

SAISON TOURISTIQUE 2017

Châtaigneraie
Cantaliennne

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

Détails de l'enquête :

- ★ Enquête téléphonique
- ★ Réalisée entre le 23 Septembre et le 30 Octobre 2017
- ★ 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 2016 du Printemps à Septembre
 - leur avis sur une liste de **facteurs pouvant influencer la saison**
 - leur avis sur les **services** de l'Office de Tourisme
- ★ **Détail des prestataires**
 - Panel des interrogés : 110 prestataires adhérents (sauf propriétaires de meublé, commerçants, artisans et associations)
 - Répondants à l'enquête : 103 prestataires
 - **Taux de retour des interrogés : 94%**

Le panel	Interrogés	Répondants	Exprimé en %
Hôtel	14	13	93%
Chambres d'hôtes	16	15	94%
Camping	16	13	81%
Hébergements collectifs	2	2	100%
Villages Vac / Chalets	4	4	100%
Activités / Loisirs	25	24	96%
Musées	8	8	100%
Producteurs/artisans	12	11	92%
Sites de visites	13	13	100%
TOTAL	110	103	94%

Tendance générale HEBERGEURS

Comparatif par rapport à 2016

Hôtel

Si 2016 était considérée comme une bonne voire très bonne saison par 69% des hôteliers, la tendance est différente en 2017 car seuls 54% des hôteliers sont satisfaits. En cause : la météo et le pouvoir d'achat. Si la restauration se maintient, une baisse de fréquentation est à noter pour la partie purement hôtelière (baisse ou forte baisse de 31% au Printemps, 62% en Juillet, 54% en Août, 92% en Septembre). Les conditions météo ont défavorablement impactés l'activité de Septembre ! Au final, les hôteliers ont attribués la note de **6,5/10** à leur saison.

Chambre d'Hôtes

Comme l'an dernier, les avis sont partagés pour les propriétaires de chambres d'hôtes puisque 13% estiment leur saison très bonne, 40% bonne, contre 27% mauvaise et même 20% très mauvaise. La tendance mi-figue mi-raisin en terme de fréquentation et de chiffre d'affaires est présente tout au long de la saison. On note toute de même une baisse en Juillet et une stabilité en Août. La météo et le pouvoir d'achat sont des facteurs d'insatisfaction, tandis que la fidélité, la communication et les réservations de dernière minute sont porteuses de satisfaction. Les propriétaires de chambre d'hôte ont tout juste donné la moyenne à leur saison 2017, avec la note de **5,8/10**.

Camping

54% des propriétaires de camping sont satisfaits, voire très satisfaits de la saison 2017, ce qui marque une très forte baisse par rapport à la saison 2016 où le taux de satisfaction s'élevait à 77% ! Au fil de la saison on remarque que la fréquentation est stable au Printemps, en baisse en Juillet, stable en Août, en baisse en Septembre ; ce qui ne laisse apparaître aucune période en hausse. Si l'image de l'Auvergne semble être un atout pour séduire la clientèle, en revanche le pouvoir d'achat, la météo et le calendrier des vacances scolaires sont des freins à la réussite de cette saison. La note donnée par les propriétaires de campings à la saison 2017 est de **6,1/10**.

Hébergement Collectif

Tout comme une 2016, un hébergeur sur deux est satisfait de cette saison. Le Printemps et Août sont marqués par une stabilité ou une hausse, tandis que Septembre connaît de la stabilité ou de la baisse ; Juillet est partagé entre forte hausse ou forte baisse. Les facteurs de satisfaction sont la fidélité et les événementiels. L'insatisfaction résulte principalement d'annulations de séjours. Les hébergeurs ont donné la note de **6,5/10** à la saison 2017.

