LES SÉJOURS DANS LE PUY-DE-DÔME

4

Comment se préparent et se déroulent les séjours dans le Puy-de-Dôme ?

4.1 Motifs du séjour

Pour quels motifs les touristes et les excursionnistes viennent-ils ?

65% des visiteurs extérieurs sont venus dans le Puy-de-Dôme dans le cadre d'un week-end ou des vacances.

Ce motif de venue concerne beaucoup plus souvent les touristes (68%) que les excursionnistes (47%). Pour ces derniers, il faut considérer la réponse « Week-end, vacances » comme une sortie à la journée.

12% sont venus pour rendre visite à des proches et **9%** pour assister à une manifestation culturelle (plus souvent les excursionnistes que les touristes).

On peut aussi retenir que **5%** des extérieurs ne font que passer sur le territoire pour se rendre ailleurs, qu'ils passent une nuit dans le Puy-de-Dôme ou non.

À retenir

65%

sont venus dans le **Puy-de-Dôme** dans le cadre d'un **week-end ou des vacances**

Si le motif principal de venue dans le Puy-de-Dôme est très largement porté par la volonté d'y passer un week-end ou des vacances (2/3 des visiteurs), l'impact de l'organisation d'évènements culturels ou sportifs sur le territoire est loin d'être négligeable, attirant près d' 1 visiteur sur 10 l'été.

Quelles sont les principales raisons pour lesquelles vous avez choisi le Puy-de-Dôme pour votre séjour ou excursion ?

Trois réponses possibles

Week-end, vacances	65%	*68 % pour les touristes vs. 47 % pour les excursionnistes*
Visite à la famille, aux amis	12%	
Manisfestation culturelle ou sportive	9%	*20 % pour les touristes vs. 7 % pour les excursionnistes*
Vous passez sur le territoire pour vous rendre dans une autre destination	5%	
Cure thermale	3%	*uniquement des touristes*
Motif professionnel (réunion, colloque, séminaire...)	2%	*5 % pour les touristes vs. 1 % pour les excursionnistes*
Événement familial (mariage, anniversaire...)	1%	
Autre	3%	*Randonnées / marche / pause sur la route / de passage / circuit en moto entre amis / région dogfriendly / Wonderbox / house sitting...*

Source : enquête clientèle départementale réalisée par le département du Puy-de-Dôme, Contours & GECE (mai à septembre 2024) - Base : répondants visiteurs extérieurs (touristes ou excursionnistes qui vivent à l'extérieur du département du Puy-de-Dôme)

Les pourcentages sont arrondis, ce qui peut entrainer que la somme des pourcentages s'écartent légèrement de 100%.

Pourquoi les visiteurs choisissent le Puy-de-Dôme comme destination ?

91% ont choisi le Puy-de-Dôme comme destination pour des motivations liées aux attraits du département et **41%** pour des raisons plus personnelles (proximité, attaches...).

Dans le détail :

- **8%** ont choisi le Puy-de-Dôme uniquement pour des raisons personnelles,
- **59%** uniquement pour des raisons liées aux attraits du territoire,
- et **33%** pour des raisons personnelles ET pour les atouts du territoire.

Ce sont d'abord **la nature et les paysages** qui ont incité les visiteurs à venir en séjour ou à faire une excursion (près d'un visiteur sur 2).

Trois autres aspects du département ont incité près du quart des extérieurs :

- Les sites de visite (23%),
- Les volcans (23%),
- Le calme / la tranquillité de la destination (23% aussi).

Pour ceux évoquant des raisons plus personnelles - et non forcément liées au Puy-de-Dôme en tant que tel - , c'est plus souvent en raison de la proximité (18%) ou parce qu'ils ont des attaches dans le Puy-de-Dôme (16%).

À retenir

91%

ont choisi le **Puy-de-Dôme** comme destination pour des motivations liées aux **attraits du département**

41%

ont choisi le **Puy-de-Dôme** comme destination pour des **raisons personnelles**

Source : enquête clientèle départementale réalisée par le département du Puy-de-Dôme, Contours & GECE (mai à septembre 2024) - Base : ensemble des répondants

4.1 Motifs du séjour

Pourquoi les visiteurs choisissent le Puy-de-Dôme comme destination ?

