

# Bilan de la saison touristique estivale 2021 en Livradois-Forez

10 septembre 2021

# **Le** **Sommaire**

- 1. France**
  - 2. Auvergne Rhônes-Alpes**
  - 3. Destination « Livradois-Forez »**
  - 4. Maison du tourisme du Livradois-Forez**
- 

# France

Une fréquentation en progression par rapport à 2020 mais en recul par rapport à 2019



# UNE FRÉQUENTATION EN PROGRESSION PAR RAPPORT À 2020 (MAIS EN REcul PAR RAPPORT À 2019)

- **Une fréquentation meilleure qu'en 2020** sur la majorité du territoire métropolitain (Ile de France, Corse, PACA, Occitanie, Savoie, Nouvelle-Aquitaine...) mais reste en deçà de 2019.
- **La très bonne fréquentation de la clientèle française, comme en 2020, n'a pas réussi à combler totalement le recul des clientèles étrangères dans la grande majorité des territoires**
  - Un besoin d'évasion confirmé pour les Français qui ont privilégié la France
  - Près de 9 séjours sur 10 se sont déroulés en France (94% en 2020).
  - 59 % des Français sont partis au cours des mois de juillet et août alors qu'ils n'étaient que 53 % l'an passé.
- **Malgré la bonne tenue de certains marchés européens, la fréquentation étrangère reste en recul**
  - les Belges et Néerlandais sont en progression
  - les Britanniques sont les grands absents
  - les Italiens en recul.
- **Moins de vacances chez la famille et les amis / succès des locations de vacances**
  - la location de vacances est en hausse (tendance, amorcée depuis le début de la crise, qui se confirme).
  - tendances positives pour l'hôtellerie et les campings notamment dans le haut de gamme.
- **Des réservations de dernière minute, guidées par l'actualité sanitaire et la météo**
  - les Français n'ont réduit ni leur budget, ni la durée de leur séjour.
  - toujours plus d'excursions à la journée.

# Infographie ADN Tourisme

**59%**



des Français sont partis en vacances et / ou week-end au cours de l'été 2021

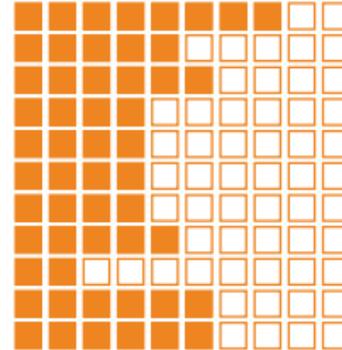
**9** Jours en moyenne



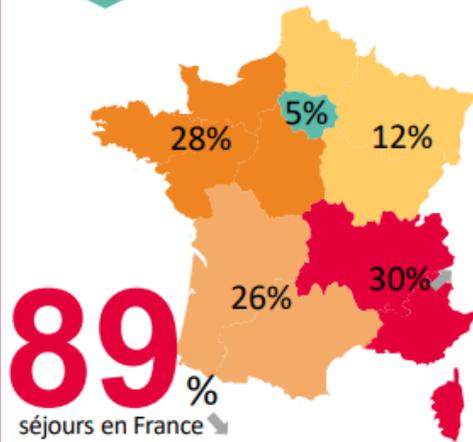
Séjour au cours de l'été **1,8**

## LES VACANCES DES FRANÇAIS ÉTÉ 2021

Vous avez...

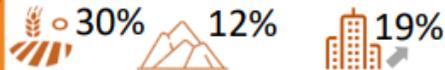


- ...privilégié les destinations françaises
- ...opté pour des destinations plus proches de chez vous ↗
- ...recherché des espaces moins fréquentés
- ...choisi une destination où l'épidémie de COVID a été très limitée
- ...raccourci la durée de vos séjours
- ...réduit votre budget
- ...opté pour une location saisonnière ↗
- ...réservé plus tardivement (en dernière minute) ↗
- ...télétravaillé durant votre/vos séjour(s)
- ...été vigilants aux normes de santé et de sécurité
- ...moins fréquenté les restaurants



**4/10**

séjours à la mer



**43%**

séjours en famille



10%



**35%**

séjours en couple

11%

**24%**

séjours chez les parents et amis ↘



**26%**

séjours à l'hôtel ↗

**20%**

séjours en location



**13%**

séjours en camping



**44%**

des Français prévoient de partir en vacances et/ou week-end en septembre

des Français prévoient de partir en vacances et/ou week-end aux vacances de la Toussaint

**30%**



**14%**

séjours réalisés par train, 74 % en voiture

Enquête réalisée auprès de 4 000 Français représentatifs de la population française du 17 au 24 août 2021 – ADN Tourisme et 13 CRT Métropolitains

**ADN**  
Tourisme

— Auvergne  
Rhône-Alpes  
une région qui tire  
bien son épingle  
du jeu



# UNE REGION QUI TIRE BIEN SON ÉPINGLE DU JEU

- **La saison est bonne voire très bonne pour 66% des professionnels** (82 % dans le Puy de Dôme / 77 % pour le Livradois-Forez). C'est dans la Métropole de Lyon, la Savoie, la Drôme, l'Ardèche et la Haute-Loire que ce niveau de satisfaction est le plus élevé.
- **La fréquentation reste en retrait par rapport à 2019** pour 60% des professionnels du tourisme de la région (30 % dans le Puy-de-Dôme ; 31 % pour le Livradois-Forez).
- **1 professionnel du tourisme sur 5 a surperformé** cet été et enregistré une fréquentation en hausse par rapport à 2019 (année record).
- **Toujours plus de français et de clientèle infra-régionale** : les habitants de la région ont ainsi réalisé 38% de la fréquentation touristique en juillet et 35% au mois d'août soit 10 points de plus qu'en période avant Covid (25%).
- **La clientèle internationale reste en repli** (13% des nuitées en juillet et 19% en août cette année) mais progresse par rapport à l'été 2020 (moins de 10%).
- **62% des acteurs du tourisme estiment que la mise en place du passe-sanitaire n'a pas impacté leur chiffre d'affaires.**
- **Des comportements influencés par la météo** : baisse des pratiques de pleine nature par rapport à l'été dernier principalement à cause des conditions météorologiques capricieuses de cette saison.