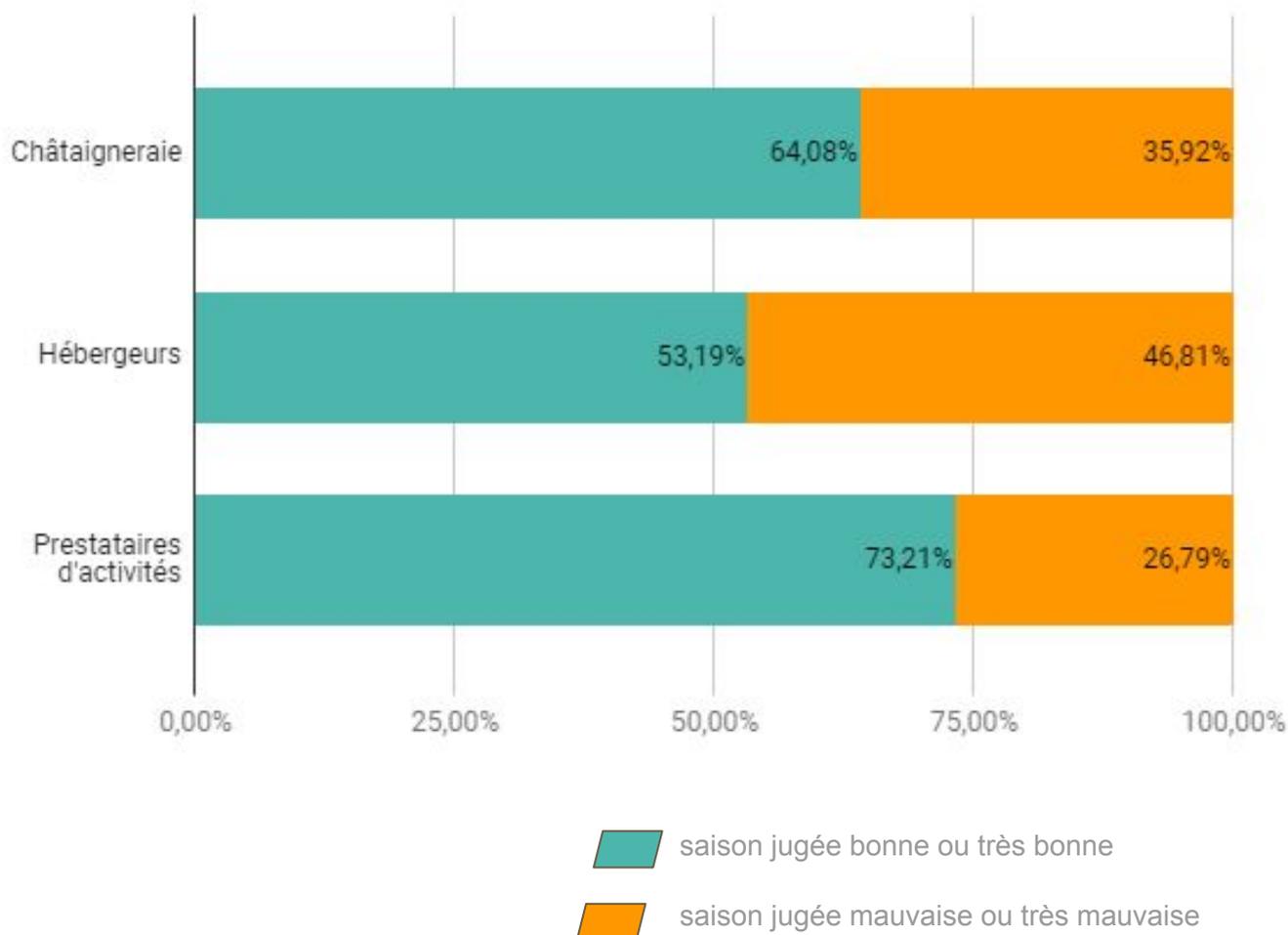
Village Vacances et de Chalet

Si 2016 affichait 100% de satisfaction, il n'en est pas de même pour 2017, puisque 50% des hébergeurs jugent la saison mauvaise, 25% bonne et 25% très bonne. Le Printemps est stable à 50% et en hausse 50%, alors que Juillet est en baisse à 75%. Août et Septembre sont stables à 75%. Les facteurs de satisfaction sont la fidélité et la communication, tandis que le pouvoir d'achat est pointé du doigt. Les hébergeurs ont attribué **7,3/10** à cette saison, qui se révèle être la meilleure note donnée pour les hébergeurs en général.

