

Tendances de la saison touristique estivale 2023 en Livradois-Forez

Maison du tourisme du Livradois-Forez

12 septembre 2023

Le **Sommaire**

- 1. France**
 - 2. Destination « Livradois-Forez »**
 - 3. Activités estivales de la Maison du tourisme
du Livradois-Forez**
 - 4. Avis des visiteurs**
- 

— France

Un été qui tient, *in fine*,
ses promesses



APRÈS UN LÉGER RALENTISSEMENT EN JUILLET, LE REBONDISSEMENT D'AOÛT

Très bon mois de mai et de juin / léger ralentissement début juillet / rebondissement au mois d'août.

Retour des clientèles étrangères notamment asiatiques. Si l'an dernier, la croissance de l'économie touristique était portée par le tourisme domestique (+5,3% de nuitées à l'été 2022 / 2019) et les clientèles européennes, en 2023, ce sont les clientèles internationales (hors Union européenne) qui ont aussi dynamisé la période estivale.

Une excellente arrière-saison qui s'annonce laisse augurer d'un bilan estival qui devrait renouveler voire légèrement dépasser les performances globales de l'été 2022.

- **Une fréquentation domestique satisfaisante.** Entre juillet et août, 67% des Français sont partis en vacances (week-ends et séjours longs), un chiffre en augmentation de 3 points par rapport à l'an dernier. 88% d'entre eux ont privilégié la France (-1 points/an depuis 2 ans).
- **Une répartition de la fréquentation par espace plus homogène.** Les destinations choisies par les vacanciers diffèrent légèrement des étés précédents. Si le littoral reste, comme à l'habitude, la destination la plus fréquentée, le bord de mer a connu un léger retrait sur le mois de juillet, comparé à 2022 qui avait été exceptionnel, au profit des destinations montagne et campagne qui ont connu une hausse de fréquentation.
- **Une belle saison estivale 2023 pour l'hôtellerie de plein air et l'hébergement locatif.** L'hôtellerie de plein air en très légère hausse (+0,8%) par rapport à 2022, alors que l'été 2022 était déjà record. Très belles performances de la deuxième quinzaine d'août (+6 %). L'hébergement locatif poursuit sa croissance avec un volume de nuitées en augmentation de près de 12% par rapport à juillet 2022.
- **Un bel automne qui s'annonce.** Près de 50% des Français interrogés ont prévu de partir en week-end ou séjour plus long sur le mois de septembre (+ 6 points) et 35% sur le mois d'octobre (+ 5 points), des prévisions en forte augmentation par rapport à l'an dernier.

Plus d'informations :

Bilan de l'enquête estivale menée par ADN Tourisme : <https://urlr.me/rmgLs>

OpinionWay - Baromètre des vacances des Français post été 2023 (29 août 2023) : <https://urlr.me/hSkw1>

Atout-France - saison estivale chiffres clés 2023 (août 2023) : <https://urlr.me/xCZY5>

La photographie des séjours réalisés en France par les Français durant l'été 2023

2553 Séjours en France



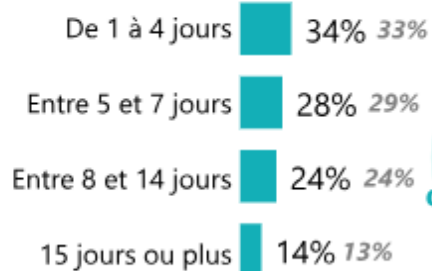
Le nombre moyen de séjours



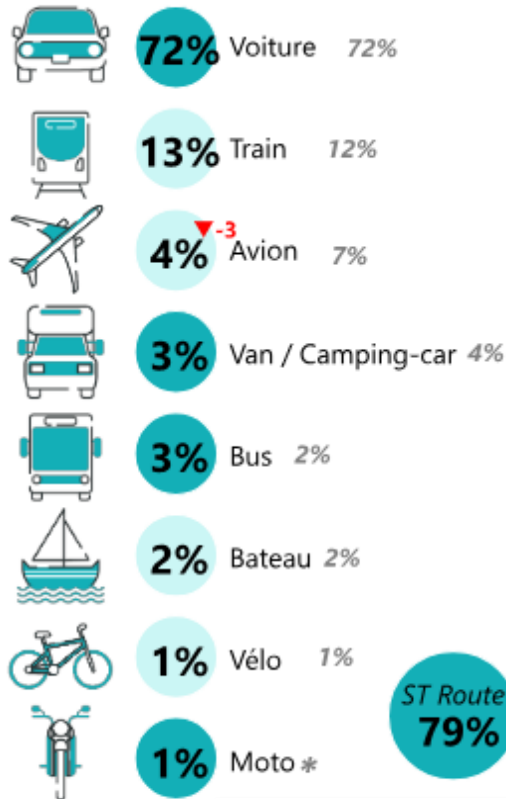
Rappel Post été 2022 : x%

1,5 séjours

La durée des séjours



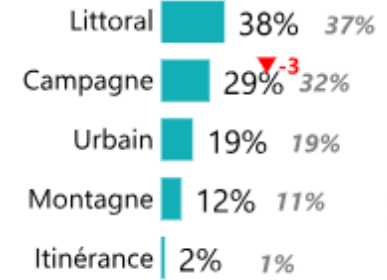
Le mode de transport



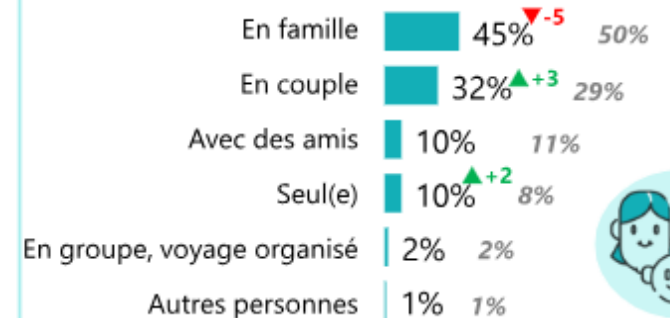
ST Route 79%

* Nouvel item 2023

Le type d'espace



Avec qui ?



Analyse réalisée à partir :

- Enquête de conjoncture auprès des prestataires touristiques.
88 répondants.
- Enquête de satisfaction sur les services de la Maison du tourisme.
239 visiteurs répondants.
- Enquête en ligne auprès des conseillers en séjour de la Maison du tourisme.
- Recueil de données de fréquentation directement auprès des sites touristiques majeurs et des festivals.

Destination






Livradois-Forez

Une année record :
86 % des prestataires
touristiques satisfaits de la
saison estivale



UN ÉTÉ TRÈS CHAUD MAIS QUI RESTE PLUS FRAIS QUE DANS NOMBRE DE DÉPARTEMENTS FRANÇAIS

- Un été chaud avec **un record de 26 jours à plus de 30°C** (mesurée à la station météo de Clermont-Ferrand-Aulnat) avec une période de forte chaleur surtout à la mi-août
- Cependant **un climat plus doux en zone de semi-montagne** qui attirent les visiteurs en recherche de fraîcheur.