- La Maison du tourisme a réalisé un sondage en ligne auprès des prestataires touristiques.
- 11 questions simples leur ont été posées.
- 73 prestataires ont répondu.

# — Livradois-Forez

Une saison « supérieure »  
à la moyenne régionale

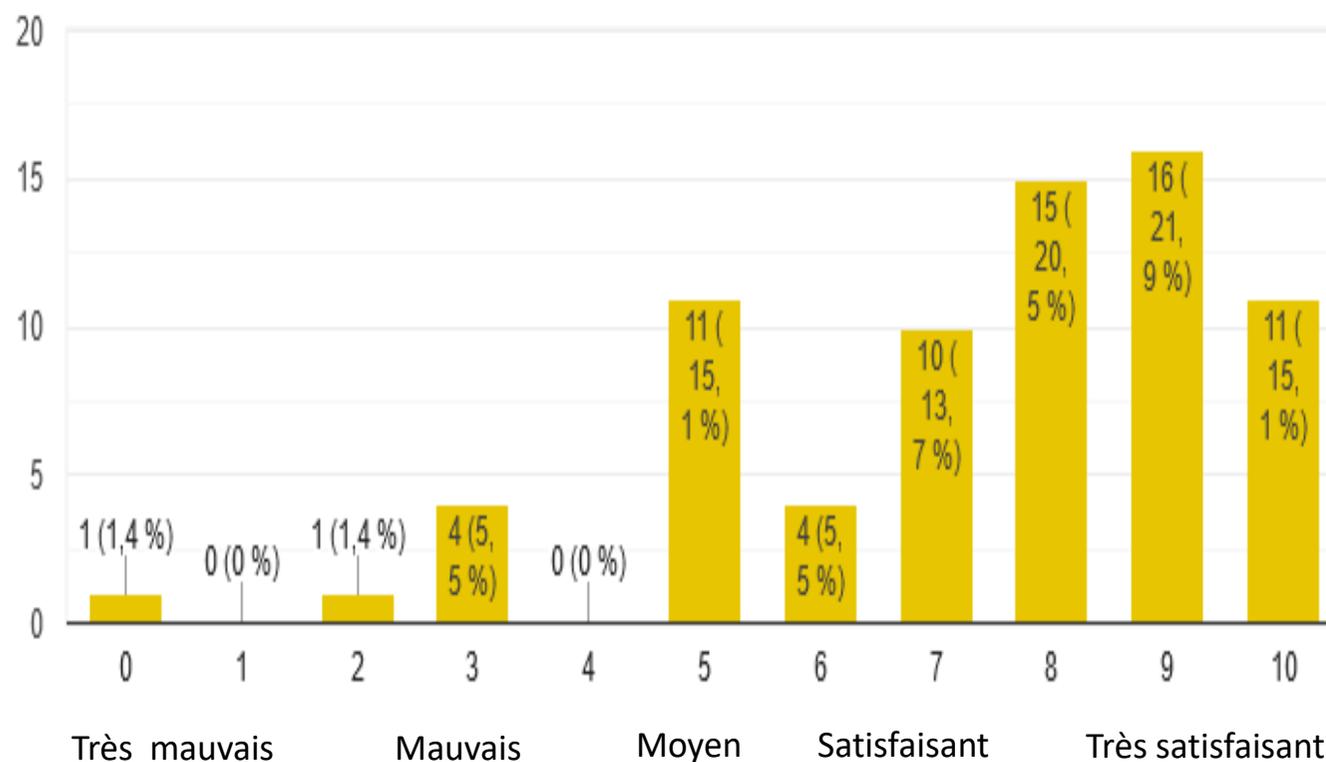
3

Enquête de satisfaction de la saison estivale

# 77 % DE SATISFAITS OU TRÈS SATISFAITS

UNE SENTIMENT SIMILAIRE À L'AN DERNIER

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



Taux de satisfaction

	2019	2020	2021
Satisfaits	41 %	21 %	19 %
Très satisfaits	32 %	56 %	58 %
Total	73 %	77 %	77 %

# UNE BELLE ACTIVITÉ ESTIVALE

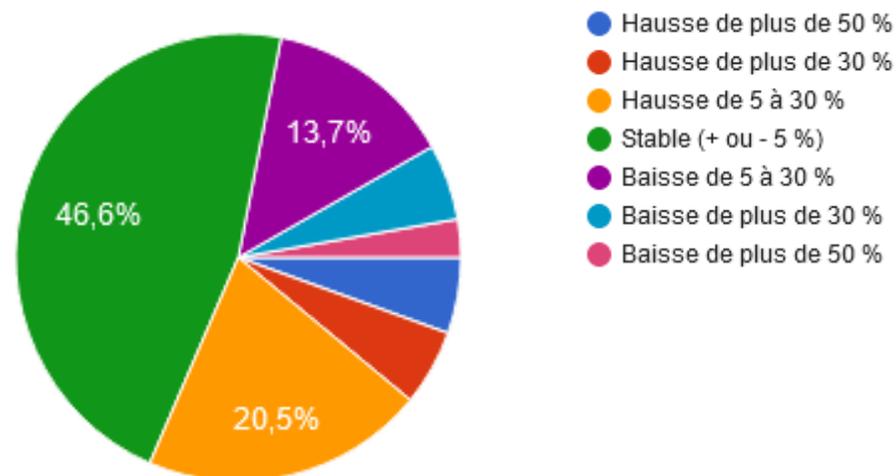
## LE PRINTEMPS EST BIEN MEILLEURE QUE L'AN DERNIER

- **77 % des prestataires réalisent un chiffre d'affaires stable ou en hausse (durant l'été/l'an dernier)**

