

UNE ANNÉE RECORD : 86 % DES PRESTATAIRES TOURISTIQUES SONT SATISFAITS DE LA SAISON TOURISTIQUE

Au cours de ces 5 dernières années, pas une saison touristique estivale ne ressemble totalement à la suivante. 2019 : année de référence pour le tourisme en France. 2020 et 2021 : saison estivale exceptionnelle en Livradois-Forez en raison de la crise sanitaire, alors que de nombreux territoires ont subi de plein fouet la forte chute des clientèles étrangères. 2022 et même 2023 semblent encore meilleures. Avec cependant des nuances. Décryptage.

1 – Dans un contexte national plutôt bon où **67 % des Français sont partis cet été en vacances** (+ 3 points) et 88% d'entre eux sont restés dans l'Hexagone (-1 point/an depuis 2 ans), le Livradois-Forez a plus que tiré son épingle du jeu. Plus de 86 % des prestataires touristiques déclarent être satisfaits de la saison touristique estivale, ce qui représente le taux le plus élevé depuis qu'il est analysé. Et parmi eux, on compte **67 % de "très satisfaits"¹ soit un taux 3 fois supérieur à la moyenne régionale**. Après de bons mois de mai et de juin, et alors qu'un léger ralentissement se serait fait sentir en France, en juillet, la part de juilletiste a même été supérieure à celle de l'an dernier (54% contre 46%). Le mois d'août a connu un pic lors du WE du 15 août (4 jours consécutifs de beau temps). Cet enthousiasme est à nuancer car pour près de 40 % des sondés, l'activité est restée stable.

2 – Les hébergements ont eu de bons taux d'occupation. Même si les situations sont variables, beaucoup sont satisfaits. Plusieurs exemples : le village de vacances de Saint-Remy-Durolle a été complet tout l'été (mais a senti une baisse du pouvoir d'achat). Le Domaine des Plaines (Bertignat) et le village de gîte de Goulapie (Sauxillanges) progressent également. Les campings d'Ambert, de Billom et d'Olliergues ont eu plus de réservations. Beaucoup de structures, dont les chambres d'hôtes et gîte, à relativement petites capacités, semblent ne pas pouvoir faire beaucoup mieux. Elles notent la saison à plus de 8 sur 10 (voir même 10), mais leur chiffre d'affaires reste stable.

3 – Un des phénomènes marquant depuis quelques années, et qui s'amplifie, est le dérèglement climatique. Il a des impacts sur les comportements des vacanciers. En France, dans les zones traditionnellement chaudes, les plages ont connu un léger retrait sur le mois de juillet, comparé à 2022 qui avait été exceptionnel, (même si le phénomène n'a pas été aussi massif qu'annoncé, et que la mer reste de loin la première destination). A contrario, le grand nord-ouest de la France, les espaces de montagne, l'Auvergne et donc le Livradois-Forez en ont profité. **Une part des clientèles est venue rechercher la fraîcheur de la moyenne montagne**. Les sites de visite en ont aussi profité. La plupart sont en nette hausse. Mais en raison de la chaleur, certains sites (notamment d'extérieur) étaient moins adaptés, la plupart des centres équestres par exemple semblent avoir souffert. Les centres villes étaient davantage désertés en milieu d'après-midi.

4 - Les piscines et plans d'eau étaient recherchés en raison des fortes chaleurs. Les plans d'eau ont cependant fait face à des problématiques multiples qui les ont obligés à fermer davantage (manque de maîtres-nageurs, présence de cyanobactéries). Celui de Saint-Rémy par exemple a été interdit quasiment tout l'été à la baignade. Le public s'est donc retourné sur les piscines. Celle de Saint-Rémy-sur-Durolle par exemple a affiché plusieurs fois complet. 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 préalable (en temps réel).

5 – Impact de la crise économique. Après la crise sanitaire, où confinés, les Français avaient un peu épargné pour leur maison et leurs vacances, la crise économique (effet à retardement de la crise sanitaire, guerre en Ukraine, inflation) a impacté le budget vacances. Certains séjours ont été moins longs (moyenne nationale : 8 jours contre 9 l'an dernier), les dépenses d'activités et de restaurations limitées. 27 % des Français interrogés ont déclaré avoir moins consommé dans les restaurants. Pour certains opérateurs c'est la « double peine » : moins de clients dans une période où il leur est déjà

¹ Donnant une note supérieure ou égale à 8/10.

difficile d'assurer le remboursement des prêts de l'Etat (PGE). Certains commerçants en ont pâti. 60 % de prestataires touristiques du Livradois-Forez ont senti une baisse de pouvoir d'achat de leur clientèle. Les visiteurs étaient à la recherche d'activité gratuite.