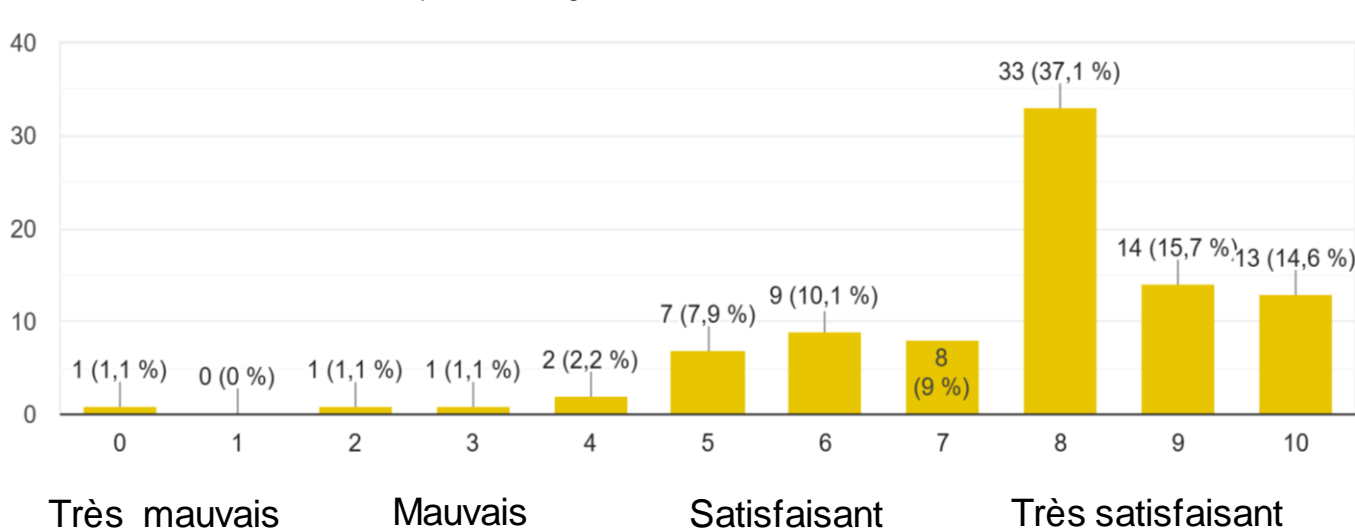
	Variation 2023/2022	2023	2022	2021	2020
Moyenne des températures juillet (°C)		22,3	21,7	19,5	21,5
Moyenne des températures août (°C)		22,7	22,3	19,4	22,2
Nb de jours supérieur à 30 ° (en juillet et août)		26	24	7	22
Cumul précipitation juillet (mm)		25,4	2,4	65,1	24,6
Cumul précipitation août (mm)		46,3	73,3	16,5	44,2

Enquête de satisfaction de la saison estivale

86 % DE SATISFAITS OU TRÈS SATISFAITS

UN SENTIMENT POSITIF TRÈS ÉLEVÉ SUPÉRIEUR AUX DERNIÈRES ANNÉES

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 : un taux très élevé de "très satisfaits"

	2019	2020	2021	2022	2023
Satisfaits	41 %	21 %	19 %	23%	19 %
Très satisfaits	32 %	56%	58 %	56 %	67 %
Total	73 %	77 %	77%	79 %	86 %

67 % de prestataires du Livradois-Forez très satisfaits
(taux 3 fois supérieur à la moyenne régionale)

Comparatif du taux satisfaction prestataires du Livradois-Forez / prestataires de la région Auvergne Rhône-Apes (AURA)

	AURA	Livradois-Forez
Satisfaits	55 %	19 %
Très satisfaits	19 %	67 %
Total	74 %	86 %

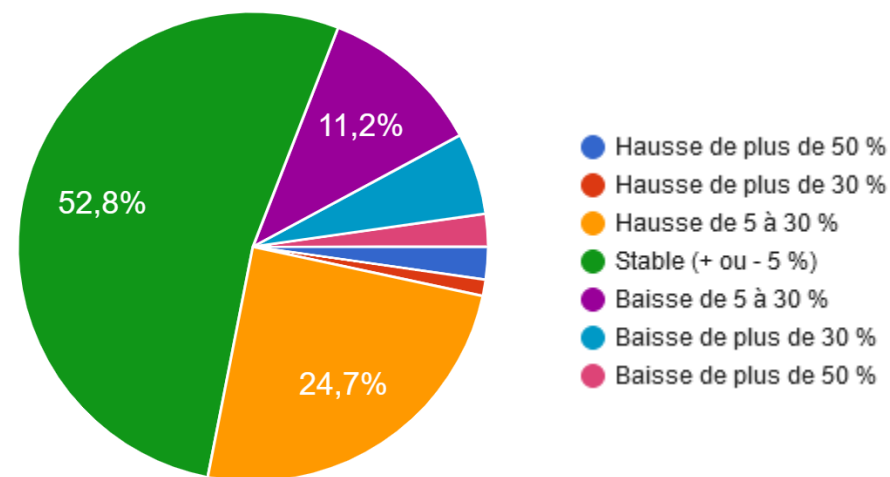
UNE TRÈS BELLE ACTIVITÉ ESTIVALE

UNE SAISON GLOBALEMENT MEILLEURE QUE L'AN DERNIER

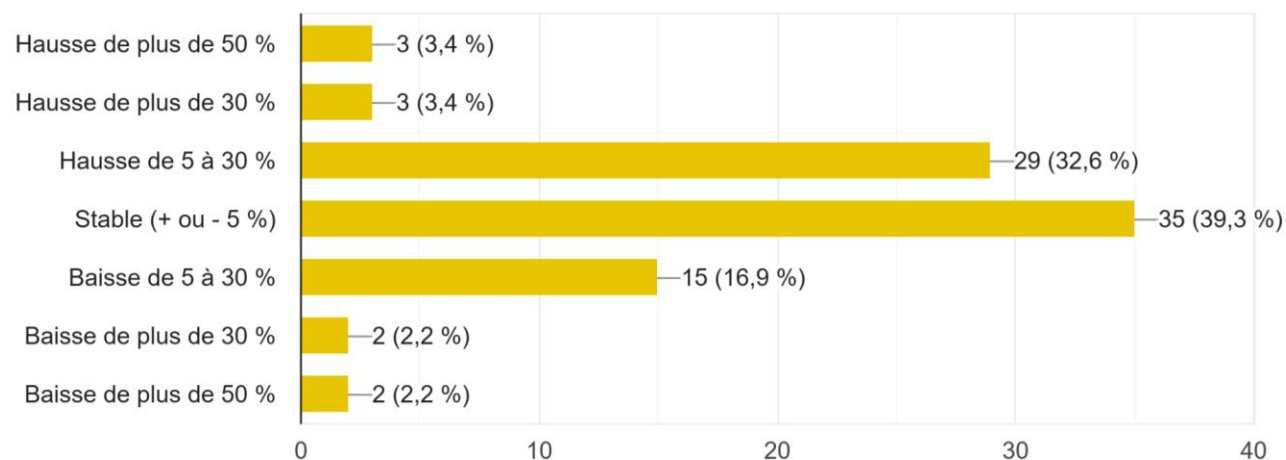
Plus de 80 % des prestataires réalisent un chiffre d'affaires stable ou en hausse (durant l'été/l'an dernier) : un record

