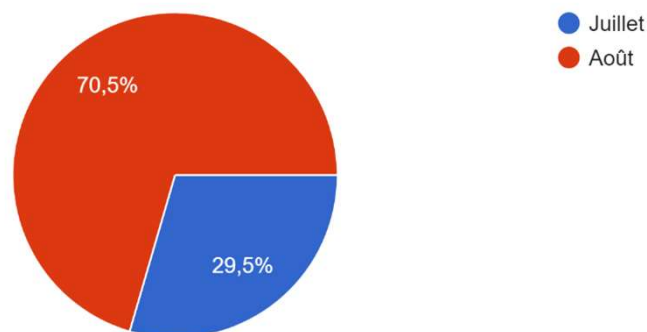
- **40 % des prestataires réalisent un chiffre d'affaires en hausse**

Q2 - Par rapport à l'activité de l'été passé comment estimez-vous votre chiffre d'affaires réalisé au cours des 2 mois d'été ?



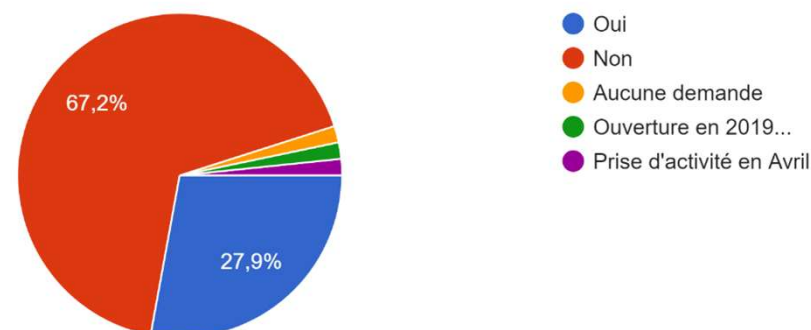
- **Un très bon mois d'août**

Q3 - Entre les 2 mois d'été êtes-vous davantage satisfait par :



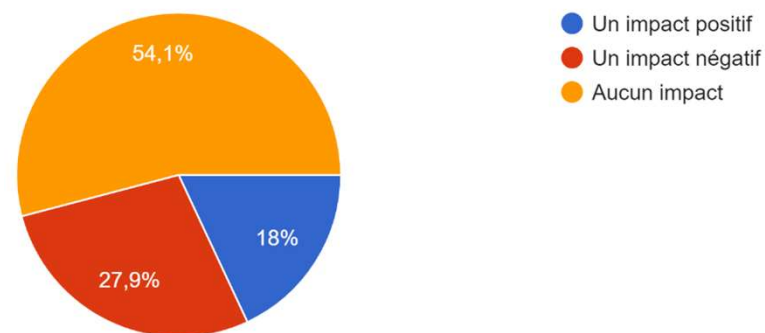
- **Des évolutions de clientèles pour 1/4 des prestataires touristiques : des départs plus tardifs en juillet**

Q 4 - Avez-vous ressenti une évolution des types de clientèles que vous avez accueillis cet été ? (origine géographique, catégorie socio-professionnelles, comportement, etc...)



- **Une météo qui a eu un impact variable en fonction des activités**

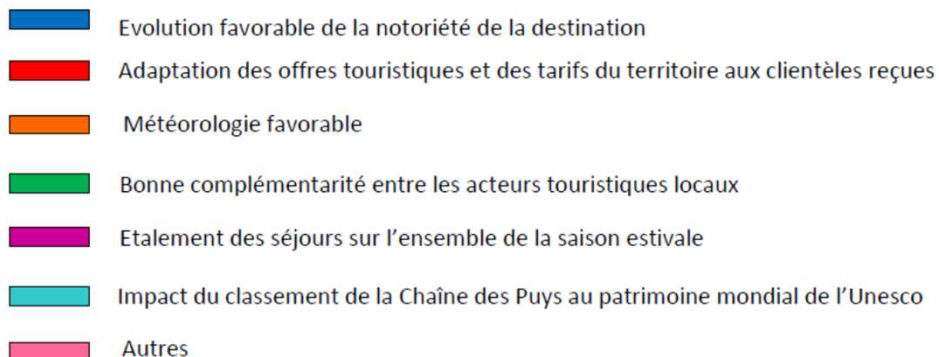
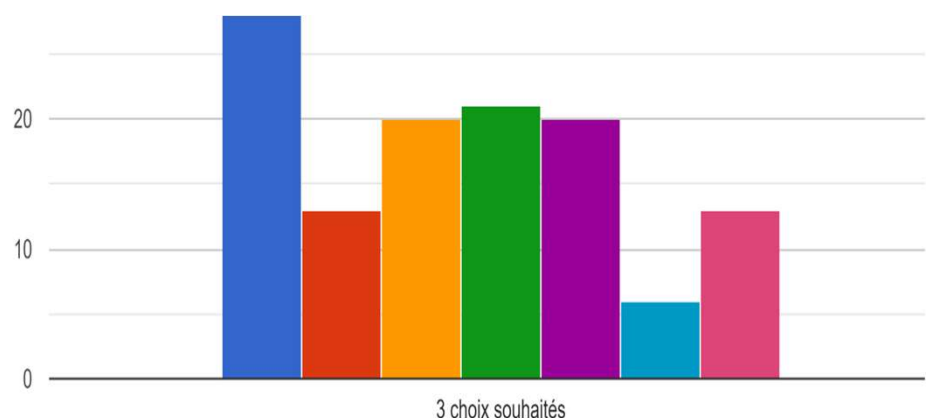
Q5 - La météorologie a-t-elle eu sur votre activité ?



