

# BAROMETRE DU TOURISME



## Haute-Loire

Bilan saison  
touristique

11 mai  
30 septembre 2020



AUVERGNE  
expérience  
#myHauteLoire

Haute-Loire  
LE DÉPARTEMENT





**01**

Les données Haute-Loire de fréquentation fournies par l'analyse de la téléphonie mobile (dispositif «Flux Vision Tourisme» d'Orange)

**02**

Les résultats Haute-Loire de l'enquête de conjoncture menée fin septembre auprès des prestataires touristiques

**03**

Les données de fréquentation des principaux sites de visite  
L'analyse de la fréquentation par les Territoires





# HAUTE-LOIRE

## Les données de fréquentation fournies par l'analyse de la téléphonie mobile

Dispositif «Flux Vision Tourisme» d'Orange



## ■ Rappel des catégories de publics étudiées



### **TOURISTE par Orange**

Personne dormante en hébergement marchand ou non marchand (parents-amis, hébergements collaboratifs,...) vue de manière non récurrente sur la zone d'observation.



### **EXCURSIONNISTE par Orange**

Personne non dormante sur la zone d'observation, présente plus de 2h en journée, de manière non récurrente

# Données Orange Flux Vision Tourisme

## ■ Ce que nous apprend l'analyse des données de téléphonie mobile

### Une saison touristique inédite avec une fréquentation estivale record



Dans ce contexte inédit de crise sanitaire mondiale et malgré les vagues de déconfinement des 11 mai et 2 juin derniers, la Haute-Loire qui a souffert comme toutes les destinations d'une sous fréquentation touristique ce printemps, affiche un recul de l'activité atténué sur la période post-confinement grâce à un niveau de fréquentation jamais atteint en juillet et août sur l'ensemble des Territoires.

## ■ De grosses pertes pendant la période de confinement total: Du 17 mars au 10 mai



nuitées

**une perte de 80 %** par rapport à 2019  
(soit 491.000 nuitées)



excursionnistes

**une perte de 79 %** par rapport à 2019  
(soit 964.000 excursionnistes)

# Données Orange Flux Vision Tourisme

## ■ Un recul de l'activité atténué sur la période post-confinement Du 11 mai au 31 août

- › grâce à un niveau de fréquentation jamais atteint en juillet et août.
- › malgré l'absence quasi totale de groupes, de clientèle scolaire et d'évènements.
- › malgré une activité ralentie du tourisme d'affaires