(contre 77 % 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 - À combien estimez-vous, à ce jour, l'évolution de votre chiffre d'affaires sur la période janvier-août 2023 par rapport à janvier-août 2022 :

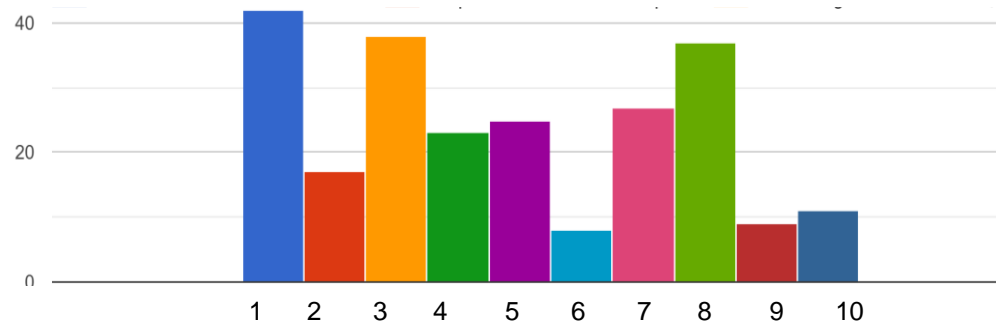


LES + : NOTORIÉTÉ DE LA DESTINATION / MÉTÉO FAVORABLE / CLIENTÈLE FIDÈLE

LES - : BAISSÉ DU POUVOIR D'ACHAT

- **Satisfaction : évolution de la notoriété de la destination / une météo favorable / une clientèle fidèle**

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 - Maintien de la clientèle française (suite à la crise sanitaire)

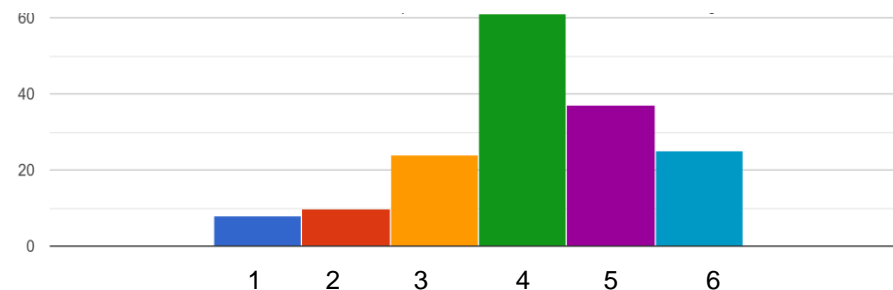
8 - Fidélité de la clientèle

9 - Impact des grands événements

10 - Autre

- **Insatisfaction majeure : la baisse du pouvoir d'achat**

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

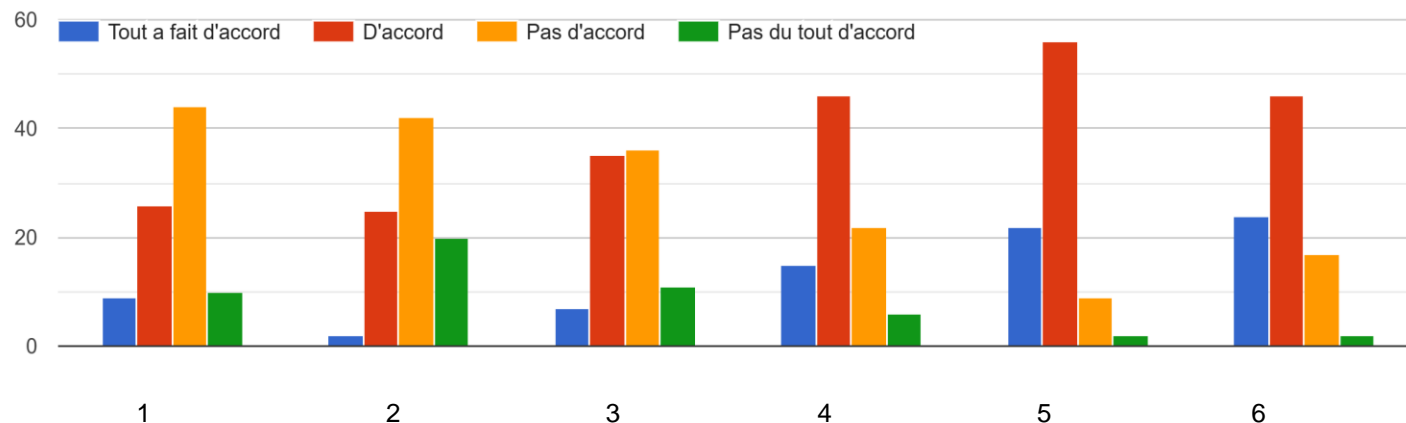
6 - Autre

BAISSE DE POUVOIR D'ACHAT RECHERCHE D'ACTIVITÉS DE PROXIMITÉ

2 comportements forts des clientèles actuelles :

- Recherche des activités de proximité
- Baisse du pouvoir d'achat

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 pratiquer des activités de proximité

6 - Elle dispose d'un pouvoir d'achat en baisse

UNE TRÈS FORTE REPRISE DE L'ACTIVITÉ DES SITES TOURISTIQUES



- Comme tous les ans, **la fréquentation des sites de visites est très dépendante de la météo.**
- A quelques exceptions près, la grande majorité des **sites sont en nette hausse par rapport à l'an dernier** (ex : musée de la coutellerie de Thiers : +11 %).
- **Les sites de visites d'intérieurs** (musées), qui avaient retrouvés des couleurs l'an dernier, après 2 années de fortes contraintes (limitation des jauges), **ont retrouvé un rythme de croisière.**
- Certains sites de visite extérieurs ont pâti des fortes chaleurs notamment à la mi-août mais la plupart s'en sortent finalement bien.

SITES D'INTÉRIEUR

	Fréquentation 2023 vs 2022	Commentaires
Musée de la coutellerie (Thiers)		Plus de 9000 visiteurs (+ 11%)
Abbaye de la Chaise-Dieu		+ 9% en juillet. + 4% en août.
Mus'énergie (Ambert)		+ 10 %. Mois de juillet juste correct. Très bon mois d'août.
Abbaye de Lavaudieu		12 000 visiteurs
Maison de l'améthyste (le Vernet)		7 400 visiteurs
Maison de la fourme (Ambert)		Près de 3 000 visiteurs.
Musée de l'école 1900 (Saint Martin O.)		Plus de 2700 visiteurs (+ 8 %)
Cité des coutelliers (Thiers)		Près de 2000 visiteurs (+ 125 %)
Château de Mons (Arlanc)		Le château a été plus ouvert . Davantage de visiteurs.
Musée des pénitents (Marsac)		240 visiteurs (+ 140%)
Moulin Richard de Bas (Ambert)		Environ 12 000 visiteurs. Saison plutôt bonne. Davantage de clientèles étrangères
Musée de la céramique (Lezoux)		Bonne saison. Près de 1900 visiteurs. Davantage d'achats.
Creux de l'enfer (Thiers)		1750 visiteurs (-33%)