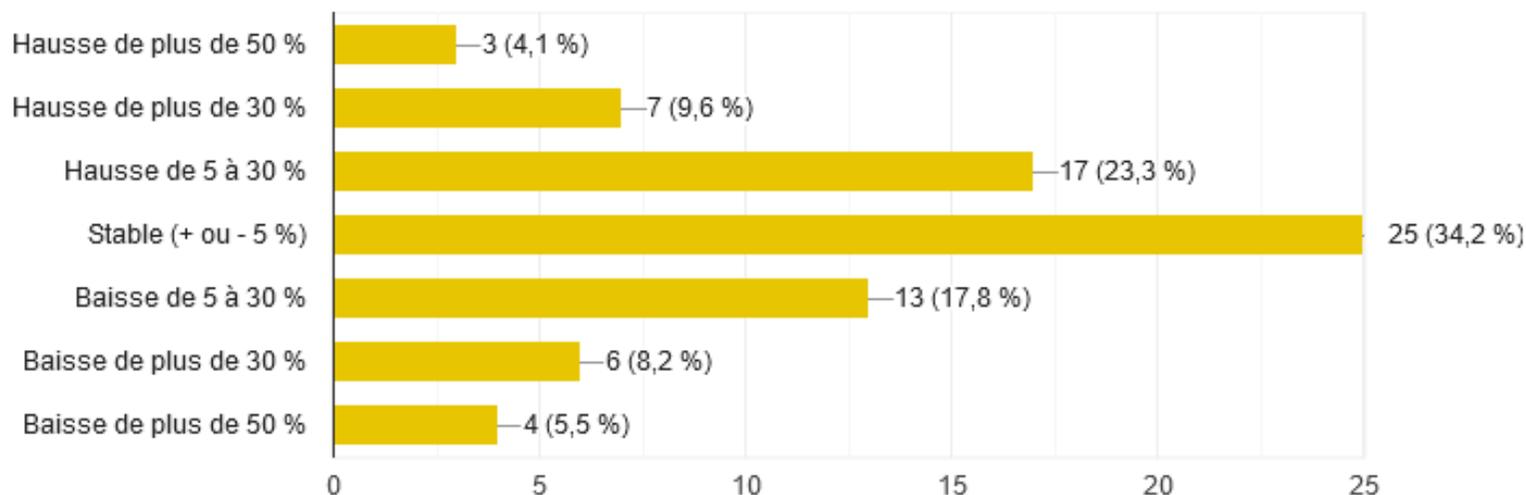
(contre 68 % l'an dernier)

- **31 % estiment que leur chiffre d'affaires (janvier-août) est en baisse par rapport à 2020 : c'est 2 fois moins que l'an dernier**

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 ?



Q3 - Compte tenu de la crise sanitaire, à combien estimez-vous, à ce jour, l'évolution de votre chiffre d'affaires sur la période janvier-août 2021 par rapport à janvier-août 2020 :

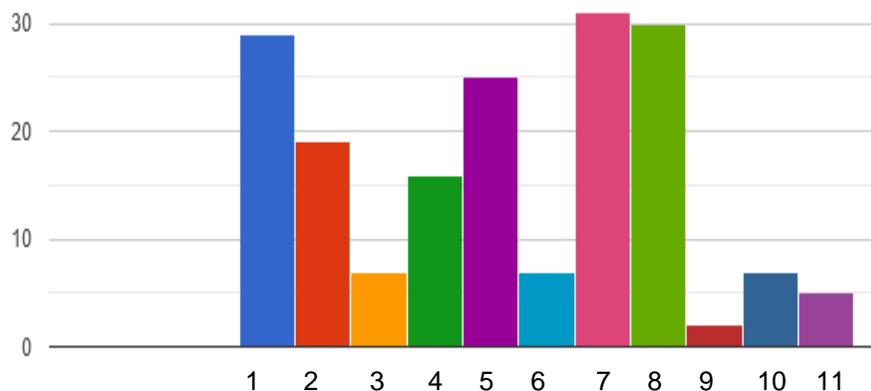


# LES + : CLIENTÈLES FRANÇAISES / NOTORIÉTÉ DE LA DESTINATION

# LES - : MAUVAISE MÉTÉOROLOGIE

- **Satisfaction : la présence des clientèles françaises / la notoriété de la destination**

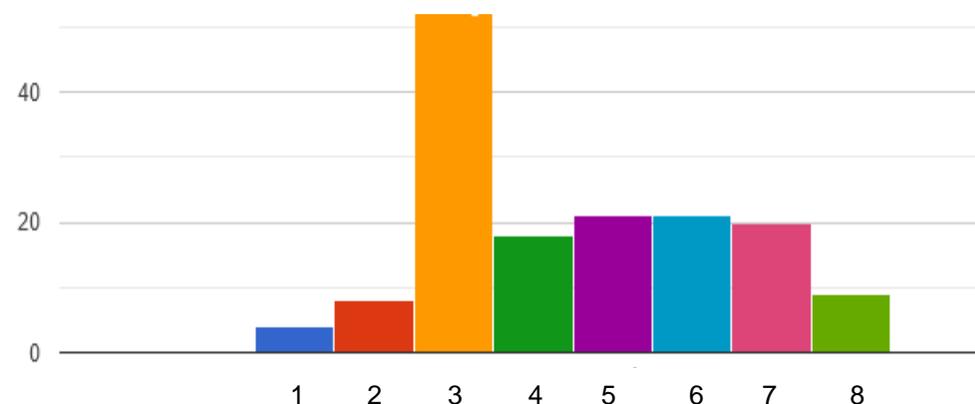
Q 5 - Quels sont les mots clés correspondant à vos motifs de satisfaction :



- 1 -Évolution favorable de la notoriété de la destination
- 2 - Adaptation des offres touristiques et des tarifs du territoire aux clientèles
- 3 - Météorologie favorable
- 4 - Bonne complémentarité entre les acteurs touristiques locaux
- 5 - Étalement des séjours sur l'ensemble de la saison estivale
- 6 - Impact du classement de la Chaîne des Puys
- 7 - Repli des clientèles françaises
- 8 - Fidélité de la clientèle
- 9 - Instauration du passe sanitaire
- 10 – Retour de l'organisation des grands évènements
- 11 – Autre

- **Insatisfaction majeure : la météo**

Q 6 - Quels sont les mots clés correspondant à vos motifs d'insatisfaction ?