**une perte de 9.6 %** par rapport à 2019  
(soit 260.000 nuitées)



**un gain de 4 %** par rapport à 2019  
(soit 159.000 excursionnistes)

## ■ Un niveau de fréquentation jamais atteint en juillet et août



**une hausse de 7%** par rapport à 2019  
(soit 128.000 nuitées)

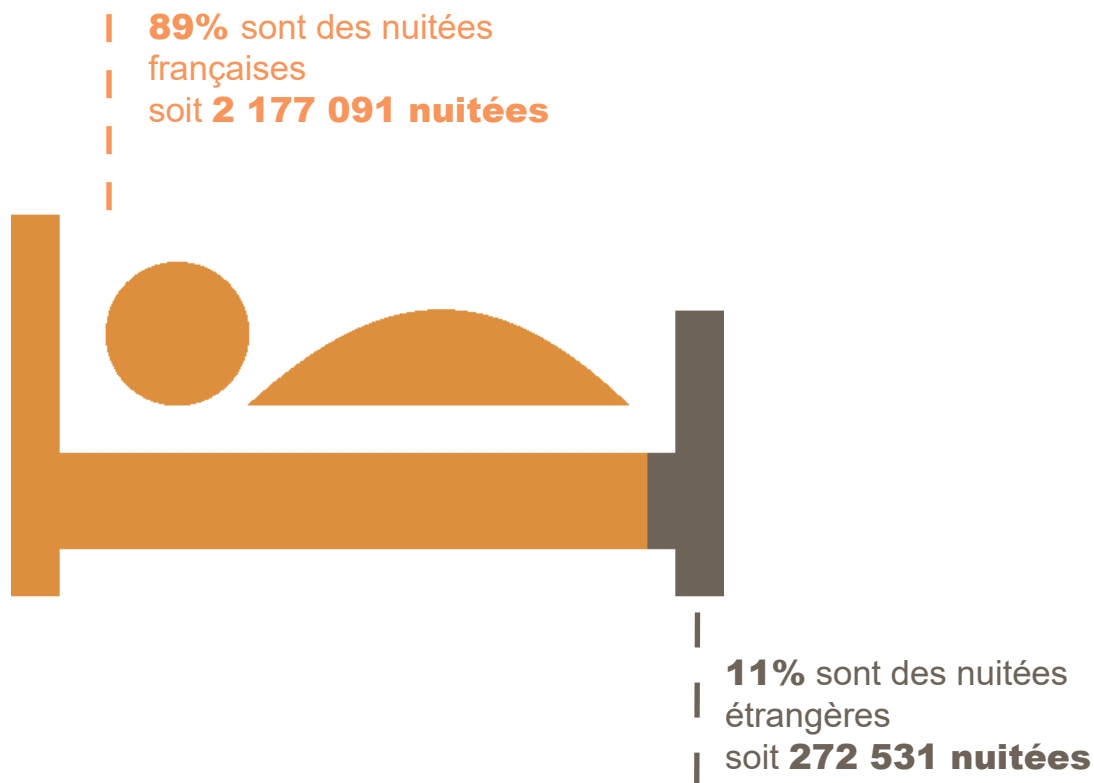


**une augmentation de 15 %** par rapport à 2019  
(soit 382.000 excursionnistes)

# Données Orange Flux Vision Tourisme

## Du 11 mai au 31 aout

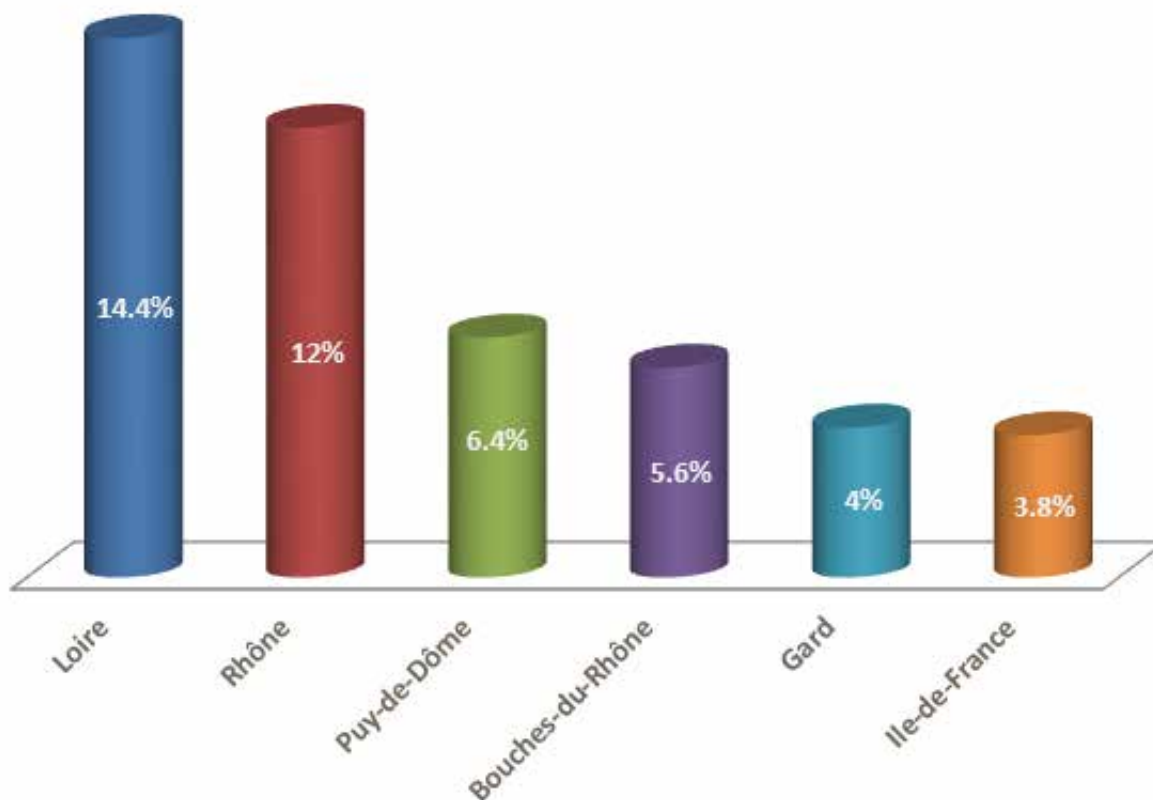
### ■ La part des Nuitées Touristiques entre la clientèle Française et étrangère



Une clientèle étrangère bien présente mais en retrait  
(elle représentait 17% en 2019)