SITES D'EXTÉRIEUR

	Fréquentation 2023 vs 2022	Commentaires
Jardin pour la terre (Arlanc)		Plus de 3200 entrées (contre environ 2700). Satisfait de la saison touristique
Jasserie du Coq noir (Saint-Anthème)	 	Les activités de la jasserie sont variés. Concerts : + 5%, repas : + 18% (retour à des jauges classique, + élevée que l'an dernier). Musée et passage : équivalent
Trains de la découverte (Agrivap) (Ambert)		+ 4%
Vélo-rails (Agrivap) (Ambert)		+ 15%
Parc d'activité Prabouré (Saint-Anthème)		Baisse d'environ 20% par rapport à l'an dernier. Probablement le moins bon été depuis l'ouverture (alors que l'an dernier c'était presque "surfréquenté").
Auvergne Loisirs (Pont du Château)		7 000 entrées (-30 %)

UN PUBLIC EN RECHERCHE DE POINTS DE BAINNADE, PRIS D'ASSAUT LORSQU'ILS SONT OUVERTS



- **Les piscines et plans d'eau ont été très prisés** en raison des fortes chaleurs, **lorsqu'ils étaient ouverts**. Touristes et habitants étaient à la recherche de points de fraîcheur.
- **Les plans d'eau ont cependant fait face à des problématiques multiples qui les ont obligés à fermer plus que d'habitude** (manque de maîtres-nageurs, présence de cyanobactéries).
- Compte-tenu de l'interdiction de baignade récurrente sur certains plans d'eau, **le public s'est retourné sur les piscines**. Celle de Saint-Rémy-sur-Durolle par exemple a affiché plusieurs fois complet. Celle de Billom en hausse.
- Le nombre de journée baignage est en baisse. Mais le nombre de journée baignade/jour d'ouverture est en hausse.
- **Les plaintes des visiteurs ont été plus élevées que d'habitude** en raison des nombreuses interdictions et de la difficulté quelque fois à trouver l'information (ouverture/fermeture) en temps réel.

Plans d'eau

Piscines

	Nb de jours d'ouverture en été avec sruveillance	Fréquentation 2023 vs 2022	Commentaires
Lac d'Aubusson.	45 (73 %)	<i>Estimation</i>	Ouverture du 10 juin au 15 août 2023. La difficulté de recrutement des BNSSA, a contraint de réduire la période de surveillance de la baignade. Fermeture de la baignade du 4 juillet au 20 juillet puis à partir du 31 Aout Fréquentation juillet/août 2023 : 30264. Fréquentation juillet/août 2022 : 21954.
Plan d'eau Saint-Rémy-sur-Durolle	14 (23%)		Baignade surveillée du lac de Saint-Rémy-sur-Durolle seulement ouverte 2 semaines dans l'été en raison de la présente de cyanobactéries.
Plan eau Iloa (Thiers)	62 (100%)	<i>Pas de comptabilisation</i>	Fermeture des jeux gonflables aquatique (pour cause de sécurité). Baignade non surveillée à partir de la mi-août.
Plan d'eau d'Ambert	0 (100%)	0	La ville d'Ambert a décidé de fermer définitivement le plan d'eau à la baignade.
Plan eau Saint-Anthème	34 (55%)	<i>Estimation; Pas de comptabilisation</i>	L'an dernier le plan d'eau a été ouvert tout l'été . Cette année la baignade a été interdite à partir du 4 août. Juillet 2023 a dû être équivalent voire + important que l'an dernier
Plan d'eau de Cunlhat	54 (87%)	<i>Pas de comptabilisation</i>	La fréquentation est familiale. Il est probable qu'il ait été un peu moins fréquenté du fait de la non-ouverture, cet été du camping, à proximité.
Piscine Saint-Rémy-sur-Durolle	62 (100 %)		A afficher plusieurs jours complets. En raison notamment de la fermeture à la baignage du plan d'eau des Prades. + 6%
Centre aquatique Billom communauté	53 (85%)		Juillet : 4 347 entrées (+ 5 %), août : 6 377 entrées (+ 34 %). Total : 10 724
Centre aquatique communautaire de Thiers	40 (64%)		10/7/2023 au 31/7/2023 : 5889 entrées / 1 /8/2023 au 20/8/2023 : 5083 entrées. Total : 10972
Piscine Ambert Livradois-Forez			Juillet : 6345 (-29%) / Août : 8968 (+ 2 %). Baisse en juillet liée surtout à la baisse du volume horaire suite à un manque de MNS (un jour de fermeture forcé par semaine). Beau mois d'août (canicule, fréquentations records sur ces semaines là).
Piscine de Courpière	62 (100%)		Ouverture du 24 juin au 3 septembre 2023 : 3 948 entrées

UN TRÈS BEL ÉTÉ POUR LES ÉVÈNEMENTS MAJEURS DE LA DESTINATION



- **Les festivals et évènements majeurs largement plébiscités.**
- **Année de fréquentation record pour le World festival Ambert, Coutellia, les Concerts de Vollore.**
- L'ensemble de la programmation du festival de Montpeloux signe également une très belle édition.
- **Des évènements qui ont un impact substantiel sur la fréquentation des hébergements et des restaurants notamment autour du secteur d'Ambert (La cyclo les Copains, Le World Festival, Les Fourmofolies et le championnat de Trial le dernier WE avant la rentrée scolaire).**

	2023	2022	2021	2019	Variation 2023/2022	Commentaires
La Pamparina (Thiers)	Estimation 30 000	Estimation 30 000	Estimation 30 000	Estimation 30 000	=	Les journées du vendredi et dimanche ont probablement mieux fonctionné que les années précédentes. Malheureusement gros orage le samedi soir qui a un peu gâché la fête.
Festival de La Chaise-Dieu	NC	NC	NC	NC		Festival de très haut niveau artistique qui a bénéficié de la visite de la ministre de la Culture Première programmation du directeur Boris Blanco. 8 concerts complets (soit la moitié de la programmation à La Chaise-Dieu). Les taux de remplissage les plus bas sont de 80%
World festival Ambert	20 041	14 557	7 000	7 000	➔	Record de fréquentation absolu pour le World Festival Ambert Avec 2 soirées complètes sur 3. Le festival a franchi un cap dans l'accueil des artistes dont neufs nationaux et internationaux (Franz Ferdinand, Petit Biscuit, Jain, etc.)
Fourmofolies (Ambert)	Estimation 25 000	Estimation 20 000	Estimation 5 000	Estimation 18 000	➔	75 exposants. 1,4 tonne de fourme consommé sur le WE. En complément 450 repas servis lors des 3 fourmidables pique-nique.
Coutellia (Thiers)	7 200	6 500	4 500	6 600	➔	Cette nouvelle édition a tenu toutes ses promesses avec un nombre record de visiteurs. Plus de 7 200 visiteurs. Hausse de 11 %.
Cyclo des Copains (Ambert)	3 078	2 651	3 364	2 551	➔	C'est le rendez-vous annuel pour tous les fans de cyclisme. 35e édition. Malgré le mauvais temps, le nombre de participants a franchi la barre des 3000.
Les concerts de Vollore	2 706	2 460	2 173	2 504	➔	Le festival gagne d'année en année en notoriété. La programmation est de plus en plus exigeante et fait parler dans le milieu. Le directeur a parfois "dix propositions par jour d'artistes qui veulent venir jouer".
Festival du volcan de Montpeloux (Vallée de l'Ance)	1 800	1 806	1 164	1 867	=	9 rendez-vous en plein air tout l'été (cratère du volcan de Montpeloux). Ouverture en demi-teinte le 13 juillet avec une météo menaçante. Toutes les autres soirées se sont déroulées comme prévu en plein air. Les soirées ont affiché complets très à l'avance par rapport aux années précédente.
Marché des potiers	Estimation 3 000					30 potiers participants. Belle opération. Souhait pour les prochaines éditions d'organiser des expositions.



