



**cantal**  
AUVERGNE

**ENQUETE CLIENTELE**

**2013-2014**

**AURILLAC ET SON PAYS**

**V**  
un voyage  
sur le plus grand  
Volcan d'Europe  
**cantal**  
DESTINATION

# Enquête de clientèle touristique Avril 2013 – Mars 2014

Source : Catherine JOUSSET Consultant



# Résultats sur le territoire Aurillac et son Pays





# NOTRE CLIENTELE TOURISTIQUE





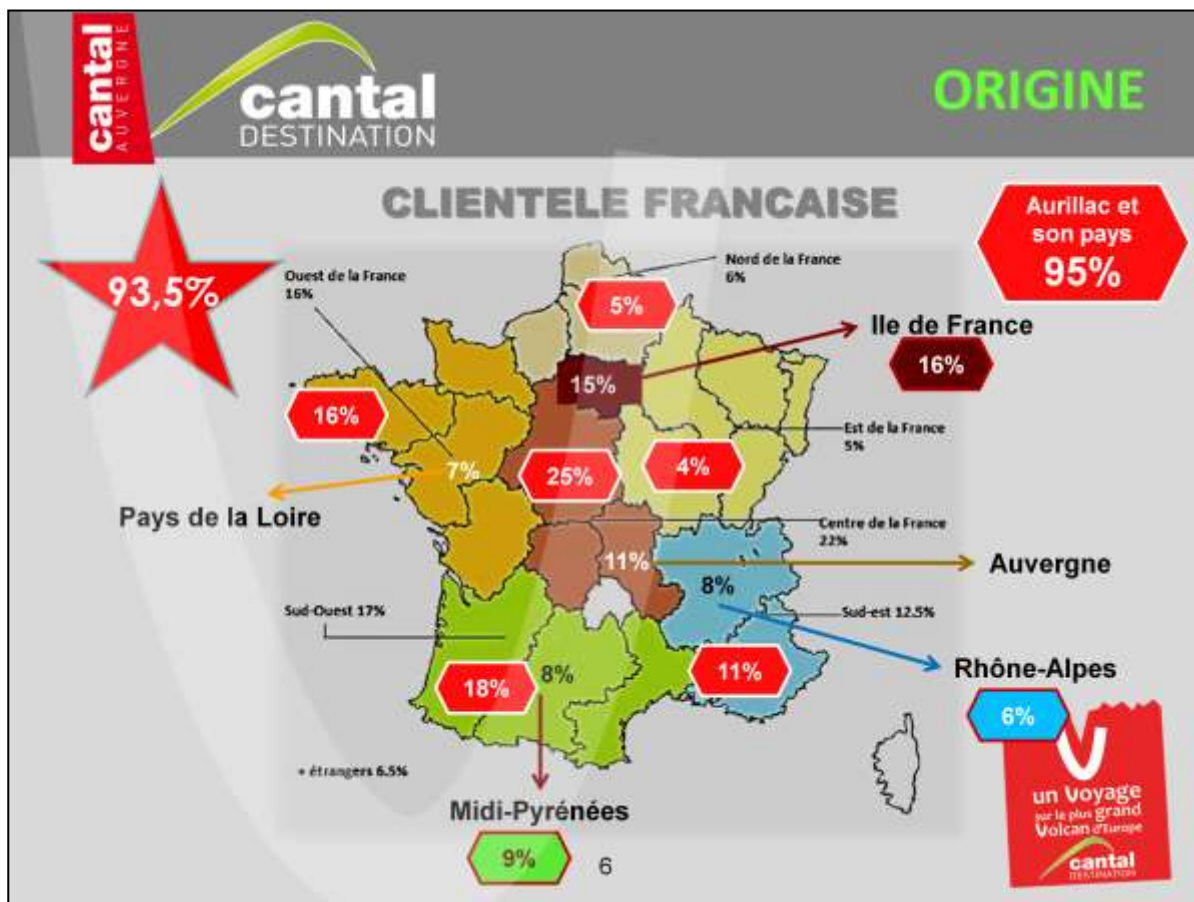
5



Sur Aurillac et son Pays, la part des couples et la part des familles accompagnées ou non d'amis, sont équivalentes (42%).