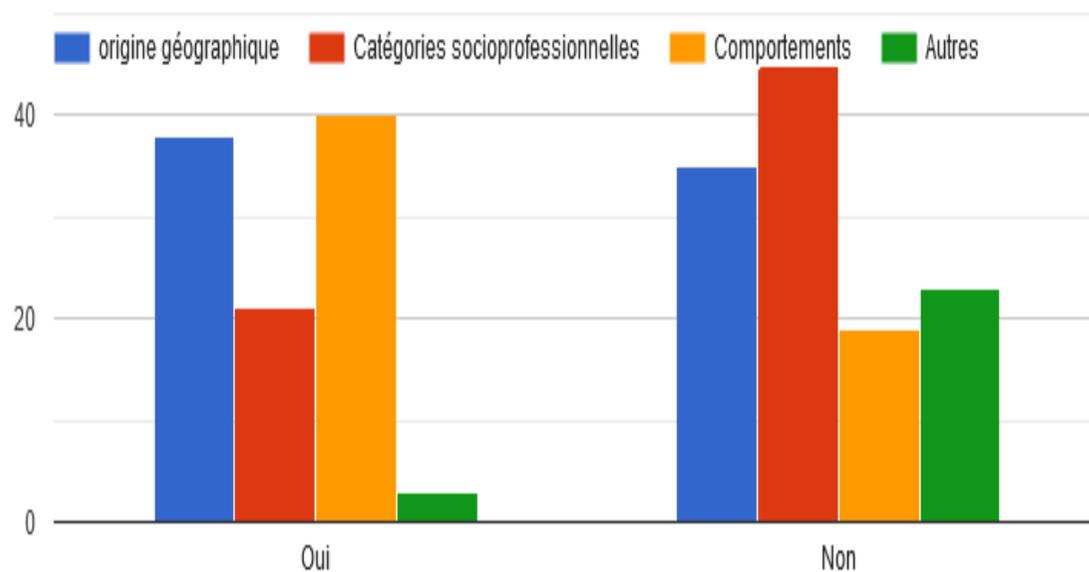


- 1 - Baisse de la notoriété de la destination
- 2 - Inadaptation des offres touristiques et des tarifs du territoire aux clientèles
- 3 - Météorologie défavorable
- 4 - Baisse du pouvoir d'achat
- 5 - Concentration des séjours sur une trop courte période
- 6 - Crise sanitaire
- 7 - Instauration du passe sanitaire
- 8 - Autre

# UNE CLIENTÈLE TRÈS SIMILAIRE A L'AN DERNIER

- **Type de clientèle : pas de changement majeur par rapport à l'an dernier**

Q 4 - Avez-vous ressenti une évolution des types de clientèles que vous avez accueillis cet été :



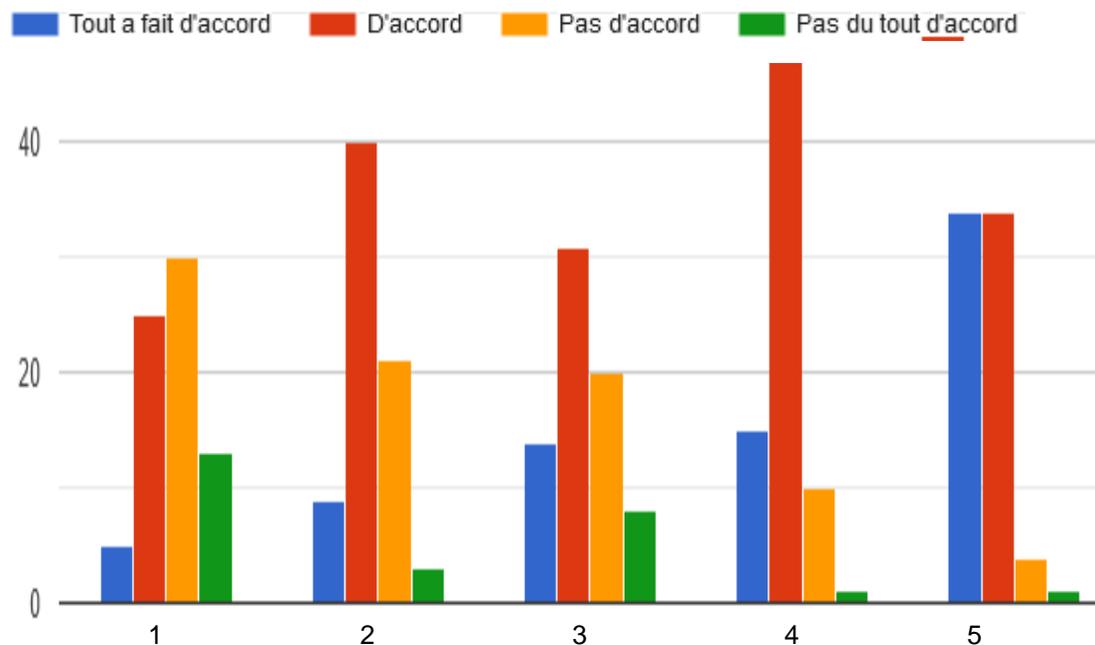
- **Un léger retour des clientèles étrangère**
- **Une clientèle de proximité majoritaire mais un peu moins présente que l'an dernier**

# LOIN DES FOULES - ÉCOLOGIE – DERNIÈRE MINUTE – SÉCURISATION SANITAIRE

## La clientèle recherche

- à s'éloigner des foules
- un tourisme écologique
- des réservation en ultra dernière minute
- la sécurisation sur l'aspect sanitaire

Q 10 - Comparé à l'été dernier, avez-vous ressenti une évolution du comportement des clientèles :