Le côté « nature » et les paysages ont particulièrement motivé les touristes à venir sur le territoire (80%).

Nombreux sont aussi **les touristes** à venir pour profiter du calme (30%).

Les excursionnistes sont quant à eux plus motivés par les activités (57%), notamment les sites de visite (35%) et, à un degré moindre, les événements, les festivals… (13%). Et ils sont évidemment plus nombreux à évoquer la proximité géographique (26%).

Enfin, **les locaux** soulignent d'abord la nature et les paysages du Puy-de-Dôme et évidemment la proximité géographique (43%). Ils sont également proportionnellement plus nombreux à déclarer être venus en raison d'attaches dans la région ou pour participer à un événement (12%).

À retenir

des touristes viennent sur le territoire pour le **côté « nature » et les paysages**

Quelles sont les principales raisons pour lesquelles vous avez choisi le Puy-de-Dôme pour votre séjour ou excursion ?

Trois réponses possibles

	Touristes	Excursionnistes	Locaux
Côté «Nature»	**80%**	**52%**	**66%**
La nature et les paysages	50%	33%	48%
Les volcans	25%	20%	18%
La Chaîne des Puys, faille de Limagne inscrite au Patrimoine de l'UNESCO	20%	9%	12%
Les activités de pleine nature	18%	10%	10%
La montagne	13%	10%	16%
Une destination engagée dans le tourisme durable	3%	2%	2%

La montagne n'est pas en elle-même un facteur d'attractivité très puissant (14%). En revanche, ce qu'elle inspire en termes de paysages, faune, flore, activités de loisirs qui peuvent en découler, l'est beaucoup plus. C'est un point important en termes de communication, notamment sur la randonnée.

	Touristes	Excursionnistes	Locaux
Activités	**46%**	**57%**	**37%**
Les sites de visite	25%	35%	11%
Les activités de pleine nature	18%	10%	10%
La présence d'un événement, d'un festival, d'une manifestation	6%	13%	12%
La diversité des activités de loisirs proposées	2%	2%	6%
Raisons personnelles	**31%**	**41%**	**68%**
La proximité / la facilité d'accès depuis mon domicile	8%	26%	43%
Les attaches à la région	15%	14%	21%
L'opportunité d'un hébergement gratuit	9%	5%	6%
Pour un motif professionnel	2%	8%	3%
Calme	**30%**	**15%**	**18%**
Le calme / la tranquillité de la destination	27%	11%	15%
La moindre concentration touristique	5%	4%	3%
Autres raisons			
Le patrimoine culturel et historique	11%	14%	14%
La gastronomie	8%	7%	11%
Le climat	3%	0%	3%
La santé, remise en forme	3%	1%	2%

Aide à la lecture :
80 % des touristes sont venus pour le coté « nature » du Puy-de-Dôme, **50 %** pour sa nature et ses paysages.

Source : enquête clientèle départementale réalisée par le département du Puy-de-Dôme, Contours & GECE (mai à septembre 2024) - Base : ensemble des répondants.

** Lecture des résultats : chaque répondant pouvait citer jusqu'à 3 raisons. Les pourcentages correspondent donc à la part des visiteurs ayant cité chaque motif, ce qui explique que le total puisse dépasser 100%.*

4.2 Quand et comment ?

Comment les visiteurs préparent-ils leur séjour ou leur excursion ?

80% des visiteurs ont préparé leur séjour ou leur excursion.

Deux modes d'informations sont plus utilisés pour préparer son séjour ou son excursion : les sites Internet des offices du tourisme du Puy-de-Dôme (34%) et le bouche-à-oreille (29%).

16% ont également préparé leur séjour ou leur excursion en se rendant dans un office de tourisme.

Trois autres modes d'information ont quant à eux été utilisés par environ **10%** des visiteurs : les guides touristiques papier, les réseaux sociaux (principalement Facebook puis Instagram), et les plateformes de réservation.

Et ce sont donc **20%** des visiteurs qui n'ont pas préparé leur visite.