Les volumes des personnes seules (5%) et des **groupes d'amis (10%) sont supérieurs de 2 points par rapport à la moyenne départementale.**

Située entre 45 et 64 ans, la clientèle représente une des plus jeunes du Cantal, avec une moyenne d'âge de **50,5 ans**, composée de 34% de **cadres (moyens et supérieurs)** et de 28% de **retraités**.



**95% de la clientèle sont français** avec une présence marquée par rapport à la moyenne départementale, des bassins et régions suivants :

- **Ile-de-France** (+1 point),
- **Centre** (+3 points) avec la région **Auvergne** et **Limousin** (+4 points)
- **Sud-Ouest** (+1 point) avec **Midi-Pyrénées**.

tendances en raison du nombre insuffisant de réponses

5%

Clientèle essentiellement européenne

Belgique  
Pays-Bas

Grande-Bretagne

54 ans

Cadres

Couples

14 jours

Hébergement marchand

Nature



Nature



Communication



Attention : En raison du nombre insuffisant de réponses sur cette catégorie de clientèle, les informations données sont uniquement des tendances.

Le poids de la clientèle étrangère avec des visiteurs issus principalement de **Grande-Bretagne et du Bénélux** est très faible.

Le profil de ces visiteurs est assez identique à la moyenne départementale : **54 ans, couples de cadres** venus en **long séjour** dans des **hébergements marchands** pour la **découverte nature** qu'ils apprécient. Ils regrettent un **manque de communication** du département à l'étranger.



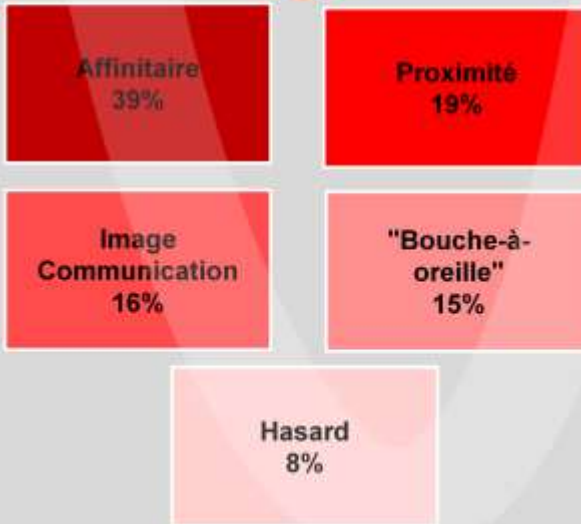
## LE SEJOUR



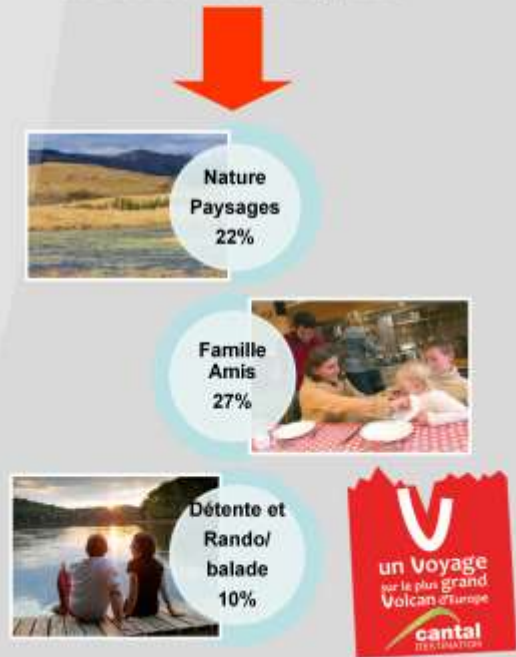
8





Facteurs d'incitation  
à la destination Cantal

## Motifs du séjour



9

La clientèle de ce territoire est vraiment marquée par l'**affinitaire** (originaire du département et la présence de parents ou d'amis) aussi bien dans les **facteurs d'incitation** (+12 points) que dans le **motif du séjour** (+9 points).

La nature, les paysages, la balade, la détente et le repos sont également d'autres motifs du séjour exprimés. L'évènementiel est cité avec 9% des personnes interrogées.