Activités estivales de la

Maison du tourisme — du Livradois-Forez

Hausse des actes
d'information via le
numérique



PLUS DE 22 000 VISITEURS RENSEIGNÉS EN COMPTOIR ET AU TÉLÉPHONE

Nombre de visiteurs renseignés

Répartition du nombre de visiteurs réalisés en juillet et août au guichet des bureaux d'information touristique de la Maison du tourisme

- 7 %

Juillet et août cumulés	2021	2022	2023	Variation 2022/2021
Thiers	9 486	7 018	6 211	- 12 %
Ambert	4 705	4 540	4 653	+ 3 %
St-Anthème	1 764	1 998	2 178	+ 9 %
Billom	2 314	1 915	2 065	+ 4 %
Arlanc	1 246	1 253	728	- 42 %
Courpière	529	636	673	+ 6%
Olliergues	1 123	1 070	634	- 41 %
St-Rémy/Durolle	577	513	642	+ 25 %
Saint-Germain-l'Herm	628	629	422	- 33 %
Total	22372	19 572	18 206	- 7 %

Nombre de contacts

Répartition du nombre de contacts réalisés en juillet et août au guichet des bureaux d'information touristique de la Maison du tourisme

- 8 %

Juillet et août cumulés	2021	2022	2023	Variation 2023/2022
Thiers	4 158	2 942	2 509	- 15 %
Ambert	2 430	2 194	2 170	- 1 %
St-Anthème	1 224	1 318	1 397	+ 6 %
Billom	1 329	1 052	1 097	+ 4 %
Arlanc	851	761	486	- 36 %
Courpière	334	366	373	+ 2 %
Olliergues	512	565	366	- 35 %
St-Rémy/Durolle	289	198	300	+ 52 %
Saint-Germain-l'Herm	336	370	274	- 26 %
Total	11 463	9 766	8 972	- 8%

NB : Une famille de 3 personnes est comptabilisée de la façon suivante : 1 contact (tableau de droite), 3 visiteurs (tableau de gauche).

- **56 % des visiteurs de l'été sont accueillis en août** contre 64 % en 2021
- **Près de 3 900 appels téléphoniques** (stable par rapport à 2022) dont plus de 1 200 sont gérés par le bureau de Saint-Anthème (billetterie).

PRÈS DE 3 500 VISITEURS RENSEIGNÉS « HORS LES MURS »

- 424 visiteurs accueillis "hors les murs"

+ 14 %

Structures	Nb de rendez-vous	Nb de visiteurs
Marché de Lezoux	8	149
Musée de la céramique	15	100
Marché de Puy-Guillaume	5	90
Médiathèque Entre Dore et Allier	3	58
Camping de Pont-Astier	4	27
TOTAL	35	424

- 2 410 participants aux pots d'accueil des hébergements touristiques

+ 201%

Structures	Nb de présentations	Nb de participants aux pots d'accueil
Village vacances Azuréva	7	1 000
Village vacances et camping Saint-Rémy-sur-Durolle	16	800
Camping Olliergues	6	435
Village vacances Saviloisirs	8	100
Camping Ambert	4	65
Campings Viverols	1	10
TOTAL	42	2 410

- 620 personnes renseignées lors des grands événements

+ 38 %

Evènements	Nb de visiteurs
Coutellia (Thiers)	202
Marché des potiers (Bort l'Étang)	197
Fête des plantes (Billom)	83
La cyclo les copains (village des exposants, Ambert)	50
Bois noirs oxygène	20
TOTAL	620

UNE CLIENTÈLE RÉGIONALE PRÉDOMINANTE

Analyse sur la base des 18 206 visiteurs renseignés en juillet et août 2023

- **94 %** de la clientèle est d'origine **française**
- **Plus de 45 %** de la clientèle réside en région **Auvergne Rhône Alpes**. Les puydômois représentent plus de la moitié de la clientèle régionale.
- Belle progression du nombre de visiteurs résidant en région **Normandie (+ 34 %)** et **Centre Val de Loire (+ 20 %)**. Légère progression des visiteurs (+ 3 %) provenant des régions **Grand-Est, Île de France et Occitanie**.
- Alors que la relative douceur du climat aurait pu attirer davantage de clientèles de PACA, cette clientèle est en baisse (pour quelles raisons ?)
- Le nombre de visiteurs étrangers est en recul par rapport à 2022 (-15 %). **Les pays nordiques représentent la plus grande part : la moitié sont des hollandais ou belges**. Le nombre de visiteurs italiens a doublé.

Répartition de la fréquentation par département de la région AURA

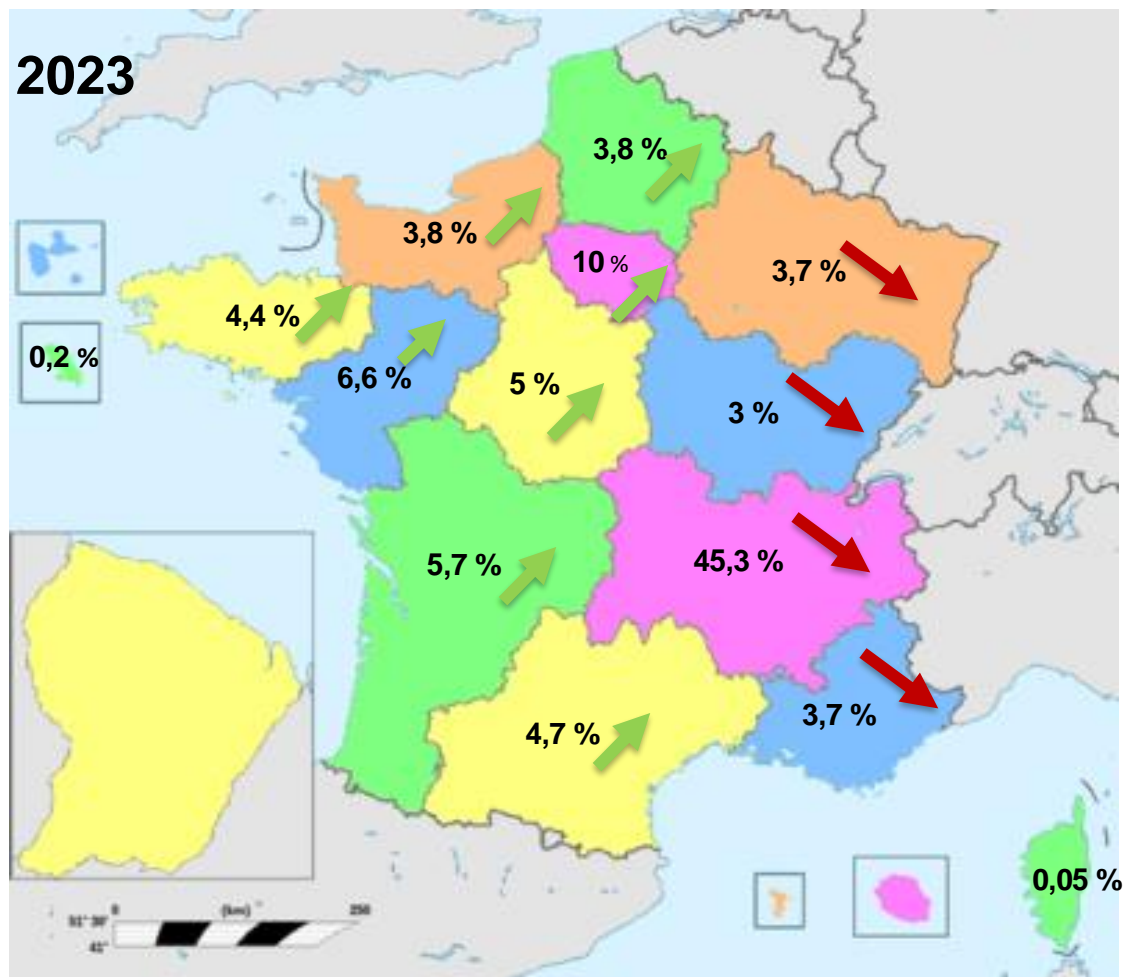
Puy-de-Dôme	51,4 %
Loire	17,3 %
Rhône	15,4 %
Isère	4,1 %
Drôme	2,2 %
Allier	2,1 %
Haute-Savoie	1,9 %
Haute-Loire	1,9 %
Ain	1,8 %
Ardèche	1,1 %
Savoie	0,6 %
Cantal	0,1 %

