

# SAISON TOURISTIQUE 2016

Châtaigneraie  
Cantalienne

Enquête réalisée auprès des  
prestataires adhérents à  
l'Office de Tourisme

---

# Détails de l'enquête :

- ★ Enquête téléphonique
- ★ Réalisée entre le 4 et le 14 Octobre 2016
- ★ Opinion des hébergeurs et prestataires d'activités
  - leur **niveau de satisfaction** sur les différentes périodes
  - leur **activité** (fréquentation et chiffres d'affaires) par rapport à celle de 2015 du Printemps à Septembre
  - leur avis sur une liste de **facteurs pouvant influencer la saison**
  - l'influence des **services +** de l'Office de Tourisme sur leur activité
- ★ **Détail des prestataires**
  - Panel des interrogés : 112 prestataires adhérents (sauf propriétaires de meublé, commerçants, artisans et associations)
  - Répondants à l'enquête : 105 prestataires
  - **Taux de retour des interrogés : 94%**

Le panel	Interrogés	Répondants	Exprimé en %
Hôtel	13	13	100%
Chambres d'hôtes	18	14	78%
Camping	14	13	93%
Hébergements collectifs	2	2	100%
Villages Vac / Chalets	5	5	100%
Activités / Loisirs	26	25	96%
Musées	9	9	100%
Producteurs/artisans	13	12	92%
Sites de visites	12	12	100%
<b>TOTAL</b>	<b>112</b>	<b>105</b>	<b>94%</b>

# Tendance générale HEBERGEURS

## Comparatif par rapport à 2015

### Hôtel

Si la saison est jugée bonne ou très bonne par 69% des hôteliers, on note au Printemps une baisse de fréquentation et de chiffre d'affaires de 77% avec une tendance plus marquée en hôtellerie qu'en restauration. Le mois de Juillet est contrasté avec autant de hausse que de baisse (38%). Le mois d'Août est bien plus favorable avec une stabilité de 46% et une hausse de 38%. Enfin Septembre vient inverser la tendance du Printemps avec une fréquentation jugée meilleure à 46% ou équivalente à 15%. Parmi les facteurs de satisfaction on note la météo, la fidélité et la communication. Sans surprise le contexte économique reste le facteur d'insatisfaction N°1.

---

### Chambre d'Hôtes

Les propriétaires de chambres d'hôtes sont assez partagés concernant la satisfaction de leur saison, puisque 50% l'estiment bonne tandis que 43% la jugent mauvaise et 7% très mauvaise. Dans le détail, on constate surtout une baisse de fréquentation et de chiffre d'affaires tout au long de la saison. Elle est plus marquée au Printemps (50%), mais se poursuit en Juillet (43% de baisse contre seulement 14% de hausse). En Août, il y a autant de stabilité que de baisse. Septembre est donné moins bon à 43%. Le manque de publicité est pointé du doigt en ce qui concerne les facteurs d'insatisfaction, avant même le contexte économique. Pour les facteurs de satisfaction, la fidélité de la clientèle est soulignée.

---

### Camping

77% des campings sont satisfaits ou très satisfaits de leur saison malgré un Printemps peu favorable puisque 69% sont en baisse. Juillet reste stable à 46% et en hausse à 31%. Aucun camping n'affiche un chiffre en baisse pour Août, mais de la stabilité pour 54% et une hausse pour 38%. Septembre apparaît toutefois moins bon pour 38%. Parmi les facteurs de satisfaction les plus cités on retrouve la météo, la fidélité de la clientèle, mais aussi les événementiels. A contrario, le contexte d'insécurité national est le plus fréquemment cité pour les facteurs d'insatisfaction.

---

### Hébergement Collectif

1 hébergeur sur 2 est satisfait de la saison 2016. Le printemps est resté parfaitement stable et les 2 mois d'été ont été en proportions égales en hausse ou en baisse. Septembre est équivalent ou meilleur. Les facteurs d'insatisfaction sont le contexte économique et une mauvaise publicité. Le facteur de satisfaction est la fidélité de la clientèle.