# UNE SATISFACTION : L'ÉVOLUTION DE LA NOTORIÉTÉ DE LA DESTINATION

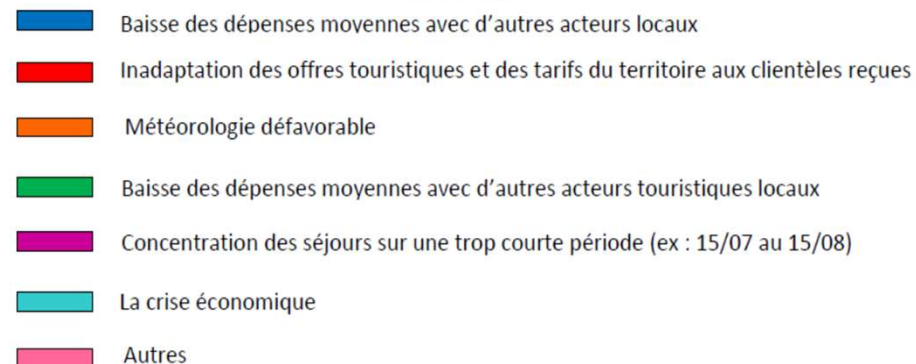
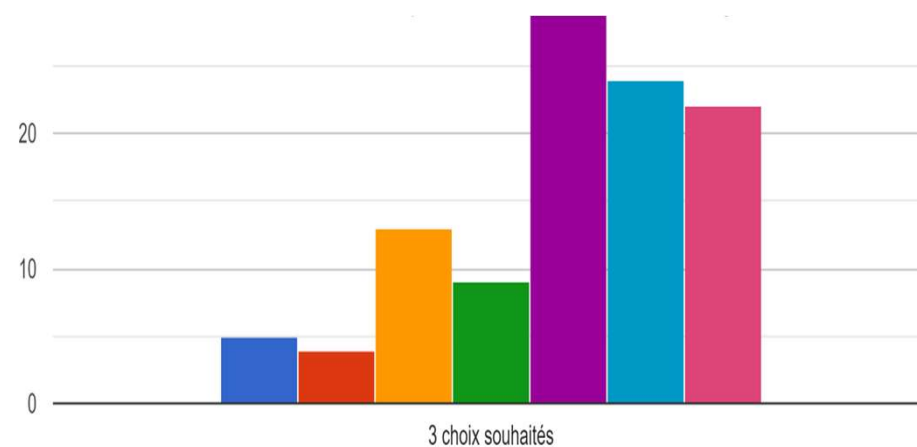
- **40 % sont satisfaits de l'évolution de la notoriété de la destination**

Q 6 - Quels sont les mots clés correspondant à vos motifs de satisfaction ?



- **Une concentration des séjours sur une période trop courte**

Q7 - Quels sont les mots clés correspondant à vos motifs d'insatisfaction ?