À retenir

80%

des visiteurs
ont préparé
leur séjour

1/3

des visiteurs consultent
les sites internet des offices de tourisme

Un enjeu à assurer une communication croisée entre territoires, pour à minima valoriser les sites ou équipements incontournables, et facilement accessibles.

Source : enquête clientèle départementale réalisée par le département du Puy-de-Dôme, Contours & GECE (mai à septembre 2024) - Base : ensemble des répondants.

Lecture des résultats : chaque répondant pouvait citer plusieurs moyens pour préparer leur séjour. Les pourcentages correspondent donc à la part des visiteurs ayant cité chaque moyen, ce qui explique que le total dépasse 100%.

Comment vous êtes-vous renseigné(e) pour préparer votre séjour (activités à faire, visites...) ou votre excursion ?

Plusieurs réponses possibles

Sur un site Internet des offices de tourisme du Puy-de-Dôme	34%
Par du bouche-à-oreille (amis, famille)	29%
Dans un office de tourisme	16%
Par un guide touristique papier	12%
Par les réseaux sociaux	11%
Par une plateforme de réservation entre particuliers ou professionnelle (Airbnb, Abritel, Gîtes de France, Booking.com, Accor, etc.)	9%
Par une plateforme d'avis (TripAdvisor etc.)	6%
Par une publicité	2%
Par un guide de voyage en ligne	2%
Par la presse	2%
Internet sans précision / Google Maps	2%
Par un blog ou un forum voyage	2%
Par une agence de voyages, Tour Opérateur, voyagiste	0,3%
Autre *	4%
Vous n'avez pas préparé votre séjour / excursion	20%

Par les réseaux sociaux : 70% (Facebook), 43% (Instagram), 8% (TikTok), 8% (YouTube)

** Réponses en « Autre » :*
Site camping Flower / Reportage et émission télévisuelle / Reportage TF1 / Préparation du trek avec des cartes (papier) / ChatGPT / Salon des Thermalies / CE / Livre camping cars / Application mobile du site touristique / Cezam / Les panneaux touristiques du code de la route / Volonté de découvrir la région / IGESA / une carte IGN / Site de l'Aventure Michelin / Touloisirs / Site internet du parc animalier / Sites internet, lieux à visiter, arrêts et horaires navettes... / À l'accueil Azureva...

Source : enquête clientèle départementale réalisée par le département du Puy-de-Dôme, Contours & GECE (mai à septembre 2024) - Base : ensemble des répondants.

Lecture des résultats : chaque répondant pouvait citer plusieurs moyens pour préparer leur séjour. Les pourcentages correspondent donc à la part des visiteurs ayant cité chaque moyen, ce qui explique que le total dépasse 100%.

4.2 Quand et comment ?

Auprès de qui les touristes en hébergement marchand ont-ils réservé leur séjour ?

74% des touristes en hébergement marchand sont passés par un professionnel pour réserver leur séjour.

Dans le détail :