Répartition des clientèles étrangères (7 premiers pays)

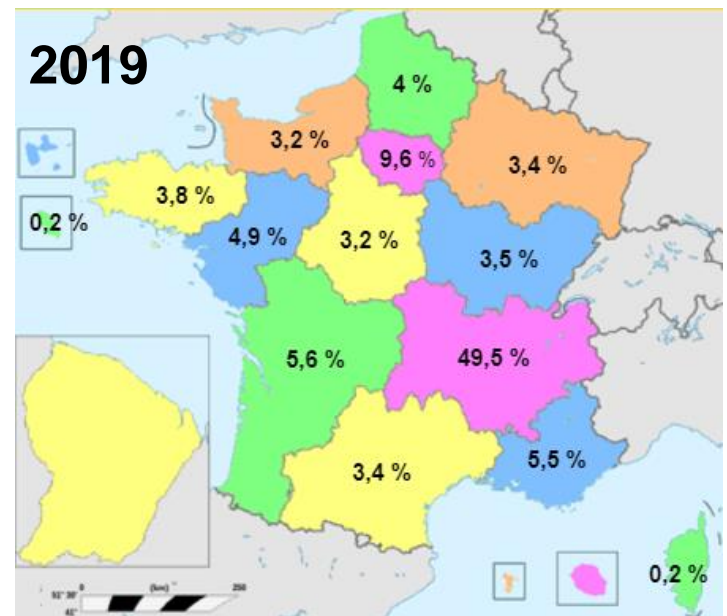
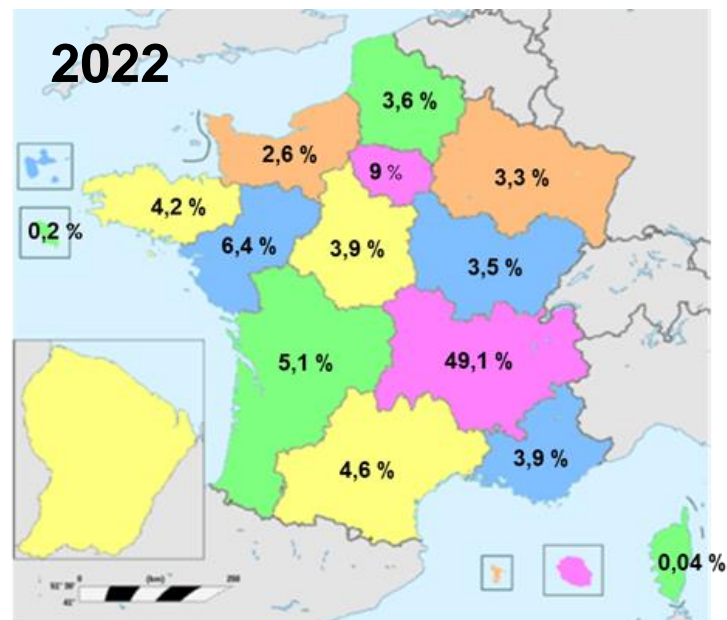
	2023	2021	2019
Pays-Bas	27 %	25 %	26 %
Belgique	23 %	20 %	7 %
Allemagne	12 %	14 %	17 %
Italie	9 %	4 %	9 %
Royaume-Uni	7 %	9 %	11 %
Suisse	6 %	7 %	9 %
Espagne	5 %	7 %	NC

LA NORMANDIE, LE CENTRE VAL DE LOIRE ET L'OCCITANIE EN NETTE PROGRESSION

Analyse sur la base des 18 206 visiteurs renseignés en juillet et août 2023



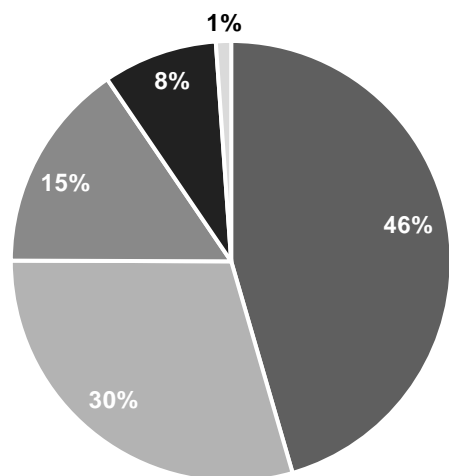
Données extraites du logiciel Koezio juillet et août 2023