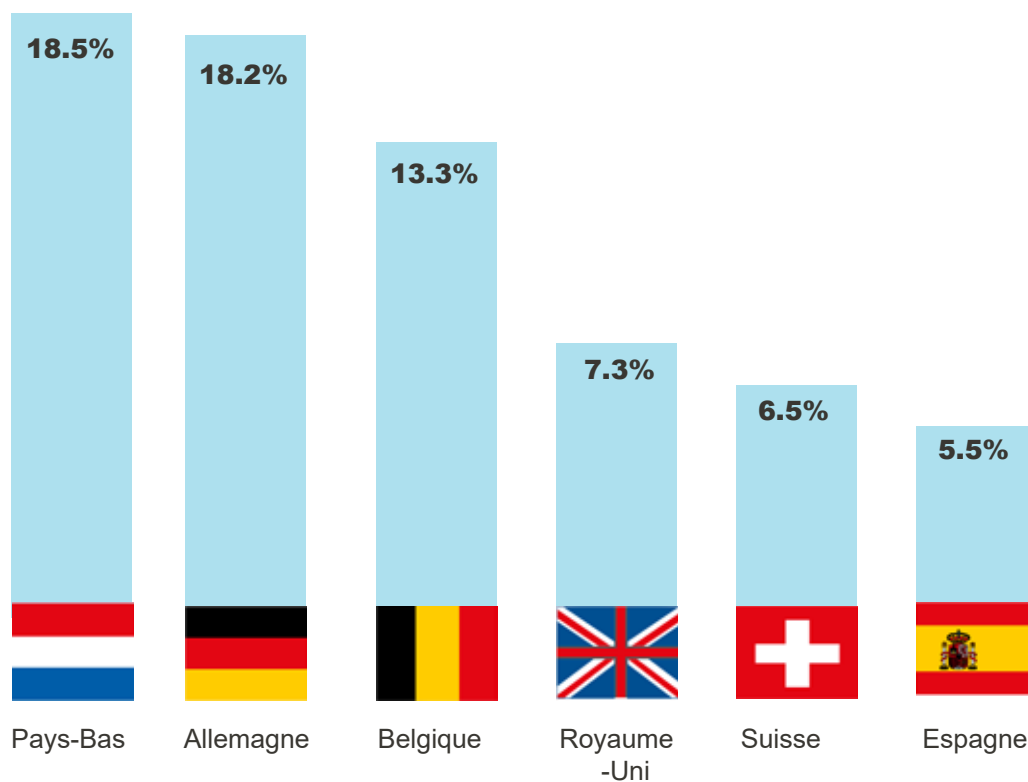
## ■ Nuitées de la clientèle française - Provenance



### Un TOP 6 identique à 2019

Une augmentation cumulée de 5,9% des clientèles de la Loire, du Rhône et du Puy-de-Dôme

## ■ Nuitées de la clientèle étrangère - Provenance



A souligner:

- **Les Pays-Bas 1ère clientèle** étrangère en Haute-Loire (l'Allemagne en 2019)
- **2 fois plus de touristes Belges** par rapport à 2019



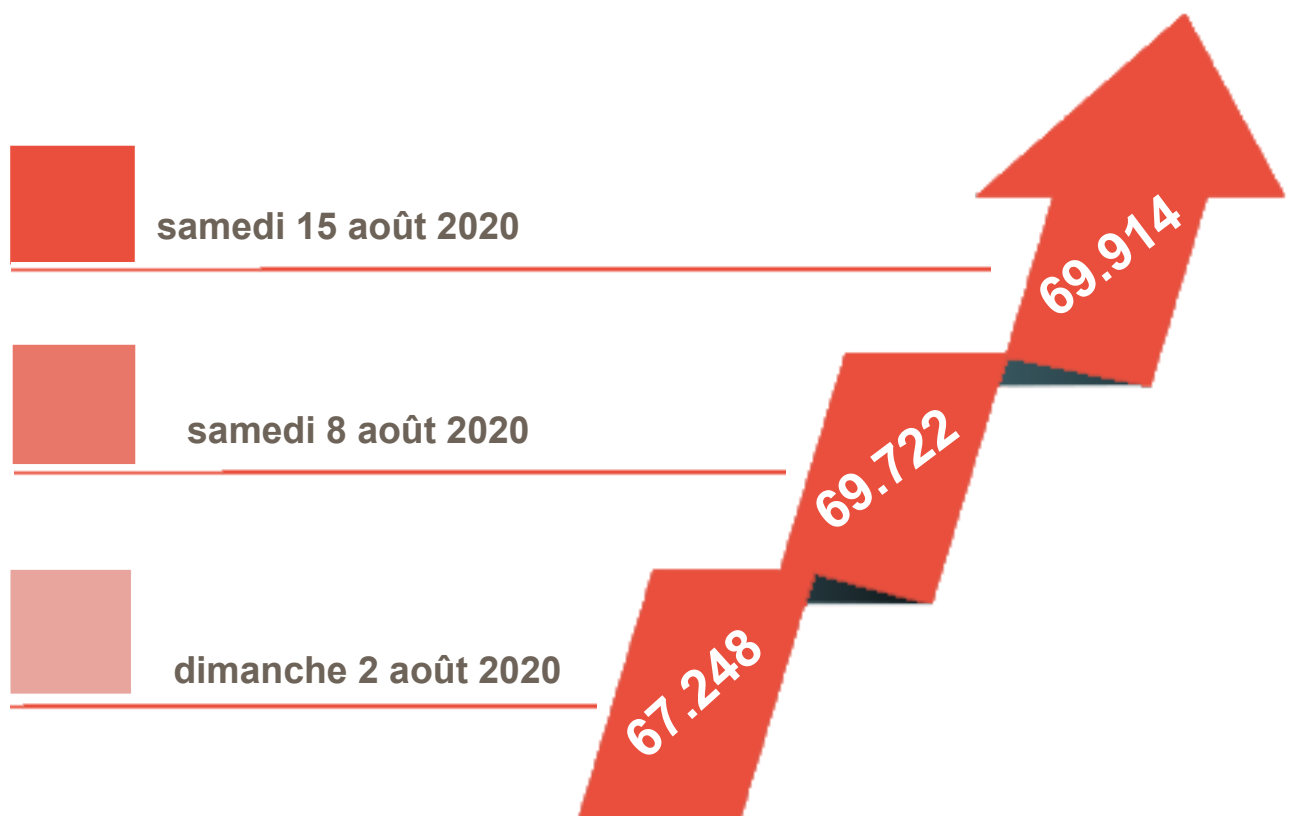
## ■ Les Excursionnistes



excursionnistes

- ➔ 4.131.833 personnes présentes en journée
- ➔ **Juillet**, moyenne journalière : **43.527** excursionnistes
- ➔ **Aout**, moyenne journalière : **51.442** excursionnistes