# TENDANCE DE QUELQUES SITES ET ÉVÈNEMENTS

## Les sites de visite

<ul style="list-style-type: none"> <li>Moulin Richard de Bas (Ambert)</li> <li>Activité de montage de couteau (Inserfac)</li> <li>Musée de la dentelle (Arlanc)</li> <li>Maison de la fourme et des fromages (Ambert)</li> <li>Verres d'Auzelles</li> </ul>	↗
<ul style="list-style-type: none"> <li>Musée de la céramique (Lezoux)</li> <li>Île aux crayons (Olliergues)</li> </ul>	—
<ul style="list-style-type: none"> <li>Musée École 1900 (Saint- Martin des O.)</li> </ul>	↘

## Les activités de pleine nature

<ul style="list-style-type: none"> <li>Prabouré (Saint-Anthème)</li> <li>SPA les bois Noirs (Saint-Rémy/D.)</li> </ul>	↗
<ul style="list-style-type: none"> <li>Lac d'Aubusson</li> </ul>	2 <sup>ème</sup> meilleure saison depuis sa création (après celle de l'an dernier)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Aéroclub du Livradois-Forez</li> </ul>	—
<ul style="list-style-type: none"> <li>Golf de Cunlhat</li> </ul>	↘

## Les festivals

<ul style="list-style-type: none"> <li>World Festival (Ambert)</li> <li>Concerts de Vollore</li> <li>Festival Saint Jean de Rock</li> </ul>	7 000 festivaliers	↗
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pamparina</li> <li>Festival La Chaise-Dieu</li> <li>Fourmofolies</li> </ul>	40 000 festivaliers 20 000 festivaliers	—

# Maison du tourisme

---

une activité  
toujours  
en croissance



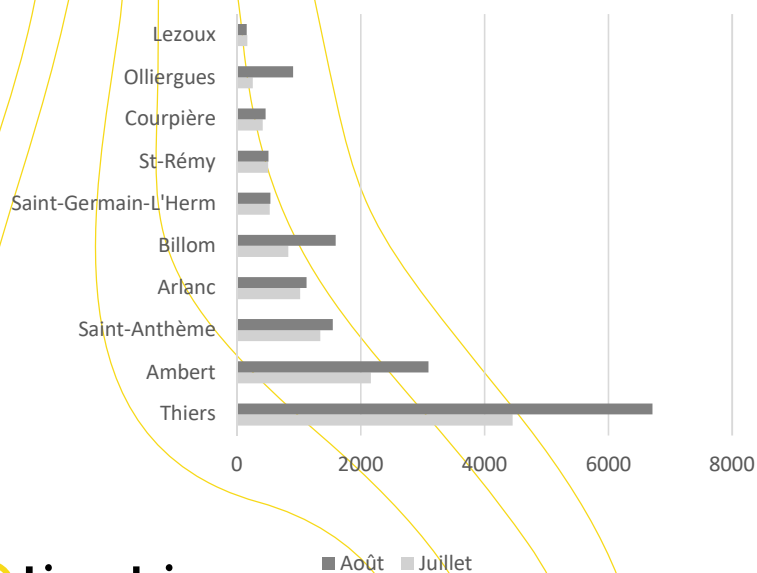
# Activités de la Maison du tourisme

# FRÉQUENTATION

## DES BUREAUX D'INFORMATION

LA MDT RENSEIGNE AU COMPTOIR PLUS DE 28 000 VISITEURS EN 2 MOIS

- Une fréquentation en hausse de 11 %
- Une forte progression au bureau de Thiers (+ 40%)
- Près de 60 % des visiteurs sont accueillis en août



JUILLET ET AOÛT CUMULÉS	2018	2019	VARIATION 2019 / 2018
Thiers	7 945	11 158	40 %
Ambert	5 631	5 255	-7 %
Saint-Anthème	2 658	2 902	9 %
Billom	2 508	2 598	4 %
Arlanc	1 944	2 145	10 %
Saint-Germain-l'Herm	1 136	1 071	-6 %
Courpière	1 094	882	-19 %
Olliergues	1 172	1 164	-1 %
Lezoux	356	325	-9 %
Saint-Rémy	1 227	1 014	-17%
<b>Total</b>	<b>25 671</b>	<b>28 514</b>	<b>11 %</b>

Indicateurs extraits du logiciel d'observation de la fréquentation Koézio



# ACCUEIL HORS LES MURS :

## plus de 2 500 visiteurs renseignés

- **Présentation du territoire lors des pots d'accueil d'hébergements touristiques : 1 600 visiteurs renseignés**

Structure	Nb de présentations	Nb de participants aux pots d'accueil
Azuréva	7	1 140
Village vacances Saint-rémy	8	250
Camping Ambert	6	120
Saviloisirs	4	45
Camping Viverols	4	40
Camping Saint-Clément	4	35
Camping Oliergues	4	17
Camping Saint-Anthème	4	5
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>1 652</b>

*La MDT a proposé ce nouveau service aux structures d'hébergement de plus de 100 lits touristiques qui organisent déjà des pots d'accueil pour mieux faire connaître le territoire et les possibilités d'activités aux visiteurs grâce à l'intervention d'un animateur de destination de la Maison du tourisme.*