UNE CLIENTÈLE FAMILIALE

Analyse sur la base des 18 206 visiteurs renseignés en juillet et août 2023

- Une clientèle familiale



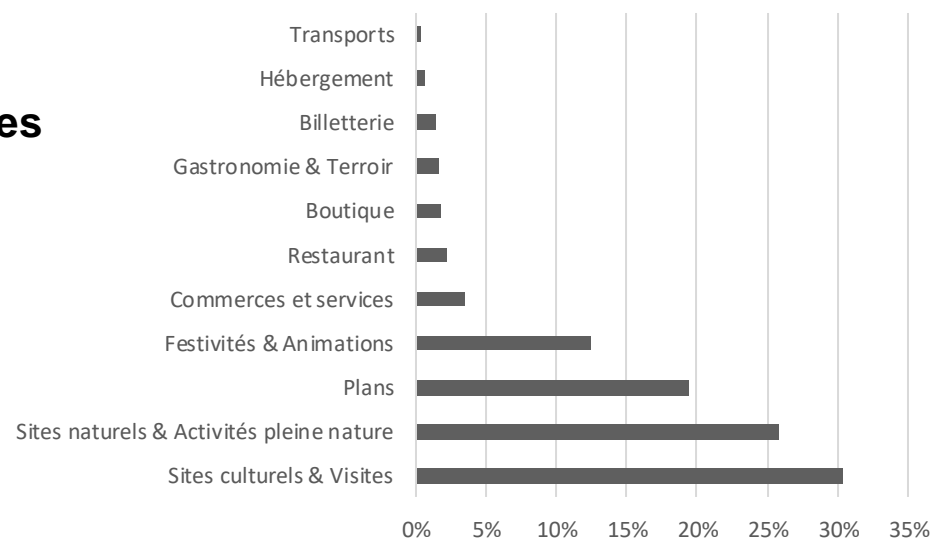
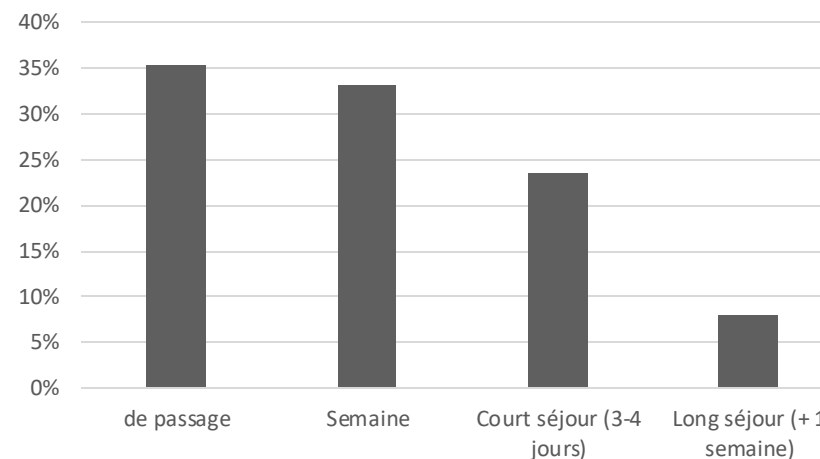
■ Famille ■ Couple ■ Solo ■ Groupe (moins de 10 pers.) ■ Groupe (+ 10 pers.)

- Les 3 demandes les plus importantes dans les bureaux d'information :

- « culture » et « nature »
- informations pratiques
- festivités et animation

- 2/3 des visiteurs restent moins de 4 jours

Durée de séjour



L'ACTIVITÉ NUMÉRIQUE TOUJOURS EN HAUSSE

+ 23%*

Fréquentation du site internet « vacances-livradois-forez » (en nombre de visiteurs unique)

	2019	2020	2021	2022	2023		Variation 2023/ 2022	
					sans redressement (*)	après redressement (*)	sans redressement (*)	après redressement (*)
Nombre de visiteurs uniques du site internet de la MDT de janvier à août	74 022	177 695	212 303	220 572	234 656	270 485	+ 7 %	+ 23 %
Nombre de visiteurs du site internet de la MDT uniquement juillet août	36 462	108 412	118 163	122 661	102 371	138 200	- 14 %	+13 %

Typologie des flux entrant sur le site internet « vacances-livradois-forez » (en nombre de visiteurs)

	2021	2022	2023	Gain	Variation
Réseaux sociaux	68 018	93 747	63 223	- 30 524	- 33 %
Moteurs de recherche	99 697	104 855	145 361	+ 40 506	+ 39 %
Flux direct	13 393	15 008	22 457	+ 7 449	+ 50 %
Liens avec d'autres sites	8 383	13474	14 161	+ 687	+ 46 %

TRÈS FORTE HAUSSE DU SITE APPLICATION "LIVRADOIS-FOREZ-RANDO"

Une fréquentation du site internet
« livradois-forez-rando »
en très forte hausse cet été

+ 105 %

L'utilisation de l'application a été deux fois plus utilisée que l'an dernier. Cela est dû en grande partie au développement de notoriété de plus en plus importante de l'application (16 000 personnes ont tapé directement le nom de l'application sur internet). Évidemment le nombre de randonneurs n'a pas augmenté dans ces proportions.

Nombre de visiteurs du site internet
application « livradois-forez-rando »

	2023	2022	Variation
De janvier à août	38 991	24 415	+ 60 %
Été (juillet-août)	18 507	9 045	+ 105 %

Typologie des flux d'arrivées sur le site application
« livradois-forez-rando »

(en nombre de visiteurs, de janvier à août)

	2023	2022	Variation
Moteur de recherche	17 956	9 335	+ 92 %
Flux direct	16 006	9 336	+ 71 %
Réseaux sociaux	748	560	+ 33 %
Liens avec d'autres sites	3 293	4 795	+ 31 %

PRÈS DE 14 000 RANDONNEURS SUR 5 DES SENTIERS MAJEURS : + 4%

- La randonnée reste l'une des activités les plus prisées sur le territoire.
- Légère progression de la pratique de la petite randonnée, en tout cas sur les sites majeurs.
- De forte variation d'un sentier à l'autre. Les circuits du Colporteur et du Lac de Malaguet marquent tout de même une forte hausse de fréquentation en partie grâce à "Echo Street and land art", une série d'œuvres éphémères mise en place dans le Velay. Des baisses pour le Fossat et le Béal.
- Une baisse de la pratique itinérante, en tout cas sur le Tour de Pays.

Nombre de passages sur 5 sentiers de petites randonnées emblématiques

Comparatif sur les périodes juillet et août

+ 4%

	2023	2022	Variation
Lac de Malaguet	4 485	3 442	+ 31%
Sentier du Colporteur	3 758	2 952	+ 27 %
Vallée du Fossat	2 271	2 896	- 22%
Col du Béal (1)	1 708	2 121	- 21%
Sentier des Papetiers	1 690	1 958	-14 %
TOTAL	13 885	13 369	+ 4%

Baisse de la pratique itinérante sur le Tour du Pays du Livradois-Forez

Comparatif sur les périodes juillet et août

-42 %

	2023	2022	Variation
Tour de Pays (Forez)	97	151	- 36 %
Tour de Pays (Livradois)	66	132	- 50 %
MOYENNE	82	142	- 42 %

Activité de billetterie de la Maison du tourisme depuis le début de l'année

UN SERVICE BILLETTERIE QUI PROGRESSE ENCORE EN 2023

Données du 1er janvier au 31 août

+ 31 %

- **Près de 7 000 billets vendus**

+ 27 %

- **Près de 75 000 € de chiffre d'affaires billetterie**

Belle progression des ventes pour les spectacles avec l'intégration des saisons culturelles des villes et des communautés de communes

+ 46 %

- **Plus de 1 200 produits boutique vendus**

De nouveaux produits dans de nouvelles boutiques (18 % du CA). La vente de topoguides, qui représente 54 % du CA a progressé de 26 % (sortie cet été de l'édition sur la Vallée de l'Ance)

+ 3 %

- **528 participants au programme des balades nature et patrimoine**

Bonne fréquentation des visites et balades programmées en soirée et en montagne. Les visites de bourg fonctionnent mieux en août.