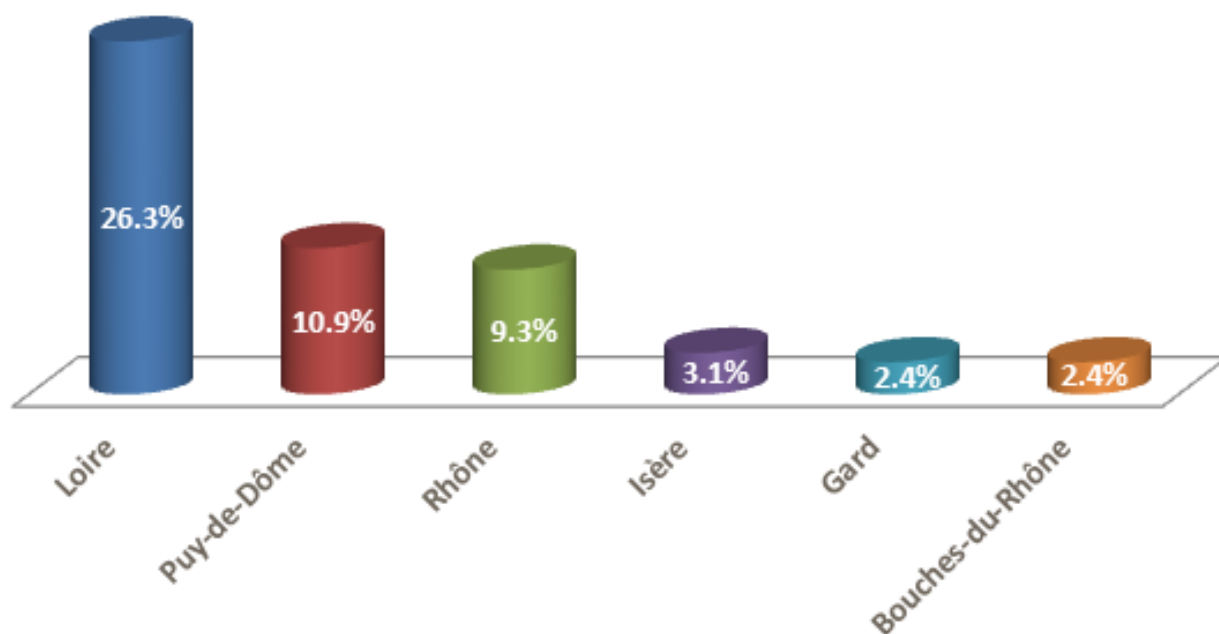
### Le TOP 3 des jours les plus fréquentés



# Données Orange Flux Vision Tourisme

## Du 11 mai au 31 août

### ■ Les Excursionnistes - Provenance



La Loire représente plus d'1/4 des excursionnistes.  
La Loire, le Puy-de-Dôme et le Rhône représentent à eux trois près de 50 % des excursionnistes.



# HAUTE-LOIRE

## Les résultats de l'enquête de conjoncture menée fin septembre auprès des prestataires touristiques



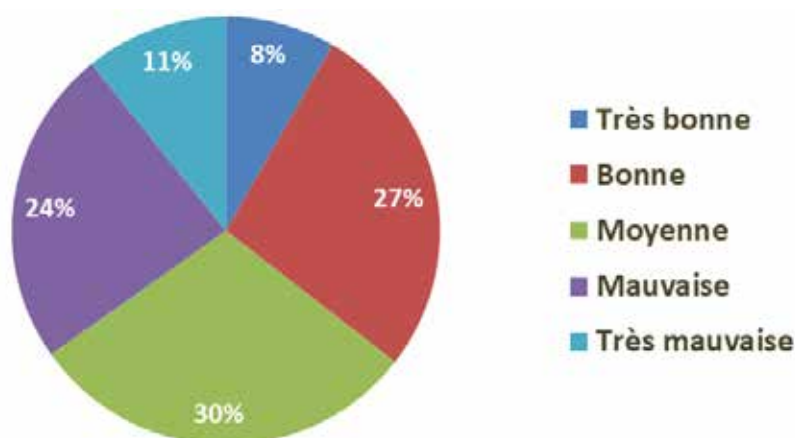
# Enquête de conjoncture

**Ce que nous apprennent les professionnels du tourisme**  
(324 professionnels ont répondu à l'enquête de conjoncture lancée fin septembre par la Maison du Tourisme)

## ■ Sur la période du 1er juillet au 30 septembre

➡ 65 % des professionnels jugent leur activité bonne ou très bonne.