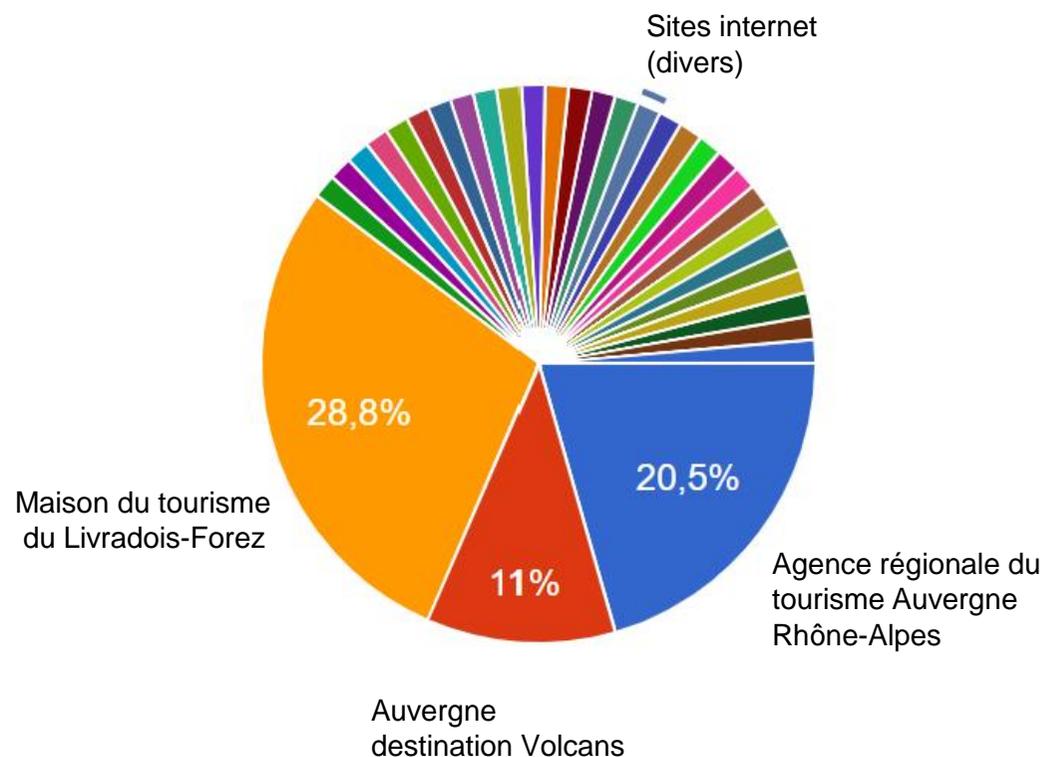


- 1 - Elle a réservé un peu moins tardivement que l'année dernière
- 2 - Elle a besoin de sécurisation sur l'aspect sanitaire
- 3 - Elle réserve davantage en direct sans passer par une plateforme de réservation
- 4 - Elle est en recherche de démarche plus écologique et citoyenne (circuits courts, produits locaux, limitation des déplacements, etc.)
- 5 - Elle recherche à s'éloigner des foules et à se ressourcer au contact de la nature

# IMPACT DES CAMPAGNES DE COMMUNICATION DES « PARTENAIRES INSTITUTIONNELS »

- **60 % des prestataires estiment que les campagnes de communication des partenaires institutionnels ont impacté sur leur fréquentation**
  - **28,8 % : Maison du tourisme du Livradois-Forez**
  - **20,5 % : Agence régionale du tourisme en Auvergne-Rhône-Alpes**
  - **11 % : Auvergne destination Volcans**

Q 11 – Quelle structure (et ses campagnes de communication) a-t-elle eu à votre avis d'impact sur la fréquentation de votre établissement/activité ?



# Maison du tourisme

Hausse régulière depuis  
plusieurs années de  
l'information via le  
numérique

4

# PRÈS DE 23 000 VISITEURS RENSEIGNÉS EN COMPTOIR

## Nombre de visiteurs renseignés

Répartition du nombre de visiteurs réalisés en juillet et août au guichet des BIT de la MDT

Juillet et août cumulés	2019	2020	2021	Variation 2021/2020
Thiers	11 158	10 243	<b>9 486</b>	- 7%
Ambert	5 255	5 266	<b>4 705</b>	- 11%
Billom	2 598	2 350	<b>2 314</b>	- 2%
St-Anthème	2 902	1 975	<b>1 764</b>	- 11%
Arlanc	2 145	1 284	<b>1 246</b>	- 3%
Olliergues	1 558	859	<b>1 123</b>	+ 31%
St-Germain-l'Herm	1 071	407	<b>628</b>	+ 54%
St-Rémy/Durolle	1 014	492	<b>577</b>	+ 17%
Courpière	882	1 054	<b>529</b>	- 50%
Lezoux	325	326	<b>35</b>	- 89%
<b>Total</b>	<b>28 908</b>	<b>24 256</b>	<b>22 407</b>	<b>- 8%</b>

## Nombre de contacts

Répartition du nombre de contacts réalisés en juillet et août au guichet des BIT de la MDT

Juillet et août cumulés	2019	2020	2021	Variation 2021/2020
Thiers	4 008	4 157	<b>4 158</b>	<b>0%</b>
Ambert	2 281	2 734	<b>2 430</b>	- 11%
Billom	1 294	1 365	<b>1 329</b>	- 3%
St-Anthème	1 624	1 295	<b>1 224</b>	- 5%
Arlanc	780	813	<b>851</b>	+ 5%
Olliergues	481	481	<b>512</b>	+ 6%
St-St-Germain-l'Herm	402	278	<b>336</b>	+ 21%
Courpière	454	613	<b>334</b>	- 46%
St-Rémy/Durolle	335	196	<b>289</b>	+ 47%
Lezoux	207	241	<b>12</b>	- 95%
<b>Total</b>	<b>11 866</b>	<b>12 173</b>	<b>11 471</b>	<b>- 6%</b>

- **64 % des visiteurs de l'été sont accueillis en août**
- **Plus de 2 000 contacts téléphoniques** dont 900 sont gérés par le bureau de Saint-Anthème (billetterie)

# PLUS DE 1 000 VISITEURS RENSEIGNES « HORS LES MURS »

- **Un accueil hors les murs réalisé sur le secteur de Lezoux** : opération intensifiée en 2021 du fait de la localisation excentrée du nouveau BIT

**20** rendez-vous **315** participants  
contre 9 rendez-vous et 140 visiteurs en 2020

Structure	Nb de rendez-vous	Nb de visiteurs
Musée de la céramique	7	47
Médiathèque Entre Dore et Allier	4	72
Camping de Pont-Astier	3	35
Marchés de Lezoux et de Culhat	6	161
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>315</b>

- **Retour des présentations du territoire lors des pots d'accueil d'hébergements touristiques** : opération initiée en 2019 et annulée en 2020 (pour cause de crise sanitaire)