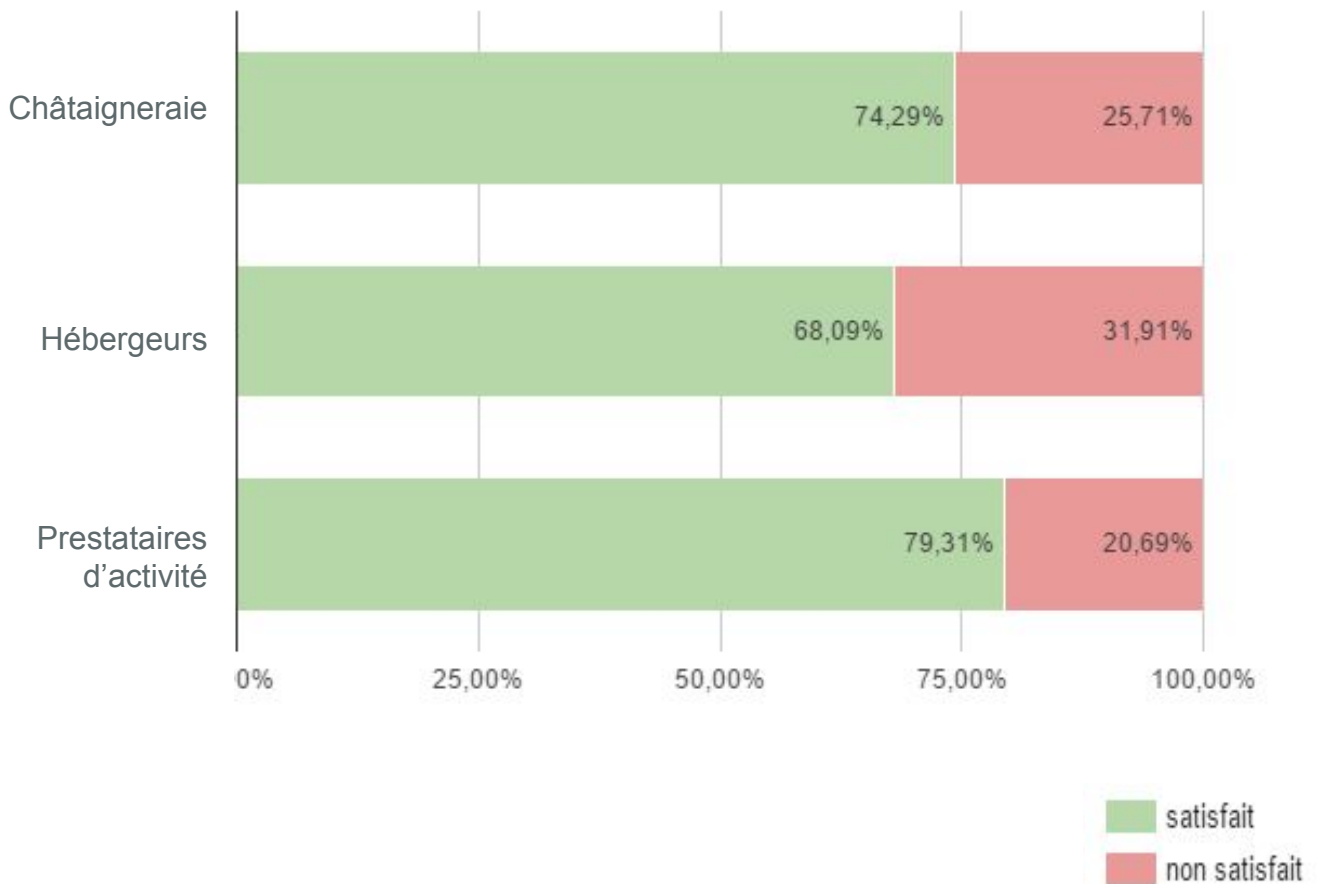
---

### Village Vacances et de Chalet

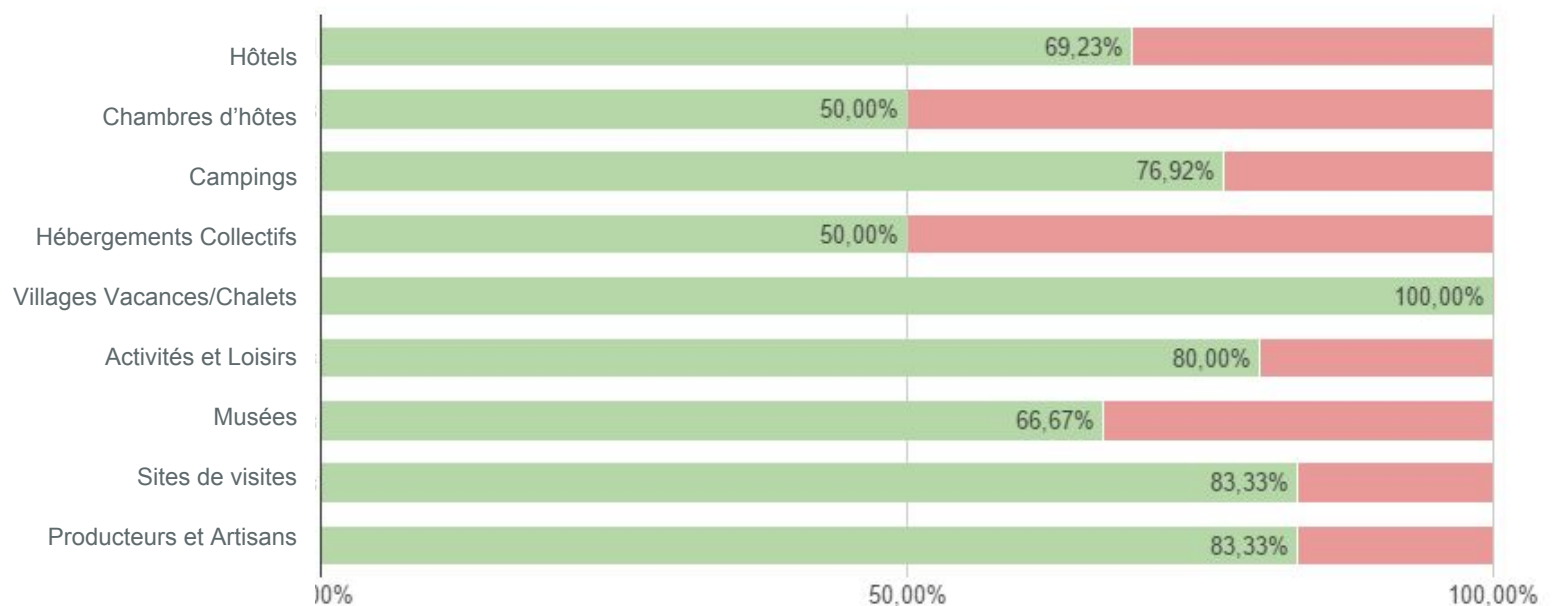
A l'unanimité, 2016 a été une bonne saison (40%) et même une très bonne saison (60%) pour les villages vacances et de chalets de la Châtaigneraie. Bien qu'au Printemps la hausse soit moins forte, elle est tout de même de 40% (20% de baisse), Juillet connaît une forte stabilité ou hausse (40% stable et 40% hausse) ; 80% des hébergeurs annoncent une hausse au mois d'Août. Le bémol semble venir de Septembre avec un mois moins bon pour 60%. Les facteurs de satisfaction sont la météo, la communication et les opérations de promotion.