➡ Malgré tout seulement 35% des professionnels jugent leur activité en septembre bonne ou très bonne.



➡ Les prestataires d'activités, les hôtels-restaurants et les meublés de tourisme affichent les taux de satisfaction les plus élevés

## ➡ Chiffre d'affaires



- 40% des professionnels annoncent un chiffre d'affaires en hausse par rapport à 2019.

Et

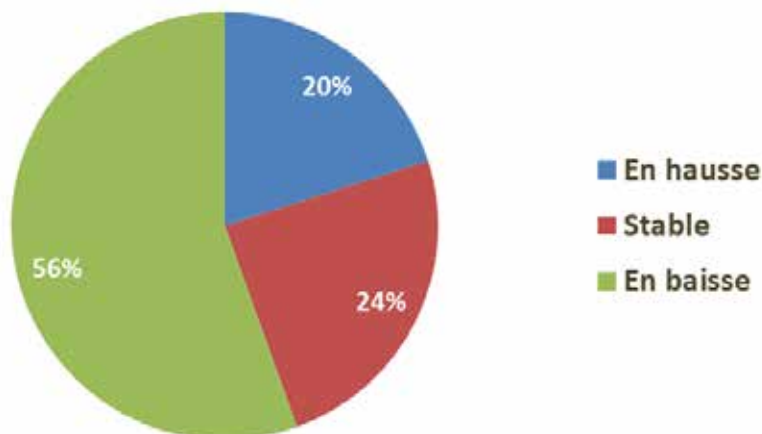
- près de 30% d'entre eux affichent un chiffre d'affaires identique



# Enquête de conjoncture

## ■ Sur la période du 11 mai au 30 septembre

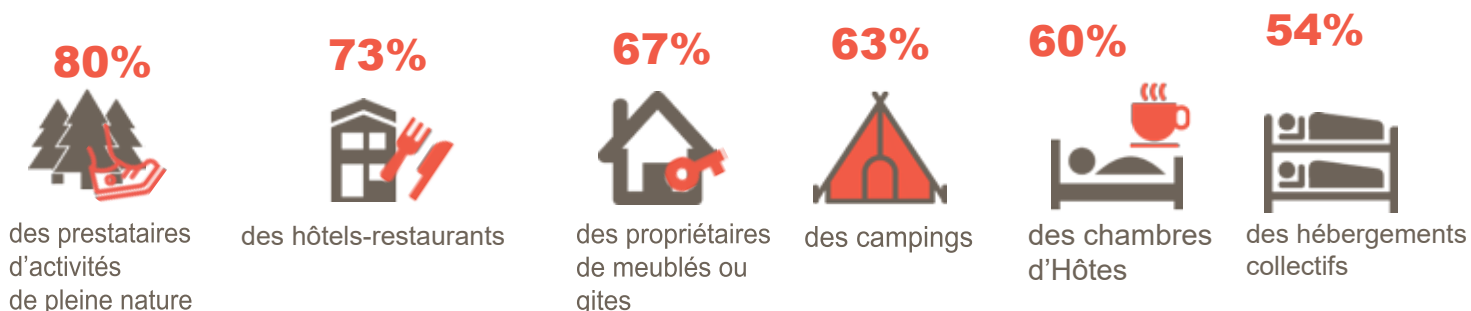
➔ Sur cette période moins d'un professionnel sur deux annonce un chiffre d'affaires identique ou en hausse.



➔ Les 3/4 des professionnels jugent que le pouvoir d'achat des clientèles a été stable

➔ Les prestataires d'activités, les hôtels-restaurants (notamment grâce à la restauration) et les meublés de tourisme affichent les taux de satisfaction les plus élevés.

Activité jugée bonne ou très bonne par :



### Fréquentation touristique régionale de juin à septembre

Les résultats de l'enquête menée par le CRT AURA auprès de 900 professionnels placent la Haute-Loire en tête concernant le niveau de satisfaction relatif à la fréquentation touristique, devant le Cantal, le Puy-de-Dôme, l'Ardèche et la Haute-Savoie.

# Zoom sur les Gîtes de France

## Un redémarrage difficile après le confinement :



- ➔ **41% de séjours en moins sur les 2 mois cumulés de mai et juin par rapport à 2019**
- ➔ **Perte en volume d'affaires au 30/06 : -49%** par rapport à la même date en 2019

## Une belle remontée à partir de juillet :

- ➔ Nombre de séjours en hausse:
  - **de 22% en juillet**
  - **de 7 % en août**
  - **de 27% en septembre**

- **Perte en nombre de séjours au 30/09 pour l'année 2020 par rapport à 2019 : -7%**
- **Perte en volume d'affaires au 30/09 : -3.5%**
- **Panier moyen en hausse de 5%**



- **Fréquentation du GR 65 Chemin de Saint Jacques** en baisse sur juillet et août :  
- **22 % par rapport à 2019** (chiffre Eco-compteur)



## ➤ A la Croisée des Chemins

Sur la période **juin-septembre (post-confinement)** :

- Fréquentation : **-15% de juin à septembre.**
- **Chiffre d'affaires en hausse : + 35%** comparé à 2019 (surtout grâce à l'explosion de la vente en ligne).