**29** rendez-vous **739** participants

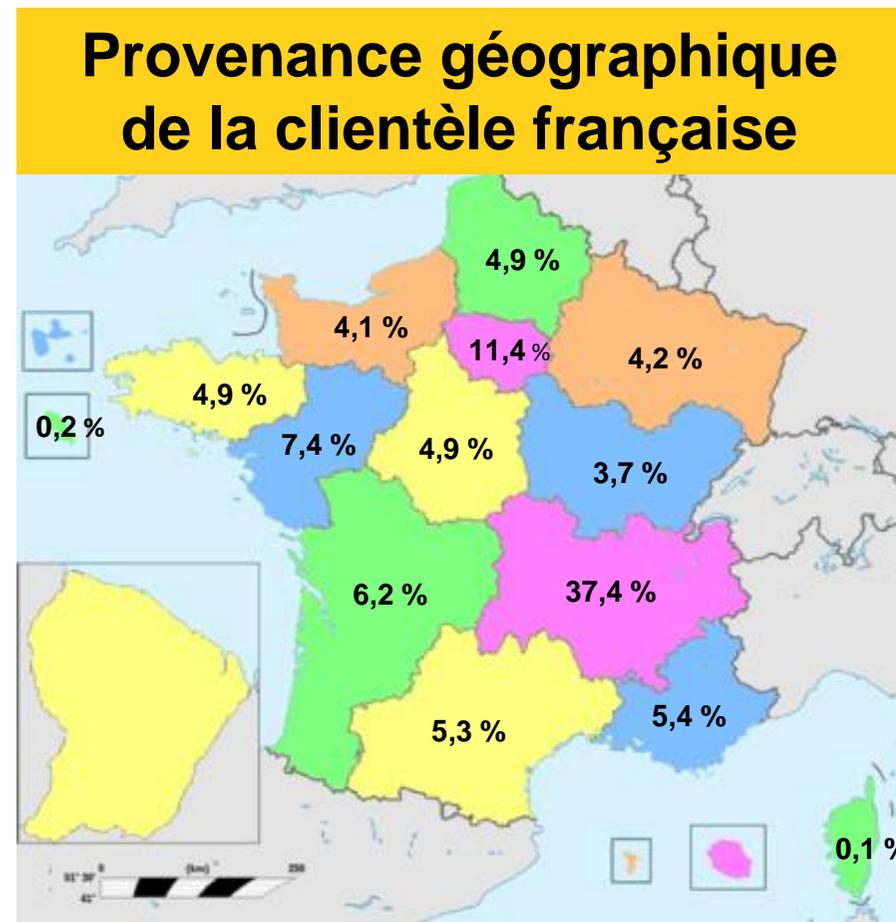
Structure	Nb de présentations	Nb de participants aux pots d'accueil
Village vacances et camping Saint-Rémy-sur-Durolle	16	613
Villages vacances Saviloisirs	4	61
Camping Viverols et Saint-Clément de Valorgue	8	40
Camping de Billom	1	25
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>739</b>

# UNE CLIENTÈLE RÉGIONALE PRÉDOMINANTE MAIS MOINS QUE L'AN DERNIER

Analyse sur la base des 23 644 visiteurs renseignés en juillet et août 2021

- **96 %** de la clientèle est d'origine française
- **Plus de 37 %** de la clientèle réside en région **Auvergne Rhône Alpes** (contre **42%** l'an dernier)
- **Progression** de la clientèle **puydômoise** et des départements de **Savoie** et **Haute-Savoie**
- **Progression** de la clientèle issue des régions **Occitanie** (+ 20 %), **Nouvelle Aquitaine** (+ 28 %) et **Pays de la Loire** (+ 44 %)
- Un retour des clientèles **belges** (+30 %) et **néerlandaises** (+74 %)

Répartition de la fréquentation par département de la région Aura		Évolution 2021/2020
Puy-de-Dôme	48,5 %	+ 22%
Rhône	15,3 %	- 17%
Loire	13,6 %	- 16%
Isère	5,0 %	+ 8%
Allier	3,1 %	+ 10%
Haute-Savoie	3,1 %	+ 20%
Ain	2,7 %	- 21%
Drôme	2,6 %	+ 3%
Haute-Loire	2,2 %	- 65%
Ardèche	1,6 %	+ 6%
Savoie	1,6 %	+ 30%
Cantal	0,8 %	+ 23%