Type de billets	Nb de billets vendus 2023	Chiffre d'affaires 2023
Spectacles, festivals	5 190	57 756 €
Activités, sites de visites	612	11 964 €
Visites guidées MDT	522	2 669 €
Balades nature et patrimoine hors visites guidées MDT	657	2 393 €
Total général	6 981	74 782 €

Billetterie	2019	2021	2022	2023	Variation 2023/2022
Nb billets vendus	4 073	3 454	5 324	6 981	+ 31 %
Chiffre d'affaires	60 833 €	34 451 €	58 987 €	74 782 €	+ 27 %

Visites proposées par la MDT	2021	2022	2023	Variation 2023/2022
Nb de balades réalisées	50	50	39	-22 %
Nb de participants	466	512	528	+ 3%
Nb de participants/ balade	9,3	10,2	13,5	+ 32 %
Chiffre d'affaires	2 253 €	2 688 €	2 669 €	- 1 %

Produits boutique	2023	2022	Variation 2023/2022
Nb produits	1 206	1 066	+ 13%
Nb de tickets (avec billetterie)	1 485	1 560	-5 %
Chiffres d'affaires HT	4 635	3 180	+ 46%
Panier moyen (euros)	17,5	20,5	- 15%

— Avis des visiteurs

4

SERVICES PROPOSES PAR LA MDT : UN FORT TAUX DE SATISFACTION

La Maison du tourisme met en place pour la deuxième année, une enquête de satisfaction UNIQUE permettant d'analyser la satisfaction des visiteurs. Le questionnaire a été distribué lors de l'accueil personnalisé (en BIT, hors les murs, à l'issue des balades nature et patrimoine). 239 répondants. Réponses conditionnées à l'usage du service. **Selon les études, la note optimale serait de 4,6 sur 5.**

AVIS GENERAL SUR LES SERVICES DE LA MAISON DU TOURISME

191 répondants

De nombreux commentaires libres soulignent la qualité de l'accueil.

4,7



Espace boutique

204 répondants

Un espace à valoriser,
une demande croissante
de produits locaux.

4,5



Qualité des sentiers de randonnée

163 répondants

Des suggestions en termes d'entretien et de
qualité de balisage.

4,4



Balade nature et patrimoine

99 répondants

Visites appréciées.

4,5



Service billetterie de la MDT

84 répondants

Une offre variée et attrayante pour tout public.

4,5



LES AVIS CLIENTS CONCERNANT QUELQUES SITES TOURISTIQUES

La satisfaction des visiteurs est évaluée ici à partir des notes d'avis des sites Google (qui note à 0,1) et Tripadvisor (qui note à 0,5). Les évaluations ont été relevées au 1er septembre 2023 s'il existe au moins 10 avis. Elles intègrent toutes les notes depuis l'affichage du site concerné sur ces 2 plateformes. Comme toute évaluation sur internet, elles sont à prendre évidemment avec précaution. Elles peuvent tout de même donner quelques indications. **Selon les études, la note optimale serait de 4,6 sur 5.**

	Google	Trip.		Google	Trip.		Google	Trip.
Lac d'Aubusson d'Auvergne	4,7	5	Abbaye de la Chaise-Dieu	4,5	4,5	Centre aquatique Billom communauté	4,3	-
Plan d'eau Saint-Rémy-sur-Durolle	4,7	4,5	Jasserie du Coq noir	4,5	4,5	Train de la découverte	4,3	3,5
Parc d'activité Prabouré	4,7	4,5	Maison de l'améthyste	4,5	4,5	Piscine Saint-Rémy-sur-Durolle	4,2	-
Moulin Richard de Bas	4,6	4,5	Mus'énergie	4,5	4,5	Plan eau Saint-Anthème	4,1	-
Château d'Aulteribe	4,6	4,5	Château de Vollore	4,5	-	Centre aquatique communautaire de Thiers	4,1	-
Musée de l'école 1900	4,6	4,5	Musée de la céramique	4,4	4,5	Maison de la fourme d'Ambert	4,0	4,0
			Musée de la coutellerie	4,4	4,5	Plan eau Iloa (Thiers)	4,0	3,5
			Jardin pour la Terre	4,4	4,5	Piscine Ambert Livradois-Forez	4,0	-
			Vélo rail (Agrivap)	4,4	4,5			
			Château de Chavagnac Lafayette	4,4	-			
			Creux de l'enfer	4,4	4,0			
			Château de Mons	4,4	-			
			Plan d'eau de Cunlhat	4,4	-			

UNE CLIENTÈLE SATISFAITE DE LA DESTINATION

La Maison du tourisme accueille de nombreux visiteurs dans ses bureaux d'information. À partir des échanges avec les conseillers en séjour (permanents et saisonniers), des questionnaires satisfactions et des réclamations, il en ressort, cet été, les points suivants.

QUELQUES POINTS POSITIFS RELEVÉS SUR LA DESTINATION

- **Beauté des paysages**
- **Tranquillité de la destination**
- **Qualité des sites culturels et naturels**
- **Diversité de l'offre de randonnée**
- **Étonnement devant autant de propositions d'activités, de sites à découvrir, ...**
- **La gratuité des parkings à Thiers**

QUELQUES POINTS NÉGATIFS RELEVÉS SUR LA DESTINATION

- **Baignade.** Fermeture cet été d'une partie des plans d'eau et piscines (cyanobactéries, pénurie de maîtres nageur). Difficulté à trouver l'information juste.
- **Fermeture de certains commerces et restaurants** (lundi notamment mais d'autres jours aussi en raison de la difficulté des restaurateurs à trouver du personnel saisonnier). Notamment dans les centres ville d'Ambert et Thiers.
- **Situation de la ville de Thiers (aménagement et état de la ville, fermetures de commerce, ...).** C'est le site qui recueille le plus d'avis négatifs des visiteurs. Même si certains visiteurs décèlent les beautés et potentialités de la ville de Thiers.
- **Difficulté cette année à trouver le bureau d'information touristique d'Ambert** (qui a déménagé en cours d'été). La signalétique directionnelle n'avait pas été refaite.
- **Manque d'animations et d'ouverture de commerces en soirée.**
- **Quelques prestataires semblent ne pas assurer le service promu** (pas de réponse aux demandes, fermetures non communiquées...).

Méthodologie

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

Données nationales

- Bilan de l'enquête estivale menée par ADN Tourisme : <https://urlr.me/rmgLs>
- OpinionWay - Baromètre des vacances des Français post été 2023 (29 août 2023) : <https://urlr.me/hSkw1>
- Atout-France - saison estivale chiffres clés 2023 (août 2023) : <https://urlr.me/xCZY5>

Données d'Auvergne-Rhône-Alpes tourisme

- <https://urlz.fr/j9ra>

Données à l'échelle du Livradois-Forez

- Enquête de conjoncture auprès de l'ensemble des prestataires touristiques (la MDT les remercie pour leurs contributions). 88 répondants.
- Enquête de satisfaction des services de la Maison du tourisme dans les bureaux d'information touristique. 239 visiteurs répondants.
- Enquête en ligne auprès des conseillers en séjour de la Maison du tourisme.
- Recueil de données de fréquentation directement auprès des sites touristiques majeurs et des festivals (la MDT les remercie)
- Données liées à l'activité interne de la Maison du tourisme.