- **L'accueil touristique à Lezoux « hors les murs »**

Site	Nb de participations de la MDT	Nb de visiteurs renseignés
Médiathèque	2	40
Musée de la céramique	8	100

- **Présence de la MDT lors des manifestations locales estivales : plus de 800 visiteurs renseignés**

**Coutellia** (19 et 20 mai à Thiers) 6 600 visiteurs et 206 personnes renseignées sur le stand

**La Fête de la Montagne** (16 juin, au col des Pradeaux) 62 personnes

**La cyclo les copains** (le 6 et 7 juillet, village des exposants, Ambert,) 2 250 coureurs accueillis pour la course, 12 personnes renseignées sur le stand

**Fourmofolies** (3 et 4 août, Ambert) 474 personnes renseignées sur le stand (220 le samedi et 254 le dimanche)

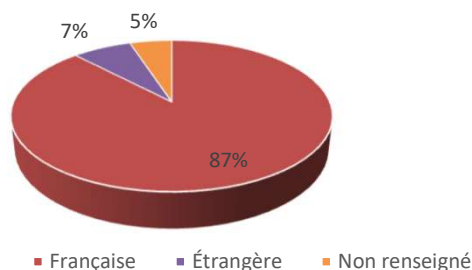
**Fête de la clémentine** (1<sup>er</sup> septembre, Chambon-sur-Dolore) 530 personnes ont déjeuné aux divers points restauration, 650 personnes l'après-midi, 52 personnes ont été renseignées sur le stand

## Activités de la Maison du tourisme

# ORIGINE GÉOGRAPHIQUE des visiteurs

Analyse sur la base des 40 000 visiteurs renseignés au comptoir dans les BIT depuis janvier 2019

- 87% de la clientèle est d'origine française



- Près de la moitié de la clientèle réside en région Auvergne Rhône Alpes
- 1/4 des visiteurs est un Puydomois

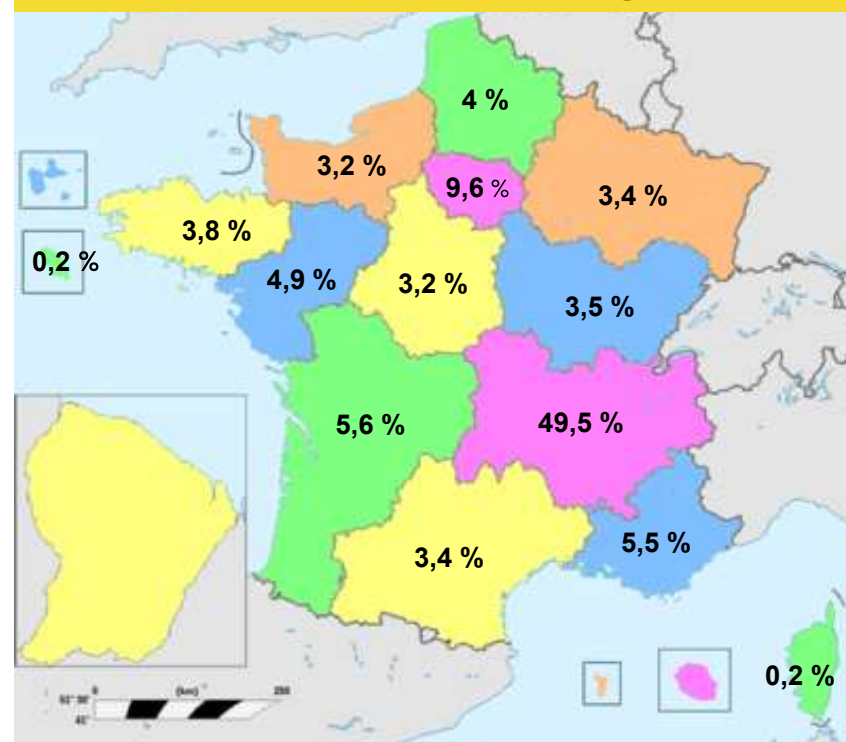
### Répartition des clientèles étrangères (6 premiers pays)

Pays-Bas	26 %
Allemagne	17 %
Royaume-Uni	11 %
Italie	9 %
Suisse	9 %
Belgique	7 %

### Répartition de la fréquentation par département de la région Aura

Puy-de-Dôme	53,3 %
Rhône	11,7 %
Haute-Loire	11,0 %
Loire	7,6 %
Allier	4,1 %
Isère	2,8 %
Ain	2,5 %
Drôme	2,1 %
Ardèche	1,9 %
Savoie	1,2 %
Haute-Savoie	1,1 %
Cantal	0,7 %