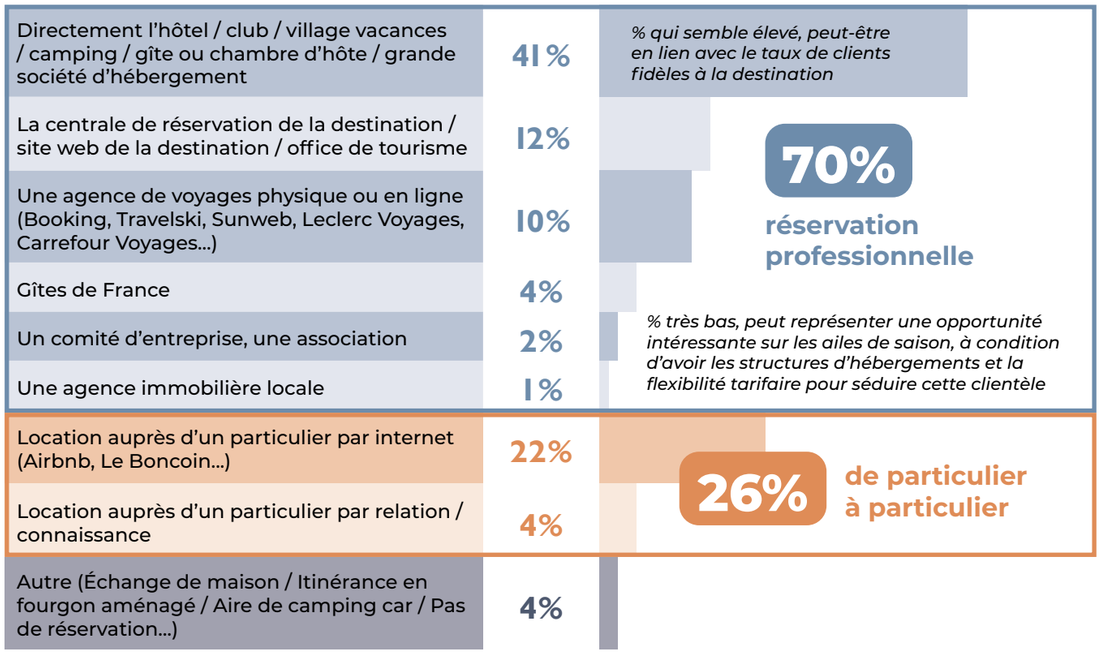
- **41%** ont réservé directement auprès de leur lieu d'hébergement : hôtel, camping, etc.,
- **12%** auprès d'une centrale de réservation,
- **10%** dans une agence de voyages, les autres modes de réservation professionnelle étant moins utilisés,
- et ce sont **26%** des touristes en hébergement marchand qui ont réservé auprès d'un particulier, le plus souvent sur Internet.

À retenir

70%

des touristes en hébergement marchand sont passés par **un professionnel** pour réserver leur séjour

Qui était votre interlocuteur pour la réservation de ce séjour ?



Source : enquête clientèle départementale réalisée par le département du Puy-de-Dôme, Contours & GECE (mai à septembre 2024) - Base : répondants touristes (en séjour à minima une nuit) en hébergement marchand.

Les pourcentages sont arrondis à l'unité, ce qui peut entrainer que la somme des pourcentages s'écartent légèrement de 100%.

Quand les touristes en hébergement marchand réservent-ils leur hébergement ?

Un tiers des touristes en hébergement marchand a réservé son séjour entre 3 et 6 mois à l'avance et 10% l'ont même réservé plus de 6 mois à l'avance.

16% ont à l'inverse réservé leur séjour très tardivement : au mieux la semaine précédant leur séjour voire pas de réservation.

Entre les deux, **18,5%** ont réservé entre **15 jours et 1 mois à l'avance** et **23,5%** entre **1 et 3 mois à l'avance.**

D'une manière générale, plus les séjours sont longs et plus les réservations sont faites longtemps à l'avance.

Si les réservations de « dernière minute » représentent un poids non négligeable (assez symptomatique d'un séjour de complément sur la période estivale), la majorité des touristes présents sur le territoire réservent leur hébergement plus de 3 mois avant la date du séjour, soit une prise d'information pour faire son choix encore plus en amont.

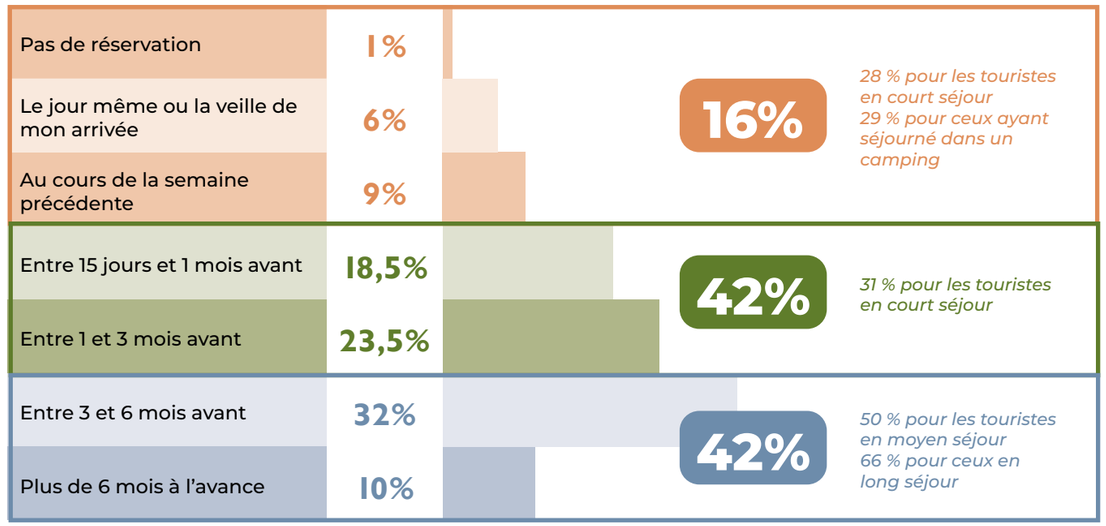
C'est un point important et complexe pour les destinations ayant une activité hiver et été (ex : Massif du Sancy), car cela implique de faire coïncider la promotion de la saison estivale au moment où les équipes sont « focus » sur la saison d'hiver en cours.