# La satisfaction sur la saison 2016

## Niveau de satisfaction en Châtaigneraie



## Satisfaction par type d'activités



# Tendance générale ACTIVITÉS

## Comparatif par rapport à 2015

### Activités et Loisirs

Malgré un démarrage difficile au printemps dû aux conditions météorologiques le bilan estival reste positif. La fréquentation du mois de juillet est considéré comme stable pour 44% des prestataires, et pour 20% en hausse. Le mois d'août est jugé bien plus favorable avec une forte hausse de la fréquentation pour certains 24%, et une hausse pour 44% d'entre eux. Septembre paraît toutefois plus partagé : 40% ont réalisé un bon mois de septembre. Les principaux facteurs de satisfaction sont la météo et la fidélité de la clientèle.

---

### Musées

Les  $\frac{2}{3}$  des prestataires tirent un bilan positif de cette saison alors qu' $\frac{1}{3}$  est plus partagé. Au printemps, les musées enregistrent une stabilité pour 33% et une baisse pour 33%. Juillet est marqué par la stabilité à 44% et la baisse pour 33%. Août apparaît toutefois légèrement plus favorable puisque  $\frac{1}{3}$  affiche une forte hausse ou hausse de la fréquentation. 44% des musées ont réalisé un bon mois de septembre, 11% un très bon mois alors que 22% un mauvais mois. L'image du département et la communication sont les facteurs de satisfaction les plus cités. Le contexte économique reste le facteur d'insatisfaction n°1.

---

### Sites de visites

Si la saison est jugée bonne ou très bonne par 85% des sites de visites, on note au Printemps une baisse de fréquentation et chiffre d'affaires de 33% ainsi qu'une stabilité à 33%. Juillet reste stable à 44%. Août est plus favorable puisque  $\frac{1}{3}$  des sites de visites a enregistré une hausse ou forte hausse. Enfin Septembre vient inverser la tendance du Printemps avec une fréquentation jugée bonne à 50% et très bonne à 17%. A noter 25% des sites sont fermés en septembre. Parmi les facteurs de satisfaction les plus cités on retrouve la météo et la communication.

---

### Producteurs et Artisans

La plupart des producteurs, artisans ont réalisé une bonne saison voir une très bonne saison. Le Printemps est marqué par la stabilité pour 50% d'entre eux, à savoir que 25% sont des prestataires sont fermés. En juillet c'est la stabilité qui domine avec 42% suivie de la hausse de la fréquentation avec 25%. Août est nettement plus favorable : 50% ont réalisé une forte hausse (25%) ou hausse (25%). Septembre est considéré comme bon pour 42%. Les facteurs de satisfaction sont les conditions météo, l'image du Cantal et la communication.

# En conclusion

L'enquête d'opinion réalisée par l'Office de Tourisme de la Châtaigneraie Cantalienne montre que les acteurs du tourisme du territoire sont très majoritairement satisfaits de leur saison 2016.



**Cette enquête peut être jugée fiable étant donné que 94% des interrogés y ont répondu.**

Office de Tourisme de la Châtaigneraie Cantalienne  
28 avenue du 15 Septembre 1945  
15920 Le Rouget  
04 71 46 94 82  
[www.chataigneraie-cantal.com](http://www.chataigneraie-cantal.com)