## Provenance géographique de la clientèle française



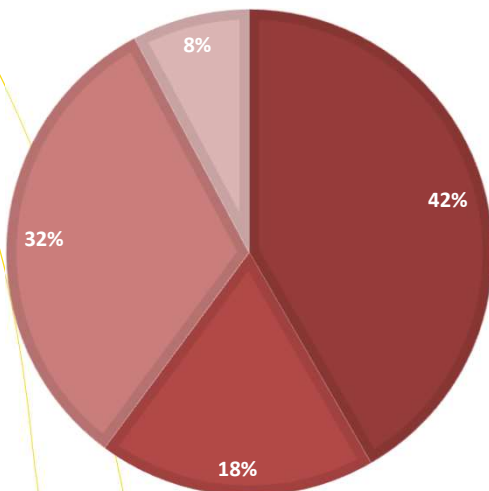
Données extraites du logiciel Koezio depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019

# TYPOLOGIE des visiteurs

Analyse sur la base des 40 000 visiteurs renseignés au comptoir dans les BIT depuis janvier 2019

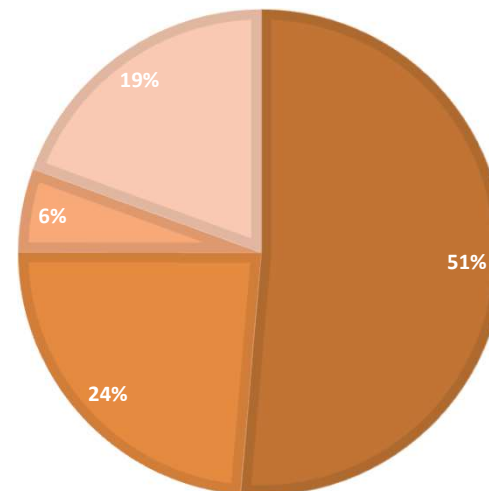
- Une clientèle familiale

■ Famille ■ Solo ■ Couple ■ Groupe (moins de 10 pers.)



- Une clientèle à 50 % de passage

■ de passage ■ Court séjour (3-4 jours) ■ Long séjour (+ 1 semaine) ■ Semaine



# CENTRE D'INTÉRÊT DES VISITEURS

accueillis dans les bureaux d'information touristique

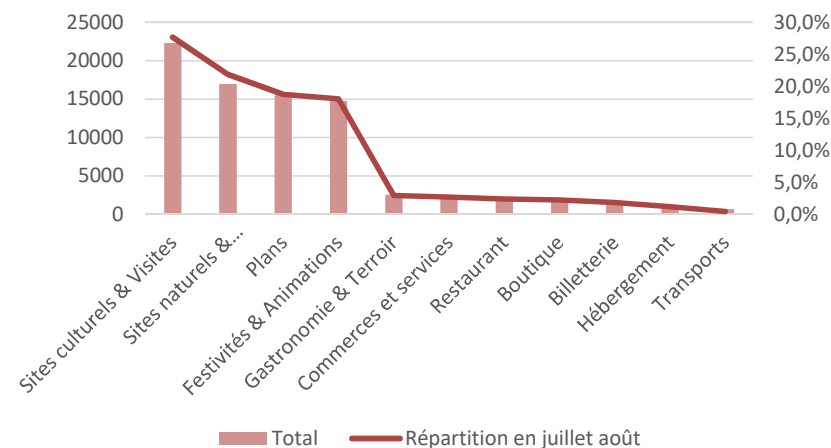
Analyse sur la base des 40 000 visiteurs renseignés dans les BIT depuis janvier 2019

- Une forte demande de « culture » et « nature »
- Une recherche d'informations pratiques