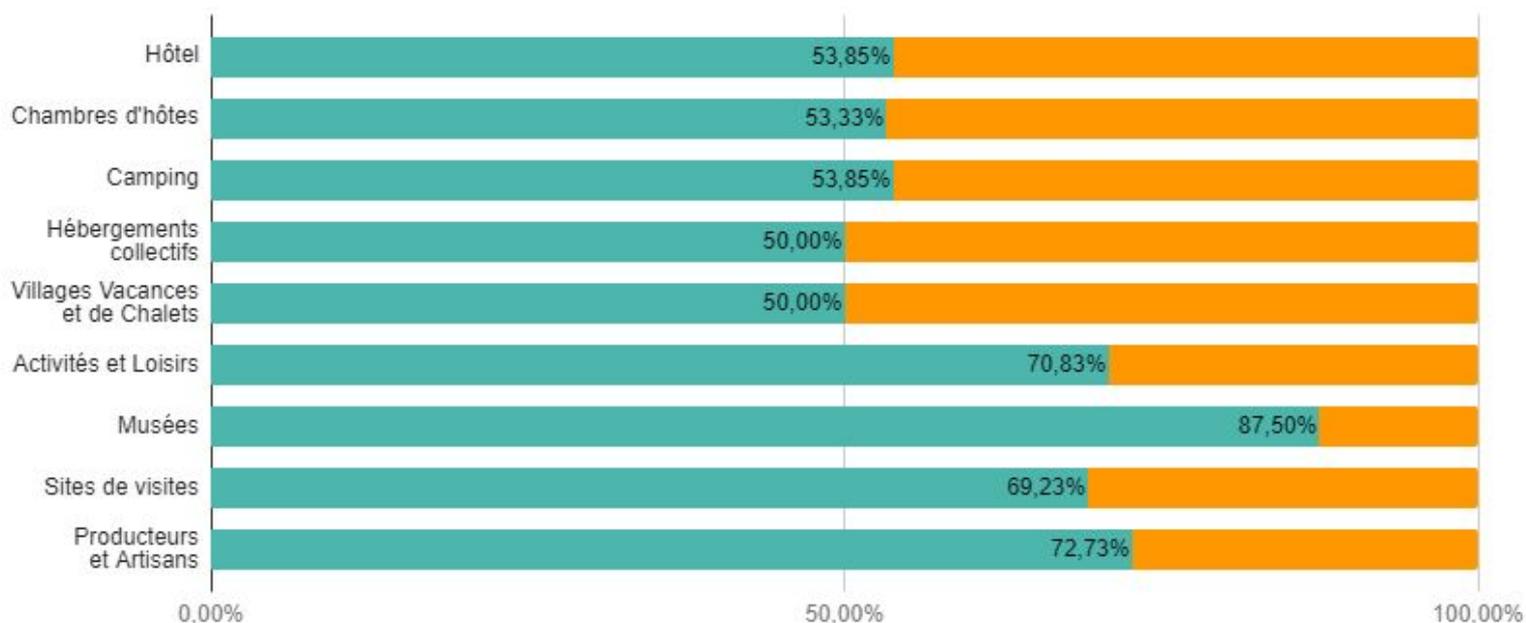
La satisfaction sur la saison 2017

Saison jugée bonne ou mauvaise ?

Niveau de satisfaction en Châtaigneraie



Satisfaction par type d'activités



Tendance générale ACTIVITÉS

Comparatif par rapport à 2016

Activités et Loisirs

Pour huit prestataires sur dix la saison 2016 a été bonne, alors que 2017 satisfait sept prestataires sur dix. C'est une perte de 10 points en terme de satisfaction entre les 2 saisons ; pour autant, avec 70% de satisfaits, on peut considérer que 2017 reste une bonne saison. La stabilité est de mise pour le Printemps (50%) et Août (39%), alors que Juillet et Septembre accusent une baisse (48% en Juillet), due principalement à une météo défavorable. Pour ceux qui sont satisfaits de leur saison la fidélité et le bouche à oreille ont été très bénéfiques. En terme de note, les prestataires d'activités et de loisirs ont donné **6,1/10**.