À retenir

1/3

des touristes en hébergement marchand a réservé son séjour entre **3 et 6 mois à l'avance**

Combien de temps à l'avance avez-vous réservé votre hébergement?



Source : enquête clientèle départementale réalisée par le département du Puy-de-Dôme, Contours & GECE (mai à septembre 2024) - Base : répondants touristes (en séjour à minima une nuit) en hébergement marchand.

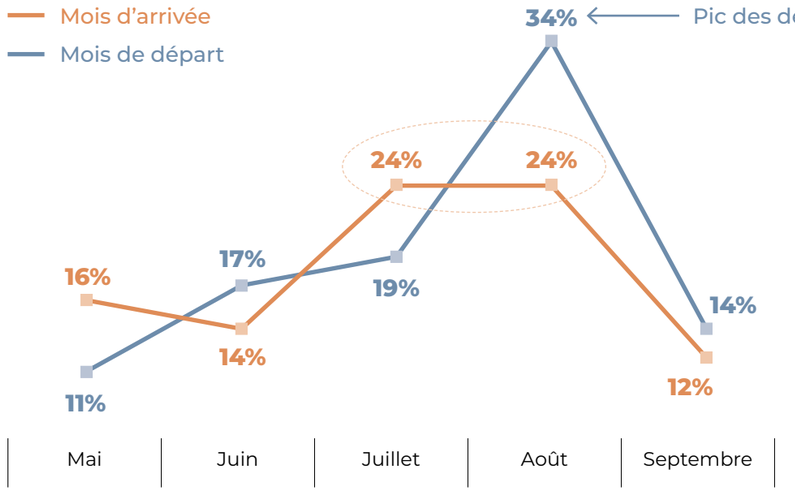
Les pourcentages sont arrondis, ce qui peut entrainer que la somme des pourcentages s'écartent légèrement de 100%.

4.2 Quand et comment ?

Quand sont arrivés / partis les touristes ?

Le graphe ci-dessous n'entraîne que peu de commentaires.

En effet, il illustre simplement un constat « classique » : arrivée des touristes en nombre entre juillet et août et pic des départs en août.



Aide à la lecture :
16% des touristes sont arrivés en mai dans le Puy-de-Dôme, **17%** en sont partis en juin.

Source : enquête clientèle départementale réalisée par le département du Puy-de-Dôme, Contours & GECE (mai à septembre 2024) - Base : répondants touristes (en séjour à minima une nuit).

Les autres mois d'arrivées ou de départs cités par les répondants ce sont pas mentionnés car les données ne sont pas représentatives (dû à la période de l'enquête).

Durée des séjours

En moyenne, les touristes passent près de 6 nuits dans le Puy-de-Dôme lors de leur séjour.

Mais cette durée est très variable. On observe ainsi que 41% des séjours sont des courts séjours (de 1 à 3 nuits) avec même 31% qui ne durent qu'une nuit ou deux. Les moyens séjours (de 4 à 7 nuits) représentent 44% des séjours, avec notamment 23% des touristes qui passent 7 nuits sur le territoire du Puy-de-Dôme. Enfin, 15% des touristes passent au moins 8 nuits dans le Puy-de-Dôme.