### DUREE MOYENNE DE SEJOUR

(hors excursions)



**7 jours**

### TYPE DE SEJOUR

**59%**

- en séjour vacances

**17%**

- en week-end ou courts séjours

**16%**

- de passage (excursionnistes)

**8%**

- en étape



Ce territoire a la particularité de recevoir peu d'excursionnistes mais plus de touristes en **week-ends** que le reste du département. De ce fait, la durée moyenne de séjour est la plus courte : **7.2 jours**.

Ceci n'exclut pas un bon volume de séjours vacances, d'une semaine maximum pour les 3/4 d'entre eux.

## ACTIVITES PRATIQUEES

### 1ere



**Activités douces**

### 2eme



**Découverte de la gastronomie**

### 3eme



**Activités de pleine nature**



Sur l'ensemble des territoires, les loisirs de détente, la balade et la petite randonnée sont des activités douces pratiquées par la majorité des vacanciers (75 à 78%).

La clientèle d'Aurillac et son Pays est assez **active** pendant son séjour.

Outre les **activités douces** (77%) et la **gastronomie** (42%), la pratique **d'activités de plein air** (37% - randonnée, activités nautiques, pêche, etc...), le **tourisme de découverte** (35%), **rester en famille** (33%) et la visite de **sites naturels** (32%) sont des pratiques affirmées.

# L'HEBERGEMENT TOURISTIQUE



12



## Mode d'hébergements



57%

Hébergements  
marchandsHôtel  
21%Locatif  
14%Camping  
11%Chambre  
d'hôtes 9%

43%

Hébergements  
non marchands  
dont  
6% en camping-car

Au sein de l'accueil commercialisé, l'hôtellerie (21%) est le premier mode d'hébergement utilisé, viennent ensuite : le locatif (14%), le camping (11%), la chambre d'hôtes (9%) et enfin le camping-car (6%).

La clientèle en séjour s'héberge davantage dans les résidences privées (43% chez les parents, amis ou en résidence secondaire) que sur le reste du département.

# LA SATISFACTION CLIENT







95%



15



**Très fidélisée (95%)** la clientèle est satisfaite de la qualité de l'**environnement naturel (44%)**, de la **qualité de vie (23%)** et des **activités de pleine nature (15%)**.

Ses intentions de retour sont fortes quelle que soit la saison et liées aux activités de pleine nature, au patrimoine naturel ou aux événementiels.



## INSATISFACTIONS DU SEJOUR



55%



La clientèle paraît plutôt mécontente du **réseau routier (+4 points par rapport à la moyenne départementale)**, et des **transports en commun** pour venir et sur place.

Pour certains, ils sont critiques envers le «manque de communication» (+1 point).

# L'IMAGE CANTAL VUE PAR LES TOURISTES



17





18

L'image Cantal, sur Aurillac et son Pays, est définie suivant ces termes :

- **Nature et Paysages (+5 points)**
- **Gastronomie**
- **Qualité de vie (+ 2 points)**

Le patrimoine bâti avec 6% des réponses n'est pas identifié comme image forte sur ce territoire.

# MERCI POUR VOTRE ATTENTION

Nous remercions toutes les enquêtrices pour leur engagement et leur disponibilité :

- |                      |                    |                  |
|----------------------|--------------------|------------------|
| - Elisabeth ALBIOL   | - Laurence LESCURE | - Marine SALAT   |
| - Marie-Claude MAGNE | - Emilie COMPIGNE  | - Emmanuelle FAU |
|                      |                    | - Léa MERY       |

## **CANTAL DESTINATION**

(Agence de développement économique et touristique du Conseil Départemental du Cantal)

12 rue Marie Maurel – CS80 007

15013 AURILLAC Cedex

Tel 04 71 64 85 00

[www.cantal-destination.com](http://www.cantal-destination.com)

## **Service Développement, qualité et observation touristiques**

[www.pro.cantal-destination.com](http://www.pro.cantal-destination.com)

Observatoire départemental : T. 04 71 64 85 19 – [llescure@cantal-destination.com](mailto:llescure@cantal-destination.com)

© Etude réalisée par Catherine Jousset Consultant Tourisme

CantalDestination-ODT15-2013/2014 – Diffusion soumise à autorisation

Crédit photos : P Soissons, D Frobert, T Marsilhac, L Lescure, MC Magne