### Les articles les plus vendus :

Sur la même période (en nombre d'articles), ventes :

- **+ 30% d'articles PR** (Topo, randofiches)
- **+ 85% d'articles Stevenson** (Topo + carte IGN + carnet)
- **+ 201% d'articles St Jacques** (Topo + carte IGN + carnet)

Nous avons souffert d'une **fréquentation moindre (en particulier par l'absence de clientèle étrangère)** mais nous avons en partie **compensé par le développement de notre offre internet (boutique en ligne).**



# HAUTE-LOIRE

- Les données de fréquentation des principaux sites de visite
- L'analyse de la fréquentation par les Territoires



### Une belle fréquentation des principaux sites de visite malgré une baisse pour certains

Principaux sites touristiques	
<b>Edifices et patrimoines religieux</b>	
Abbatiale de La Chaise-Dieu	😊
Statue Notre Dame de France au Puy	😄
Rocher et Chapelle St Michel d'Aiguilhe	😄
<b>Châteaux et architectures civiles remarquables</b>	
Forteresse de Polignac	😊
Château de Chavaniac-Lafayette	😊
Château de Rochebaron	😊
<b>Musées</b>	
Musée de la résistance du Mont-Mouchet	😐
Maison du Saumon et de la Rivière à Brioude	😞
Musée interactif Hôtel Dieu au Puy	😄
Musée du Lieu de Mémoire au Chambon sur Lignon	😐
Musée Crozatier au Puy	😊
<b>Ecomusées et musées d'art et tradition populaire</b>	
Ferme des Frères Perrel à Moudeyres	😄
Musée fantastique de la Bête du Gévaudan à Saugues	😞
Musée de l'école - Le Monastier	😐
<b>Spectacle Lumières</b>	
Hôtel des Lumières au Puy-en-Velay	😄

# Fréquentation touristique

1er juillet - 30 septembre

## Des raisons à ces résultats

Le nombre de réservations en ultra dernière minute



La capacité d'adaptation des professionnels à cette situation inédite pour accueillir les touristes (application des mesures sanitaires, gestion des personnels, gestion des importantes réservations de dernière minute...)



Les nombreux Français qui ne sont pas partis à l'étranger et qui ont largement compensé le déficit de clientèle étrangère



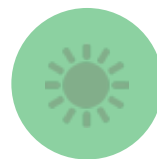
Des plans de relance puissants mis en oeuvre par le Département et la Maison du tourisme à destination de la clientèle locale et nationale



Une offre Haute-Loire qui correspond aux aspirations de la clientèle (grands espaces, tourisme vert, nature préservée, sentiment de sécurité, activités variées...)



Une météo favorable



Un coeur de saison touristique qui a démarré dès le début du mois de juillet



Des résidences secondaires très fréquentées



Le succès rencontré par l'offre «activités pleine nature» et notre capacité à accueillir dans de bonnes conditions la clientèle grâce à une offre qualifiée et structurée





## Des résultats qui ne font pas oublier



Les difficultés rencontrées par les gestionnaires d'hébergements qui travaillent principalement avec la clientèle étrangère, groupe, scolaire ou d'affaire.



La perte de chiffre d'affaires inévitable en fin d'année pour un certain nombre de professionnels, due aux manques du printemps et d'un automne incertain (quel niveau de fréquentation, faiblesse du tourisme d'affaires,... ?)



Si la qualité de la structuration des activités de pleine nature a permis d'accueillir le surplus de clientèle dans de bonnes conditions, la sur-fréquentation de certains sites comme le Mont Mézenc et la cascade de La Beaume a posé un certain nombre de problèmes. Un bilan de cette situation devra être prochainement réalisé avec les Territoires.



Il était impensable de pouvoir réaliser une telle saison estivale à la sortie du confinement. C'est pourtant pratiquement tous les secteurs d'activité qui ont bénéficié d'un effet rebond estival et d'un regain d'intérêt en direction de la pleine nature.

En juillet/Août, la majorité du secteur a constaté une stabilité voire une augmentation avec parfois **des pics d'activités à +10%, voire au-delà de +20% par rapport à 2019**

Ces évolutions ne doivent toutefois pas masquer :

- la grande difficulté des centres d'accueil pour enfants
- certains types d'hébergements ont connu également des baisses, notamment lorsque l'accueil était réalisé avec des espaces d'accueils communs.



A l'Office de Tourisme, il a été constaté :

- Une augmentation des vacanciers qui avaient réservé en cellule familiale élargie (groupes familiaux)
- Un engouement pour les vacances en camping-car mais également pour les gîtes, pour des vacances entre-soi
- Une demande forte pour le bivouac
- Une envie de se balader, de découvrir par soi-même (L'Office n'a jamais autant vendu de cartes IGN), mais également il est à noter que les activités, les sorties accompagnées, les stages VTT ont été très demandés
- Une stabilité voire un léger tassement de la fréquentation des bureaux d'accueil de l'Office de Tourisme (information disponible sur internet et des vacanciers qui évitaient sans doute les lieux clos)
- Des restaurateurs qui ont été plébiscités

A présent, la question de la fréquentation pour la saison hivernale reste entière :

- Quid des classes de neige ?
- Quid des possibilités de déplacements et des nouvelles contraintes sanitaires ?