Les durées de séjours dans le Puy-de-Dôme l'été sont courtes, plus de la moitié des partants étant présents pour 5 nuits ou moins.

Hypothèse : la destination Puy-de-Dôme serait fréquemment envisagée comme un séjour de complément l'été.

Enjeu : créer des parcours clients entre territoires « infradépartementaux » pour positionner le Puy-de-Dôme comme une destination estivale à part entière.

À retenir

En moyenne, les touristes passent près de

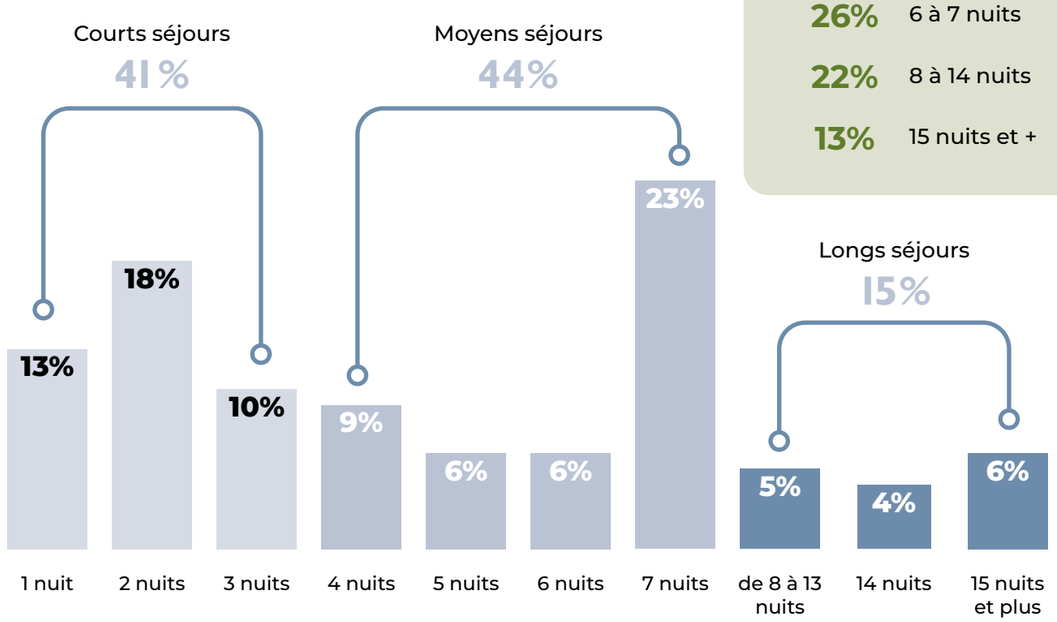
6 nuits

dans le Puy-de-Dôme lors de leur séjour.

Pour comparer

Durée de séjours des français partis en vacances durant l'été 2023 :

39%	1 à 5 nuits
26%	6 à 7 nuits
22%	8 à 14 nuits
13%	15 nuits et +



Source : enquête clientèle départementale réalisée par le département du Puy-de-Dôme, Contours & GECE (mai à septembre 2024) - Base : répondants touristes (en séjour à minima une nuit).