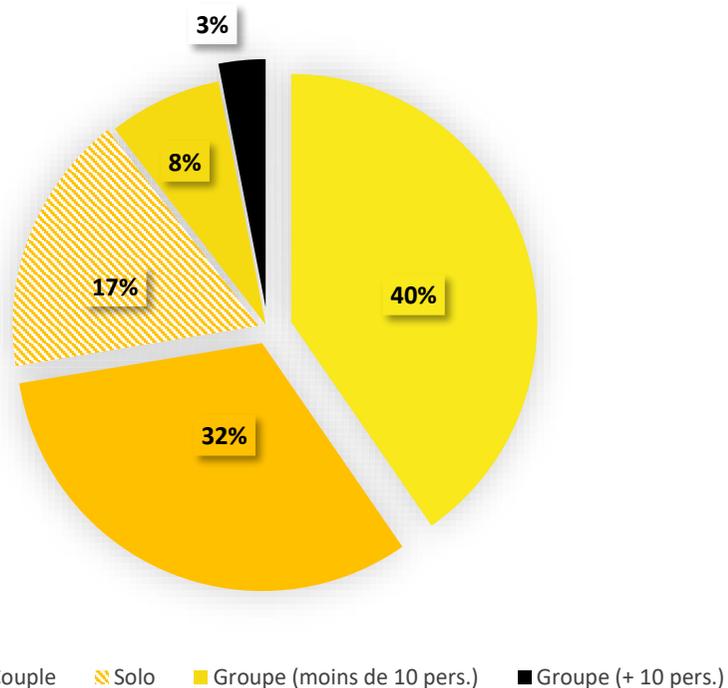


Données extraites du logiciel Koezio juillet et août 2021

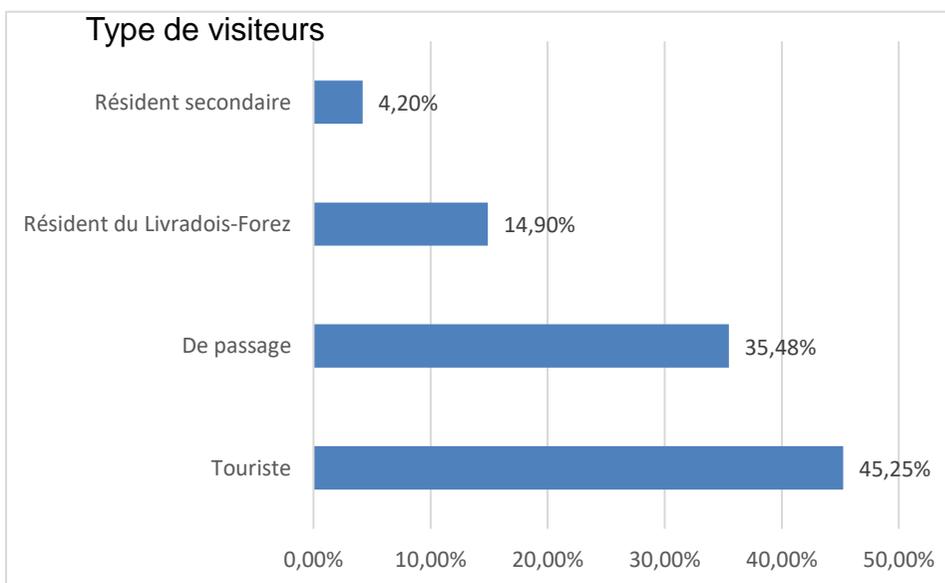
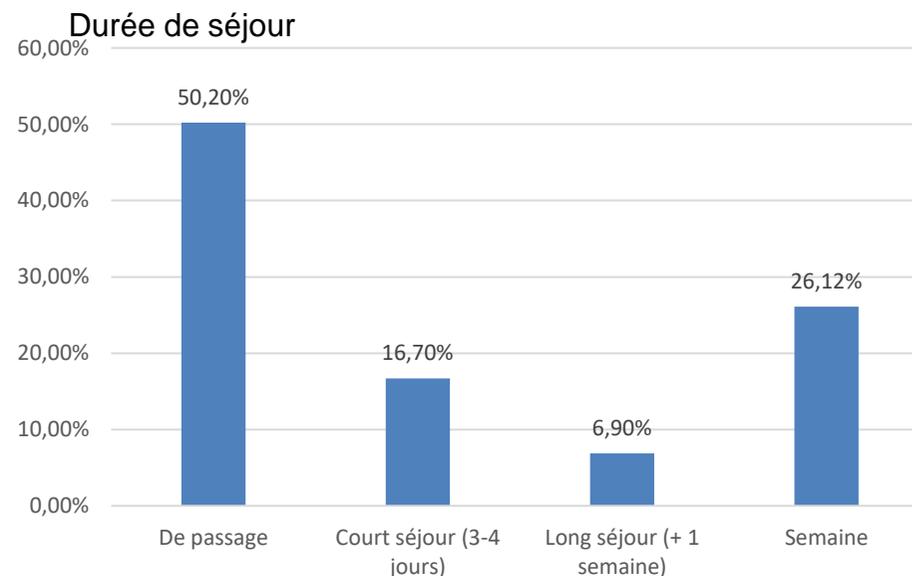
Répartition des clientèles étrangères (7 premiers pays)	
Royaume-Uni	9 %
Pays-Bas	32 %
Belgique	25 %
Allemagne	15 %
Suisse	8 %
Espagne	5 %
Italie	4 %

# TYPOLOGIE des visiteurs

- Une clientèle familiale



- 2/3 des visiteurs restent moins de 4 jours



# CENTRES D'INTÉRÊT des visiteurs

accueillis dans les bureaux d'information touristique

- **Une forte demande de « culture » et « nature »**
- **Une recherche d'informations pratiques**
- **Une progression des demandes pour de la billetterie due à la tenue de certains événements majeurs (874 demandes contre 336 en 2020) ainsi que de la boutique (759 demandes contre 584 en 2020)**

Centres d'intérêts	Total	Répartition juillet/août
Sites culturels & Visites	14 534	28,5 %
Sites naturels & Activités pleine nature	13 504	26,5 %
Plans	11 893	23,4 %
Festivités & Animations	4 994	10 %
Commerces et services	1 523	3 %
Gastronomie & Terroir	1 163	2,2 %
Restaurant	1 021	2 %
Billetterie	874	1,7 %
Boutique	759	1,4 %
Hébergement	374	0,7 %
Transports	317	0,6 %
<b>Total</b>	<b>50 956</b>	<b>100 %</b>

Indicateurs extraits du logiciel d'observation de la fréquentation Koézio

# L'ACTIVITÉ NUMÉRIQUE en hausse

- Une fréquentation du site internet « vacances-livradois-forez » en hausse

**+ 19 % depuis le début de l'année**  
**+ 9 % au cours de l'été**

	2018	2019	2020	2021	Variation 2021/2020
Nombre de consultations du site internet de la MDT de janvier à août	47 372	74 022	177 695	212 303	+ 19 %
Nombre de consultations du site internet de la MDT uniquement juillet août	23 451	36 462	108 412	118 163	+ 9 %

4 indicateurs permettent d'analyser l'évolution des flux d'arrivées sur le site internet (données en nombre de visiteurs)

	2019	2020	2021	Gain	Variation
Réseaux sociaux	1 748	41 708	68 018	+ 26 310	+ 63%
Moteurs de recherche	52 073	85 811	99 697	+ 13 886	+ 16%
Notoriété	15 423	30 658	13 393	- 17 265	- 56%
Liens avec d'autres sites	7 371	8 265	8 383	+ 118	+ 1%

17 901 consultations des fiches prestataires  
 7 413 consultation des disponibilités :  
 2 212 consultation des n° de téléphone prestataires  
 2 625 consultation des sites internet prestataires

# BILLETTERIE : un retour progressif des animations et festivals

- Le retour des festivals et des spectacles (sans retrouver une programmation habituelle, contenu de la crise sanitaire)
- Report de Coutellia à l'automne
- Annulation des visites guidées du printemps mais une offre estivale plus étoffée

Visites proposées par la MDT	2019 au 6/09	2020 au 31/08	2021 au 31/08	Variation 2021/2020
Nb de balades réalisées	53	44	50	+ 14 %
Nb de participants	673	436	466	+ 7 %
Nb de participants/balade	12,7	9,9	9,3	- 6%
Chiffres d'affaires	2 847 €	1 751 €	2 253 €	+ 29 %