Musées

Si les musées estimaient à 67% que leur saison 2016 avait été bonne, ils sont 87% à le penser pour 2017 ! C'est la seule branche d'activité qui progresse dans le niveau de satisfaction. Le Printemps est stable pour 63% des musées. Si Juillet connaît baisse de fréquentation de 38%, le chiffre d'affaire se maintient. Pour Août la tendance s'inverse en terme de fréquentation qui reste stable pour 50% mais qui augmente pour 38%. Septembre confirme puisqu'il est un bon mois pour 63% des musées. La satisfaction provient essentiellement d'une clientèle fidèle et du bouche à oreille. A contrario le manque de publicité a pu pénaliser quelques fois. La note donnée par les prestataires à cette saison est de **6,8/10**.

Sites de visites

Le niveau de satisfaction a perdu 14 points entre 2016 et 2017, pour autant la saison reste bonne pour 69% des sites de visites. Le Printemps est mitigé, tout comme Septembre. Le gros de l'activité est réalisé en Juillet et Août. Si Juillet est stable voire en baisse (38%), Août est marqué par une hausse de fréquentation de 54%. La communication et le bouche à oreille sont jugés efficaces, tandis que la météo n'a pas joué en faveur de certains sites de visites. Ces derniers ont attribué la note de **6,4/10**.

Producteurs et Artisans

Les producteurs et artisans jugent leur saison bonne à 72% contre 83% en 2016. Le Printemps et Juillet sont marqués par une baisse de fréquentation, toutefois pour Juillet le chiffre d'affaires se maintient (40%). Août est stable (45%) ou à la hausse (45%). La tendance de Septembre est plutôt bonne. Il est à noter que pour le Printemps et Septembre plus de 30% des producteurs artisans sont fermés au public. La météo est encore une fois citée comme facteur d'insatisfaction. Pour ce qui est des facteurs de satisfaction, le bouche à oreille, une bonne communication et la fidélité de la clientèle sont mis en avant. Au final, les producteurs et artisans donnent la note de **6,9/10** à cette saison 2017.

En conclusion

L'enquête d'opinion réalisée par l'Office de Tourisme de la Châtaigneraie Cantalienne montre que même s'ils restent majoritairement satisfaits de leurs saison 2017, les acteurs du tourisme du territoire perdent 10 points de satisfaction par rapport à 2016 ! La baisse de satisfaction touche surtout les hébergeurs.

64%

de prestataires
satisfaits de la
saison 2017
contre 74% en
2016

6,4/10

est la note donnée
à cette saison par
les acteurs du
tourisme en
Châtaigneraie

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

**Détails de l'enquête à retrouver
sur notre site pro :
pro.chataigneraie-cantal.com**

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

Au niveau de la région

Auvergne Rhône-Alpes tourisme et Novamétrie s'associent en 2017 pour l'enquête de conjoncture menée auprès de 800 professionnels du tourisme dans le région. Enquête réalisée du 17 au 22 août 2017 par téléphone, selon la méthode des quotas (département, type d'activité, espace)

6,6/10

c'est la note attribuée à la saison touristique estivale par les professionnels **auvergnats**

Les professionnels auvergnats sont **73 % à juger bonne la fréquentation de la saison**

Les professionnels de la région Auvergne Rhône Alpes sont **76 % à juger bonne la fréquentation de la saison**

6,7/10

c'est la note attribuée à la saison touristique estivale par les professionnels **de la région Auvergne Rhône Alpes**

Plus de détails sur

<http://pro.auvergnerhonealpes-tourisme.com/res/f1b381139f223ed2169acbc040725a13f19ce092.pdf>