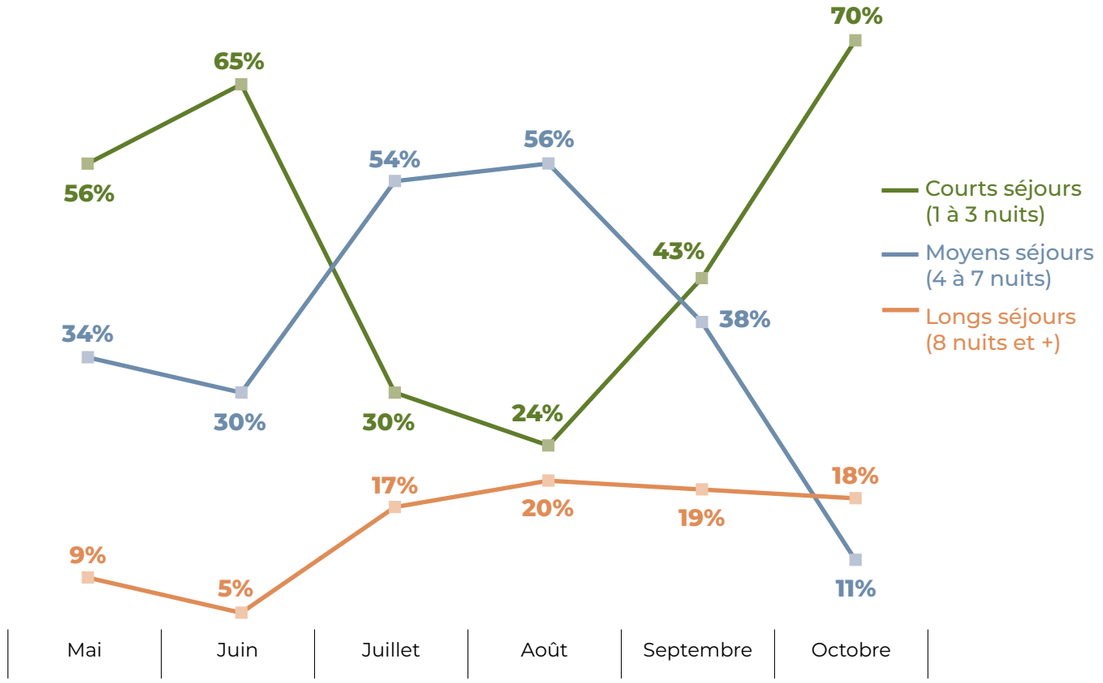
Les pourcentages sont arrondis, ce qui peut entrainer que la somme des pourcentages s'écartent légèrement de 100%.

4.2 Quand et comment ?

Durée des séjours

Logiquement, la part des courts séjours est particulièrement élevée pendant les mois de mai, juin et octobre alors que l'on observe plus de moyens séjours durant les 2 mois forts de l'été.

Les longs séjours, peu nombreux entre mai et juin, représentent environ **20%** des séjours entre juillet et octobre.



Aide à la lecture :
en mai 2024, les courts séjours représentaient **56%** des séjours réalisés par les touristes.

Source : enquête clientèle départementale réalisée par le département du Puy-de-Dôme, Contours & GECE (mai à septembre 2024) - Base : répondants touristes (en séjour à minima une nuit).

Les pourcentages sont arrondis, ce qui peut entrainer que la somme des pourcentages s'écartent légèrement de 100%.

Quel type d'hébergement pour les touristes

74% des touristes ont passé leur séjour dans un hébergement marchand, le plus souvent dans un logement en location (40%).

Plus de **10%** des touristes ont quant à eux passé leur séjour **à l'hôtel ou dans un camping.**

Pour les touristes ayant séjourné en hébergement non-marchand, c'est principalement chez des proches qu'ils ont séjourné.

Les séjours « d'opportunités » représentent donc une part non négligeable de la fréquentation touristique du territoire l'été.

À retenir

74%

des touristes ont passé leur séjour dans **un hébergement marchand**

Lors de ce séjour, dans quel type d'hébergement avez-vous séjourné ou séjournez-vous dans le Puy-de-Dôme ?

Plusieurs réponses possibles

Dans un appartement, un gîte ou une maison en location (Airbnb, Leboncoin, agences immobilières, etc.)	40%
À l'hôtel	14%
Dans un camping (mobil-home, camping-car, tente)	12%
En chambre d'hôte	5%
Dans un village vacances, village-club ou centre de vacances	4%
Dans une auberge de jeunesse	0,4%
Autre hébergement marchand	0,4%
Chez des proches (famille, amis)	19%
Dans ma résidence secondaire	3%
Sur une aire de camping-car (hors camping)	3%
Autre hébergement non-marchand	1%

Pas d'écart significatif sur la part des longs séjours entre les touristes en hébergement marchand et ceux en hébergement non-marchand

74% **hébergement marchand**

Plus de moyens séjours en hébergement marchand : 51% (44% pour l'ensemble des touristes). Mais plus de courts séjours à l'hôtel : 73% (41% pour l'ensemble)

26% **hébergement non-marchand**

Plus de courts séjours en hébergement non-marchand : 57% (41% pour l'ensemble)

Source : enquête clientèle départementale réalisée par le département du Puy-de-Dôme, Contours & GECE (mai à septembre 2024) - Base : répondants touristes (en séjour à minima une nuit).

