

BILAN ESTIVAL 2013

une saison en demi-teinte

1/2

Après la mauvaise météo persistante du printemps et un début de saison estivale aussi maussade que le temps, les bons résultats du mois d'août ont du mal à rassurer les professionnels qui restent prudents pour la suite et la fin de saison.

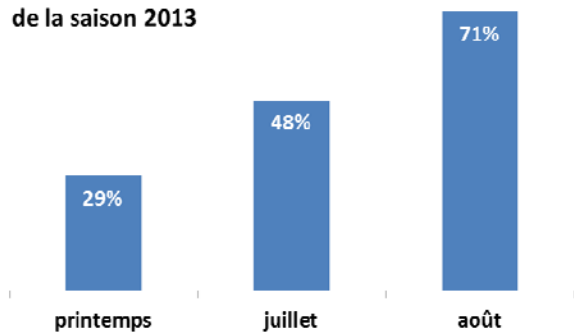
Enquête d'opinion réalisée par e-mailing du 20 au 27 août 2013 auprès des acteurs touristiques auvergnats (577 répondants).

Printemps maussade et août meilleur que juillet

Pour l'ensemble de la saison le taux de satisfaction est de 51%, contre 60% l'année dernière à la même période. Le printemps a particulièrement été mauvais cette année avec un taux de satisfaction de 29%. Juillet atteint 48% et le mois d'août enregistre 71% de professionnels satisfaits.

Au mois de juillet, la fréquentation et le chiffre d'affaires sont en retrait pour 40% des professionnels. En août, 50% des professionnels observent une activité stable et 30% annoncent des chiffres en hausse par rapport à 2012 qui a été une bonne année.

Taux de satisfaction de la saison 2013



Le haut de gamme et les hébergements Nattitude tirent comme toujours leur épingle du jeu au printemps comme en juillet-août. Au global, ils présentent un taux de satisfaction supérieur à 70%.

Perspectives de fin de saison prudentes

L'intensification du phénomène de réservations à la dernière minute, la crise et la météo médiocre conduisent à un taux de confiance plutôt bas pour septembre.

Les plus optimistes sont les prestataires de loisirs. Les hôtels-restaurants, sites de visites et villages vacances sont les plus pessimistes. **Plus on monte en gamme et en niveau de qualité, plus le taux de confiance est élevé.**

Plus satisfaits dans le Puy-de-Dôme

Dans le Puy-de-Dôme, les socio-professionnels sont satisfaits des mois de juillet et août. Le Cantal et la Haute-Loire suivent la tendance régionale et sont principalement satisfaits en août. Dans l'Allier, le bilan est plus mitigé.

Ces résultats sont à relativiser par rapport à une année 2012 où l'Auvergne était l'une des deux régions à enregistrer une fréquentation en progression. **Maintenir la performance économique de 2012 est un succès.**

Bilan contrasté selon l'activité

Le printemps difficile, est malgré tout satisfaisant pour les gestionnaires de sites de visites, de résidences de tourisme et d'hébergements collectifs. Les propriétaires de gîtes, meublés et chambres d'hôtes et les prestataires de loisirs ont réalisé un bon mois de juillet. En août, un hébergeur sur deux connaît une fréquentation stable.

Parmi les **facteurs positifs** les professionnels plébiscitent la **fidélité** de la clientèle, le rapport qualité / prix de l'Auvergne, **l'image** de la destination Auvergne et l'amélioration de la **qualité de l'offre et des services**.

En négatif, la situation économique et le budget des touristes sont cités devant les conditions météo.

Les effets de la crise sont là : séjours plus courts, réservations à la dernière minute pour traquer les meilleurs prix et diminution voire disparition des petits extras.



BILAN ESTIVAL 2013 une saison en demi-teinte

2/2

Clientèle étrangère en progrès

La clientèle étrangère progresse en Auvergne. Les campings, hôtels-restaurants et chambres d'hôtes ont la plus forte part de clientèle étrangère. Pour un tiers d'entre eux elle représente plus de 20% de l'ensemble des clients. De façon générale, **la clientèle étrangère est plus nombreuse dans les hébergements haut de gamme ou inscrits dans une démarche qualité.**

La **clientèle principale de cet été est belge et néerlandaise** (notamment dans les campings et les sites de visites). Ce sont les deux marchés qui progressent le plus. A contrario, Espagne et Italie sont ceux qui reculent le plus.

Clientèle française plus locale

La première clientèle française de cet été vient d'Ile-de-France. Parmi les principales clientèles **on retrouve également les Auvergnats**, juste après les Parisiens et les Bretons, et devant les bassins de proximité Rhône-Alpes et Centre.

Cette clientèle locale s'inscrit dans la tendance des « staycations » ou vacances à la maison. On reste chez soi pour profiter de ses proches et du potentiel récréatif de la région. On multiplie les excursions pour lesquelles on est prêt à dépenser plus.

Pouvoir d'achat sous pression

Les professionnels auvergnats soulignent des tendances clients très marquées : la préparation et la réservation de séjour par internet, l'achat en direct - sans intermédiaires, la chasse aux aubaines et à la transparence, la diminution des achats et visites pendant le séjour, la volonté de vouloir rester connecté avec les siens pendant les vacances.

De nouvelles tendances émergent : les réservations le jour même au moyen d'un smartphone augmentent, les services facturés "à la carte" se développent.

Le pouvoir d'achat est sous pression, les arbitrages sont différents et on concentre son budget sur une activité principale ou son hébergement.

Conclusion pour 2013

L'année a débuté par une très bonne saison d'hiver. La meilleure depuis cinq ans. Malgré un calendrier et des ponts favorables, le printemps s'est avéré décevant à cause de la mauvaise météo. La saison d'été a tardé à démarrer. Les résultats du mois de juillet sont moyens. Le bilan pour août est finalement bon à l'échelle régionale, même si les effets de la crise se font évidemment sentir. Les départs en dernière minute, toujours plus nombreux, peuvent permettre de terminer la saison d'été sur un bon mois de septembre. Toutefois à ce jour, le niveau de confiance des professionnels pour l'arrière-saison et pour la saison d'hiver sont plutôt bas

Contacts :

Observation : Guilhem PONCY – 04 73 29 49 70
guilhem.poncy@crdt-auvergne.fr

Presse : Anne ANDRE – 04 73 29 49 41
anne.andre@crdt-auvergne.fr

20% des professionnels connaissent déjà
notre **site mobile auvergne.travel**.

Et vous ?

auvergne.travel
IL EST TEMPS DE VOYAGER AUTREMENT



www.auvergne.travel, c'est toute l'information touristique au bout des doigts, pendant votre séjour en Auvergne.

Et pour vos randonnées, téléchargez l'application **auvergneoutdoor**

Icons: Domicile, Manger, A faire, Voir, Agenda, Séjours, Rando, Groupes

Logos: Auvergne Nouveau Monde, Apple Store, Google Play

Contact : virginie.robesson@crdt-auvergne.fr