# La parole aux Territoires

## Agglomération du Puy-en-Velay

- Des **taux de satisfaction des professionnels très élevés** pour l'ensemble du Territoire
- Des **taux d'occupation remarquables** pour les différents types d'hébergements
- **Beaucoup de monde pour les activités de pleine nature**
- Chemin de St-Jacques : Si la fréquentation du Chemin est la plus impactée cette année (absence des clientèles étrangères et manques du printemps), une vraie dynamique a été relevée en juillet/août avec un « rajeunissement du marcheur »

### ■ Au Puy-en-Velay - Des hébergeurs satisfaits

#### ► Juillet

**83%** jugent la **saison supérieure à l'année dernière** (13% à l'identique)  
**+ de 30%** enregistrent une **progression au-delà de 10% par rapport à 2019.**

#### ► Août

**87%** jugent la **saison supérieure à l'année dernière** (9% à l'identique)  
**26%** de ces hébergeurs estiment avoir réalisé **+ 20% sur le mois d'août.**

#### ► Ventes Pass' Card en Velay, record en juillet et août !

Sur une période "réduite" due au contexte sanitaire, l'offre globalisée de la Communauté d'agglomération pour visiter ses 4 monuments majeurs recule....

Mais explose sur les mois de juillet/août :

**+ 34% / juillet 2019**

**+ 47% / août 2019**

► **Puy de Lumières: + de 120.000 spectateurs estimés** (entre le 3/07 et le 31/08)

► **Hôtel des Lumières : près de 15.000 visiteurs en 45 jours**

### ■ A la Chaise-Dieu

Ensemble abbatiale de la Chaise-Dieu et son parcours de visite

► De Juillet à fin septembre la fréquentation a été identique à celle de 2019, année d'ouverture du nouveau parcours de visite, soit **19 600 visiteurs**. Une performance sachant que tous les groupes ont été refusés et qu'aucun évènementiel n'a pu avoir lieu.

► **Les visites guidées ont été une nouvelle fois très appréciées.**

Proposées 2 fois par jour, elles étaient limitées à 10 personnes puis à 19 fin juillet au lieu de 35 l'an dernier. Du monde a donc été régulièrement refusé.

► 98% de la clientèle venue de toute la France s'est montrée très satisfaite des prestations proposées.

Une clientèle étonnée par la qualité des aménagements, la qualité de la scénographie immersive, avec un effet «Waouh» de la nef, des tapisseries qui ne s'étiolent pas.

# La parole aux Territoires

## Marches du Velay-Rochebaron /Loire Semène

Une saison touristique positive mais très contrastée

### ► Sur l'ensemble de la saison

Une saison touristique positive, malgré

- les mauvais résultats engendrés par certains secteurs, comme l'hébergement de groupe et l'hôtellerie d'affaires, qui ont ressenti durement la crise (chute du tourisme d'affaires, absence de clientèle étrangère, événements familiaux annulés...)
- et un recul significatif des touristes étrangers.

La clientèle française a répondu présente avec **une forte augmentation des touristes en provenance de la région lyonnaise** qui a quasiment compensé la part de clientèle manquante.

La mise en place de modalités exceptionnelles de réservation (annulation gratuite...) par les prestataires a favorisé l'accueil des touristes.

Petite spécificité pour cette saison : les réservations ont été faites en toute dernière minute.

**Résultat pour la période du 11 mai au 31 aout , nous avons enregistré seulement une baisse de moins de 1 % des nuitées.**

### ► Sur la saison estivale (juillet /aout)

- **Une fréquentation touristique en hausse** par rapport à l'an dernier, soit + 3% de nuitées.
- Les activités de pleine nature, sportives et de loisirs ainsi que les visites de sites en extérieur ont été plébiscitées (descentes de canoé kayak ont affiché complet, forte fréquentation sur la base de loisirs à Aurec sur Loire, découverte de la nature avec guide, escalade, château de Rochebaron ...). Ce qui s'explique par une **augmentation importante des excursionnistes (+ 25,6%)**
- Côté restaurants, grâce à une belle météo qui a permis d'optimiser les terrasses, à un élan de solidarité de la population locale et une bonne fréquentation touristique, les professionnels de la restauration sont eux aussi, dans l'ensemble, satisfaits de cette saison 2020.



# La parole aux Territoires

## Gorges de l'Allier

Après un printemps très difficile et dans un contexte sanitaire particulier et incertain, la fréquentation touristique estivale dans les Gorges de l'Allier a été jugée bonne par la grande majorité des professionnels du territoire.

➔ Boosté par la clientèle locale (départementale) et de proximité (agglomérations de Clermont-Ferrand, Saint-Etienne, Lyon...) **les prestataires touristiques ont eu une activité forte dès le début du mois de juillet.**



- Les bonnes conditions météorologiques ont également soutenu l'activité touristique tout au long de l'été.