Type de billets	Nb de billets vendus 2021	Chiffre d'affaires 2021
Spectacles, festivals	1 708	19 088 €
Activités	266	7 774 €
Sites de visite	371	3 175 €
Visites guidées MDT	466	2 253 €
Balades nature et patrimoine hors visites guidées MDT	629	2 085 €
Animations	14	77 €
<b>Total général</b>	<b>3 454</b>	<b>34 451 €</b>

Nb de billets vendus				Variation
2018	2019	2020	2021	2021/2020
3 560	4 073	1 617	3 454	+ 113 %

Chiffre d'affaires				Variation du CA
2018 au 9/09/18	2019 au 10/09/19	2020 au 31/08/20	2021 au 31/08/21	2021/2020
63 314 €	60 833 €	21 020 €	34 451 €	+ 64 %

— Autres  
indicateurs

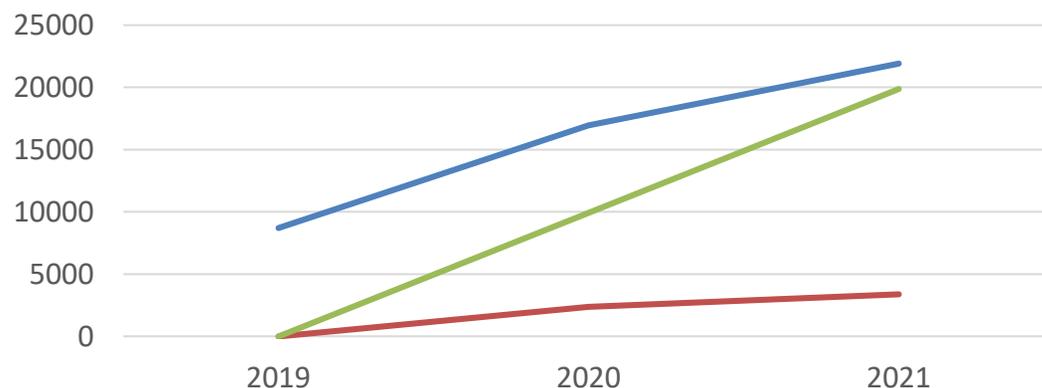
5

# LA PRATIQUE DE LA RANDONNÉE

- **Plus de 15 000 passages sur 3 sentiers de randonnée des Hautes-Chaumes**

Une baisse par rapport à 2020 (en raison des mauvaises conditions météorologiques) mais une fréquentation supérieure à 2019.

- **Forte hausse de l'utilisation de la plateforme numérique randonnée (site internet, application)**



— Fréquentation site rando — Téléchargement appli — Ouverture appli

Fréquentation Hautes-Chaumes Du 1 <sup>er</sup> avril au 31 août	2019	2020	2021	Variation 2021/2020
Total des 3 éco-compteurs	12 643	21 060	15 130	- 28 %

À partir de l'analyse de 3 éco-compteurs mis en place par le Parc naturel régional Livradois-Forez.

Site et application Rando	2019	2020	2021	Variation 2021/2020
Fréquentation site rando	8 699	16 934	21 896	+ 29 %
Téléchargement Application	-	2 379	3 371	+ 42 %
Ouverture application	-	9 925	19 861	+ 100 %

# Méthodologie

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

## ***Données nationales***

- Bilan de l'enquête estivale menée par ADN Tourisme : communiqué de presse et infographie  
<https://drive.google.com/file/d/1IPgv04tZkjOs7uwLuAfIYrXxg1Ze9Q8w/view>  
<https://drive.google.com/file/d/1lhaSifhkpGqck52DLNkMZ-mnMEyie6Vn/view>

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

- Auvergne Rhône-Alpes : <http://pro.auvergnerhonealpes-tourisme.com/article/ete-2021-bilan-de-la-frequentation-en-auvergne-rhone-alpes>

## ***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.

# Remerciements

**La Maison du tourisme remercie les prestataires touristiques** qui ont bien voulu donner un peu de leur temps pour répondre à l'enquête de conjoncture :

Atelier le Thiers Inerfac - Gîte de groupe Rochemulet - Ars Fictilis - Bergeveaux - Aux genets de Josephine - Association les jeun's – Gîte du murier - La ferme du garnasson - Maison de la Fourme d'Ambert - Chez michele et yvan - Le 46 - 25 la Barge – Le domaine du faux martel la tour - Le Moulin de la Fortie - Association Jasserie Jean-Marie - Au vieux four - Gîte de Sauviat - Camping paradis les chanterelles - Village vacances les demeures du lac - Domaine de Sault - Chaudron du Fournioux - Au Jardin des Cœurs - Au pont de raffiny - Ermitage du Vieux Poirier - Gîte des Giliberts « chez Tarenteix » - Gîte Les Bambous - Gîte Les Myrtilles - La maison de l'Améthyste – Chez Marie et Didier - Les Chemins de Traverse - SAVILOISIRS S.P.L. – La freïressa – Gîte l'Anthélie - Gîte les lilas d'Auvergne - Gîte de Martinangues - La grande maison - Le domaine des Plaines - Domaine de Montvianeix – Gîte des cerisiers – Proxi – Schiltz - Gîte des 3 étangs – Camping Les Prades La Chaise-Dieu – Alberga – Gîte du bon accueil - Camping sauxillanges des prairies d'auvergne - La Feniere - Camping La Chanterelle - Thomas Patrick - Château de la Vernède - Gîte Kermilo Usson – espace VTT n°1 - Le clos saint François – Mus'énergie - Vélorail et Funcross - Moulin de pissoux - Centre équestre les Katabalous - Atelier du Sardier – Les vieilles lames - Chambres d'hôtes Loutre Marmotte - Auberge du Montoncel - Coutellerie Chambriard – Verre d'Auzelles – La Bridamie - Gîte chez Marie - commune de Mdeyrolles – Hôtel la Clairiere - Camping Municipal 'La Roche', Noirétable – Gîte Lapierre – La Brige les Fougères – Ecomusée d'Auzon - centre VTT d'Ambert – un gîte non identifié.