6 – Les clientèles qui attirent le Livradois-forez sont surtout familiales et curieuses d'activités culturelles et d'activités de pleine nature. Elles sont surtout françaises (à plus de 90 %) et de proximité (à plus de 45 %). Hors Auvergne-Rhône-Alpes elles proviennent surtout d'Île-de-France (10 %) et des Pays de Loire. Cette année, on note une progression de toutes les régions de l'ouest (notamment le Centre-Val de Loire et la Normandie). Le retour des clientèles étrangères qui a tiré l'activité touristique globale de la France, ne s'est pas ressenti en Livradois-Forez. Au contraire, elle a baissé de 15 % dans les bureaux d'information touristique. Les pays nordiques représentent la plus grande part : la moitié sont des hollandais ou belges.

7 – Magnifique réussite des festivals et évènements majeurs. Probablement la plus belle année. Le World festival d'Ambert, Coutellia (au printemps), les Concerts de Vollore ont battu leur record. La Cyclo les copains, le Festival de la Chaise-Dieu ont été très satisfaits. La Pamparina aurait probablement battu un record, si les orages n'avaient pas gâché la fête le samedi soir. Ces évènements ont impacté 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).

8 – Des modes d'information qui évoluent. On estime généralement qu'environ 10 % des vacanciers franchissent la porte d'un office de tourisme. Cette part est régulièrement en baisse. C'est le cas en Livradois-Forez (- 12 % en 2022, - 7 % en 2023). Les visiteurs trouvent de plus en plus d'information chez les opérateurs touristiques, dans les hébergements et évidemment via les outils numériques. Le site internet de la destination a progressé de plus de 10%. La plateforme "livradois-forez-randonnée" a été deux fois plus utilisée cet été que l'été dernier (18 000 utilisateurs contre 9 000).

9 – Hormis les actes d'accueil dans les bureaux d'information qui sont en baisse, tous les autres indicateurs d'activité de la Maison du tourisme du Livradois-Forez sont encore en hausse cet été : augmentation des actes d'accueil "hors les murs" (3500 visiteurs renseignés directement chez les prestataires touristiques, soit + 75 %), des ventes de billets (7 000 billets vendus, soit + 31 %), des ventes de produits boutique (+ 46 %), du nombre de participants par visite guidée (13 contre 11).

10 – Un étalement de la saison. La ministre du tourisme a annoncé lors de sa conférence de presse, de fin de saison qu'on pouvait parler dorénavant d'une saison mai-septembre et non plus seulement juillet-août. Le phénomène est perceptible depuis plusieurs années en France et en Livradois-Forez Les retours des acteurs touristiques locaux annoncent un beau mois de septembre.

Analyse réalisée à partir : 1/ localement : enquête de conjoncture auprès des prestataires touristiques (91 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 ; analyse des données d'activités interne de la Maison du tourisme. 2/ au niveau régional : enquête de conjoncture <https://urlz.fr/j9ra> 3/ au niveau national : 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>

SYNTHÈSE DE L'ACTIVITÉ ESTIVALE DE LA MAISON DU TOURISME DU LIVRADOIS-FOREZ

1 – 25 400 visiteurs renseignés au cours de l'été par les équipes de la Maison du tourisme (+ 1%)

- Plus de 19 000 visiteurs renseignés dans les bureaux d'information touristique (-7 %)
- Plus de 3 500 visiteurs renseignés "hors les murs " notamment pendant les pots d'accueil dans les hébergements touristiques (+ 75 % après une progression l'an dernier de + 62 %)
- Plus de 2 900 personnes renseignées par téléphone (stable)

2 – Une année record en termes de nombre de billets vendus (festivals, spectacles, musées, etc.) par le service billetterie de la Maison du tourisme (+ 31 %). Près de 75 000 € de chiffre d'affaires.

3 – Un programme de balades nature et patrimoine qui a finalement bien fonctionné malgré les des annulations en raison de la chaleur (528 participants, + 32 % de participants par balade en moyenne).

4 – Une forte augmentation des outils numériques. Près de 140 000 visiteurs ont consulté le site internet de la Maison du tourisme au cours de l'été (+ 13 %). 18 000 ont utilisé le site application randonnée (+ 105 %)

5 – Un fort taux de satisfaction des visiteurs sur les services proposés par la Maison du tourisme : 4,7 étoiles/5