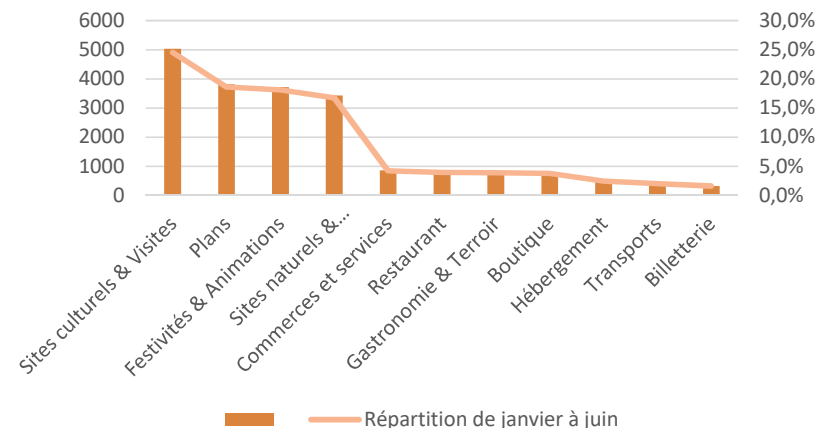
Centres d'intérêts	Total	Répartition depuis le 1er janvier
<b>Sites culturels &amp; Visites</b>	<b>22 277</b>	<b>27,7 %</b>
<b>Sites naturels &amp; Activités pleine nature</b>	<b>16 939</b>	<b>21,8 %</b>
Plans	15 491	18,7 %
Festivités & Animations	14 786	18,0 %
Gastronomie & Terroir	2 576	2,9 %
Commerces et services	2 526	2,7 %
Restaurant	2 280	2,4 %
Boutique	1 927	2,3 %
Billetterie	1 697	1,9 %
Hébergement	1 222	1,2 %
Transports	705	0,5 %
<b>Total</b>	<b>82 426</b>	<b>100 %</b>

Indicateurs extraits du logiciel d'observation de la fréquentation Koézio

Centre d'intérêt juillet/août



Centres d'intérêt janvier/juin



Activité de la Maison du tourisme

# L'ACTIVITÉ NUMÉRIQUE toujours en forte progression

- Une hausse de la fréquentation du site internet :  
+ 26 000 visiteurs unique depuis le début de l'année  
+ 55 % au cours de l'été

*Depuis le début de l'année :*

74 022 utilisateurs uniques

Taux de rebonds : 59,94 %

Pages par utilisateurs : 3,31

*Juillet / août :*

36 462 utilisateurs uniques

Taux de rebonds : 65,47 %

Pages par utilisateurs : 2,84

	2015	2016	2017	2018	2019	VARIATION 2019 / 2018
Nombre de consultations du site internet de la MDT de janvier à août	24 045	35 908	36 976	47 372	74 022	+ 56 %
Nombre de consultations du site internet de la MDT uniquement juillet août	9 454	15 568	14 253	23 451	36 462	+ 55 %

- Une progression de 12 % des achats directs en ligne sur le site internet de la MDT
- La consultation de la borne numérique de Thiers a augmenté de 53 % en été

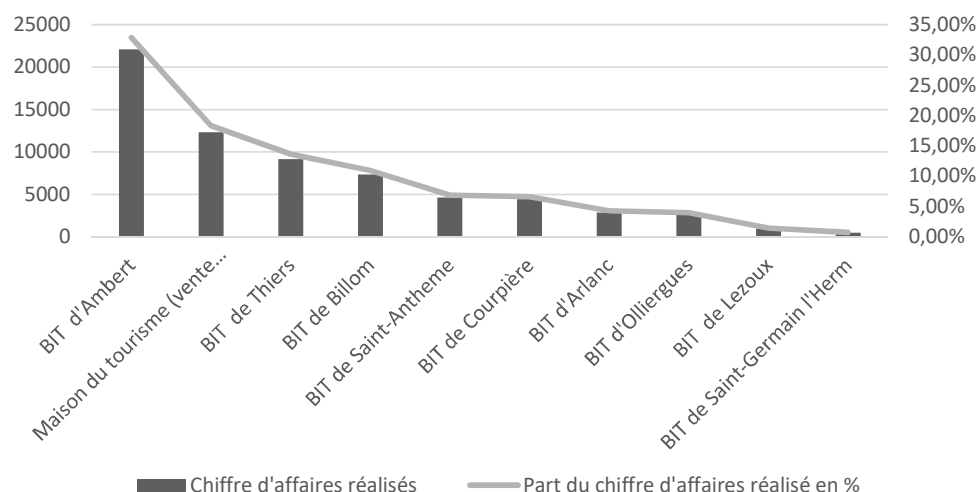
	2018	2019	2018	2019	ÉVOLUTION 2019/2018
	NOMBRE DE VENTES	NOMBRE DE VENTES	CHIFFRE D'AFFAIRES	CHIFFRE D'AFFAIRES	CHIFFRE D'AFFAIRES
De janvier à août	435	539	15 852	17 822	+ 12 %
Billetterie	400	502	12953	13 935	+ 8 %
Hébergement	14	17	1831	3 008	+ 64 %
Activités	21	20	676	880	+ 30 %
Juillet / Août	205	156	7 728	5 015	- 35 %
Billetterie	181	150	5 932	4694	- 21 %
Hébergement	7	1	906	22	- 98 %
Activités	17	5	498	298	- 40 %