- En phase avec les attentes touristiques de cet été 2020, les activités de pleine nature ont été plébiscitées tout au long de l'été : les sports d'eaux vives et les randonnées pédestres et cyclo en tête.



- Les touristes étaient tous en demande d'activités extérieures, quelles qu'elles soient : activités physiques mais aussi marchés, visites culturelles...



- Les restaurateurs des Gorges de l'Allier sont également très satisfaits de cette saison estivale inhabituelle.



- Côté hébergements, si les hébergements de groupes ont plus soufferts du contexte, les locations individuelles, très recherchées pour oublier les contraintes du confinement ont elles aussi très bien travaillées.

Malheureusement les incertitudes sur l'évolution de l'épidémie ont rapidement mis fin à cette bonne saison estivale et après un mois de septembre morose, beaucoup de professionnels sont très inquiets pour les mois à venir.



Une belle saison touristique pour la majorité des prestataires, malgré une fréquentation en baisse pour les offices de tourisme.

➤ Fréquentation en baisse dans les offices de tourisme sur la période juillet et août : -14%

- - **38% de clientèle locale** (due essentiellement à l'absence de billetterie suite à l'annulation des manifestations habituellement programmées)
- + **21% d'excursionnistes**
- + **13% de touristes français**
- - **50% clientèle étrangère**

➤ Fréquentation en hausse sur la vélo-route Viafluvia confirmée par le relevé des éco-compteurs:

- Yssingeaux par rapport à 2019 :

+ **57% de cyclos**  
+ **73% de piétons**

- Bessamorel par rapport à 2019 :

+ **29% de cyclos**  
+ **27% de piétons**





# La parole aux Territoires

## Haut-Lignon

Une très belle saison estivale malgré l'annulation de la majorité des évènements

- **Visites à thème** de l'office de tourisme : **730 personnes**.  
-20% de fréquentation mais attention 21 visites annulées sur l'été par les intervenants et contrainte de quotas cet été. (14 pers max sur la majorité des visites).
- **Golf 18 trous** : **4 096 green fees** – juillet et août en hausse par rapport à 2019.



- **Les manifestations maintenues** ont connu une **belle fréquentation** (dans la limite des quotas mis en place)
- Pour l'office de tourisme

**Une baisse importante (environ 20 % sur l'accueil comptoir)** liée essentiellement au fait que de nombreuses billetteries et festivals ont été annulés... (Lectures sous l'arbre, festival Musiques en Vivarais-Lignon, nombreux concerts)... et peut-être aussi à la limitation par les touristes de rentrer dans des commerces ou services, qu'ils peuvent joindre par téléphone ou consulter par internet. A noter fermeture 5 jours de l'ensemble des bureaux pour cas contact Covid en juin.



### Commerces et restaurants

Fréquentation très importante, une très bonne saison dans les différents bourgs commerçants. Présence d'une clientèle de départements limitrophes et du Sud.



### Les hébergements.

Fréquentation globalement en hausse avec la présence d'une clientèle d'habitues qui est restée plus longtemps, de départements limitrophes dont beaucoup du Rhône. Certains hébergements de type gîte de groupe ont eux souffert cette saison, en lien direct avec le Covid.



### L'Office de Tourisme.

La fréquentation reste stable voir en légère hausse en août malgré la baisse des touristes étrangers notamment sur les GR. Le nombre d'appels téléphoniques a augmenté significativement.

Nous avons constaté une forte demande pour les activités de pleine nature à faire soi-même (randonnée, VTT, Via Fluvia) ; une forte présence de camping-caristes dès le déconfinement et jusqu'à fin septembre et une demande encore en hausse pour la Via Fluvia.



## La vélo route Viafluvia

Après un printemps avec une faible fréquentation due à la crise sanitaire, les mois de juin à septembre ont connu une très forte fréquentation par rapport à 2019.

Nombre de passages relevé : **+ 42% de piétons et + 29% de cyclos**

La vélo route Viafluvia est fréquentée à **60% par des cyclos et 40% par des piétons.**





Forte demande concernant la randonnée. Vente de topoguides quasiment au même niveau qu'en 2018.



Bonne distribution de listes hébergements, beaucoup de demandes d'hébergements de dernière minute.



Demandes pour les restaurants globalement similaires à l'année dernière.



Beaucoup moins de visiteurs étrangers avec une majorité de visiteurs allemands.



Bonne demande de la part des visiteurs concernant les animations, notamment les sorties nature et les pique-niques concerts.

### ■ Nouveautés 2020 : les visites virtuelles globales



Des photos en 360° pour toutes les communes de la Communauté de Communes Brioude Sud Auvergne



Des films par drone présentent 4 communes (Lavaudieu, Léotoing, St Ilpize, Vieille-Brioude)



Une table tactile au bureau de Brioude mise en place et des casques de réalité virtuelle bientôt disponibles





# EXPÉRIENCE

#myHauteLoire - n°3

• Le magazine qui renoue avec les plaisirs essentiels •



# EXPÉRIENCE

#myHauteLoire - n°2

• The magazine that reconnects with simple pleasures •



HAUTE  
-LOIRE  
le Secret  
le mieux  
GARDÉ  
D'Auvergne