## Activité de la Maison du tourisme

# BILLETTERIE vente de billets au comptoir des BIT et sur le site internet de la MDT

- Plus de 4 000 billets vendus
- Les ventes pour Coutellia et le festival d'Ambert ont doublé
- Chute de la vente de cartes de pêche
- 18 % de réservation en ligne  
82 % de vente au comptoir des BIT
- Plus de 14 % de billets vendus un chiffre d'affaires en légère baisse

Répartition des ventes boutique billetterie



	Nb de billets vendus 2017	Nb de billets vendus 2018	Nb de billets vendus 2019	Variation nb de billets vendus 2019/2018	Chiffre d'affaires 2017 (au 7/09/17)	Chiffre d'affaires 2018 (au 9/09/18)	Chiffre d'affaires 2019 (au 10/09/18)	Variation du CA (2019/2018)
Festival concert théâtre	1625	2628	3190	+ 21%	20 282 €	37 337 €	46 853 €	+ 25%
Activités	333	574	486	- 15%	17 374 €	20 101 €	12 572 €	- 37%
Balades nature et patrimoine hors visites et balades MDT	159	327	397	+ 21%	647 €	1 303 €	1 408 €	+ 8%
<b>Total</b>	<b>2 117</b>	<b>3 560</b>	<b>4 073</b>	<b>+ 14%</b>	<b>38 303</b>	<b>63 314</b>	<b>60 833</b>	<b>- 4%</b>

Activité de la Maison du tourisme

# Une OFFRE DE DÉCOUVERTE qui s'enrichit

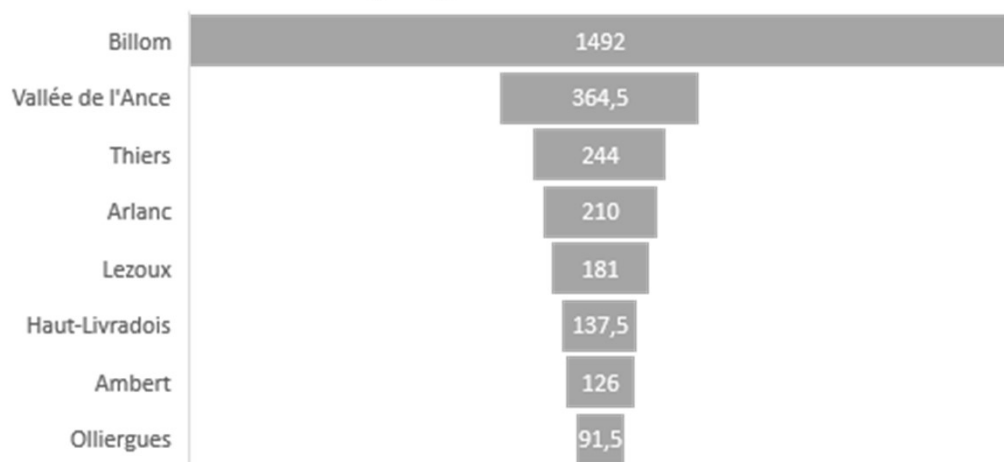
## Visites guidées et balades nature et patrimoine organisées par la MDT : + 13 % de participants

	2016	2017	2018 au 6/09	2019 au 10/09	Variation 2019/2018
Nb de balades réalisées	47	34	39	53	+ 36 %
Nb de participants	478	540	593	673	+ 13 %
Nb de participants/balade	10,2	15,9	15,2	12,7	-16 %
Chiffres d'affaires	1 975 €	2 395 €	2 601 €	2 847 €	+ 9 %

Le territoire de programmation des balades nature et patrimoine a évolué en 2019. La MDT a programmé des visites sur le secteur des 4 communautés de communes.

## 169 produits à la journée clé en main vendus pour les individuels cet été : + 16,5 %

### Répartition du chiffre d'affaires par secteur de programmation



	Nombre de billets vendus	Chiffre d'affaires
Bike and rail version famille	5	128
Bike and rail version expert	2	62
Prenez de l'altitude, savourez la fourme d'Ambert	2	50
Découvrez le savoir-faire du coutelier thiernois	160	1 562
<b>Total</b>	<b>169</b>	<b>1 802 €</b>

Évolution de la vente des excursions estivales famille

	2016	2017	2018	2019
Nombre de clients	45	39	145	169
Chiffres d'affaires	1 093	824	1810	1802

# — Autres indicateurs



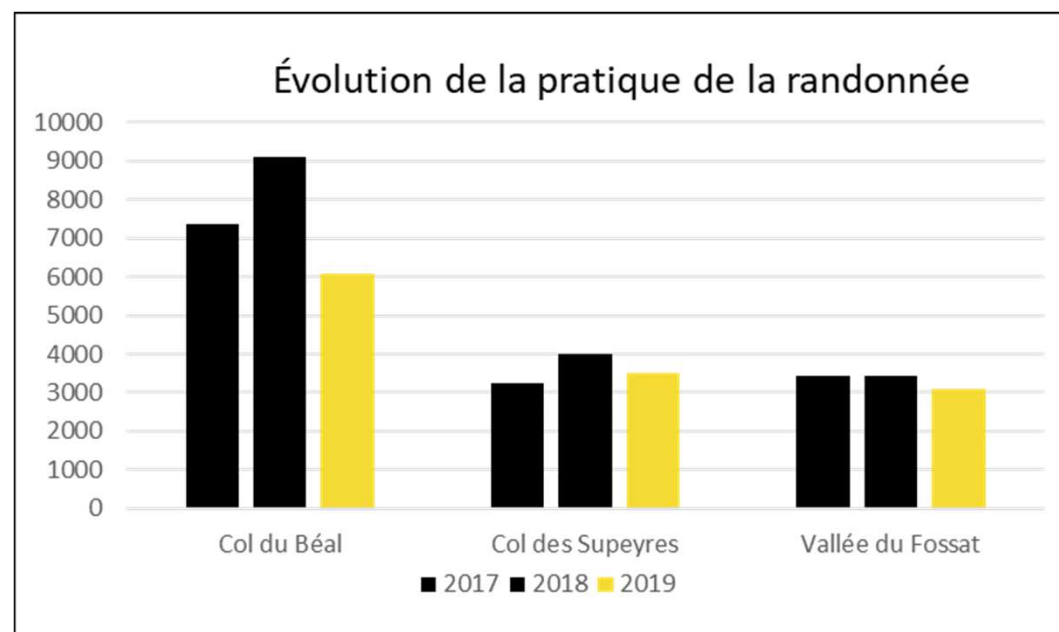


## Autres indicateurs

# La pratique de la RANDONNÉE

- **Plus de 12 500 passages sur 3 sentiers de randonnée des Hautes-Chaumes**  
À partir de l'analyse de 3 éco-compteurs mis en place par le syndicat mixte du Parc naturel régional Livradois-Forez
- **Une baisse de la pratique de la randonnée cet été en raison des fortes chaleurs notamment au col du Béal**
- **Une augmentation de la fréquentation du tour de Pays** (retour de prestataires)

Du 1 <sup>er</sup> avril au 31 août	2017	2018	2019
COL DU BÉAL	7 351	9 116	6 068
COL DES SUPEYRES	3 251	3 983	3 499
VALLÉE DU FOSSAT	3 420	3 416	3 076



À noter que :

- 3 nouveaux éco-compteurs ont été installés dernièrement (deux sur le Tour de pays en Livradois-Forez et un au Lac de Malaguet)
- 2 éco-compteurs seront posés prochainement (endroit encore à définir)

# MÉTHODOLOGIE

Ce bilan estival a été réalisé à partir de différents éléments :

## ***Données nationales***

- Bilan de l'enquête estivale Protourisme l'<http://www.protourisme.com/nous/presse.html>

## ***Données à l'échelle du Livradois-Forez et de la région Auvergne-Rhône-Alpes***

- Auvergne Rhône-Alpes : enquête réalisée par Novamétrie pour le compte d'Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme auprès de 840 professionnels du tourisme dans les 12 départements de la région du 17 au 20 juin 2019, du 22 au 25 juillet 2019, du 20 au 23 août 2019 par téléphone, selon la méthode des quotas.

<http://pro.auvergnerhonealpes-tourisme.com/article/apres-un-excellent-printemps-les-previsions-estivales-sont-aux-plus-haut>

<http://pro.auvergnerhonealpes-tourisme.com/article/un-debut-de-saison-touristique-estival-prometteur>

<http://pro.auvergnerhonealpes-tourisme.com/article/la-saison-touristique-estivale-se-conclut-sur-une-note-exceptionnelle>

## ***Données à l'échelle du Livradois-Forez***

- Recueil de données de fréquentation directement auprès de prestataires touristiques locaux par les bureaux de la MDT ou des offices de tourisme partenaires ;
- Enquête de satisfaction de la saison touristique réalisée par la MDT auprès de l'ensemble des prestataires partenaires (la MDT les remercie pour leurs contributions) ;
- Données liées à l'activité interne de la Maison du tourisme.