Les pourcentages sont arrondis, ce qui peut entrainer que la somme des pourcentages s'écartent légèrement de 100%.

4.2 Quand et comment ?

Les modes de transport

Que ce soit pour venir sur le territoire ou pour s'y déplacer, la voiture est de très loin le mode de transport le plus utilisé.

On peut aussi retenir que **7%** des extérieurs sont venus en train sur le territoire et que **12%** des visiteurs (locaux ou extérieurs) se déplacent essentiellement à pied durant leur séjour ou leur excursion.

Les locaux et les touristes sont les plus nombreux à se déplacer en voiture sur le territoire (respectivement 80% et 83% vs. 73% pour les excursionnistes) ; les excursionnistes sont les plus nombreux à être venus en voiture sur le territoire (95% vs. 88% pour les touristes) et à s'y déplacer essentiellement à pied (18%).

Pour venir dans le Puy-de-Dôme
(uniquement pour les extérieurs)

Voiture *	**89%**
Train	7%
Camping-car / Van	2%
Bus, autocar	2%
Deux-roues motorisé	2%
Avion	0,1%
Autre	0,4%

Pour circuler dans le Puy-de-Dôme
(locaux et extérieurs)

Voiture *	**81%**
Marche à pied exclusivement	12%
Bus, autocar	5%
Vélo	4%
Train	4%
Deux-roues motorisé	2%
Camping-car / Van	2%
Autre	1%

À retenir

la voiture
est le mode de transport
le plus utilisé

Pour comparer

Français partis en vacances durant l'été 2023 :

78%	Voiture
15%	Train
3%	Avion
1%	Autocar
1%	Covoiturage

Les difficultés d'accès en train au Puy-de-Dôme freinent l'utilisation de ce mode de transport (voire détourne peut-être une partie des potentiels visiteurs de la destination).

** Y compris covoiturage ou location*

Source : enquête clientèle départementale réalisée par le département du Puy-de-Dôme, Contours & GECE (mai à septembre 2024) - Base : ensemble des répondants.

Lecture des résultats : chaque répondant pouvait citer plusieurs modes de transport pour préparer leur séjour. Les pourcentages correspondent donc à la part des visiteurs ayant cité chaque mode de transport, ce qui explique que le total dépasse 100%.

4.3 Activités pratiquées

été 2024

Visites et découvertes **91%**

Visite de villes / villages	68%
Châteaux / Monuments	47%
Musées / Expositions	37%
Producteurs locaux	27%
Visite d'artisans / ateliers	17%
Visite d'entreprises / sites techniques	9%

Activités de pleine nature **88%**

Randonnée	73%
Visite de parcs / jardins	40%
Baignade dans les lacs	25%
Balade / randonnée en VTT	13%
Accrobranche / Via ferrata	9%
Randonnées équestres	2%

Activités sportives **25%**

Course à pied / trail	13%
VTT	9%
Canoë Kayak	4%
Parapente / Montgolfière	4%
Escalade	3%
Autres	2%

91%

Commerces

Restaurant	62%
Marché	43%
Découverte spécialités locales	38%
Café / Bars	35%
Shopping	26%
Foire / Brocante	16%

Loisirs

Parc d'attraction	27%
Piscine / Centre aquatique	15%
Festival / Concert / Théâtre	13%
Parc animalier	13%
Spa / Massage / Sauna	10%
Trottinette électrique / Luge d'été...	4%
Escape game / Geocaching / Jeu de piste	4%

Source : enquête clientèle départementale réalisée par le département du Puy-de-Dôme, Contours & GECE (mai à septembre 2024) - Base : ensemble des répondants.

Lecture des résultats : chaque répondant pouvait citer plusieurs activités. Les pourcentages correspondent donc à la part des visiteurs ayant cité chaque activité, ce qui explique que le total dépasse 100%.

4.4 Niveau de satisfaction

Les visiteurs sont-ils satisfaits de leur séjour ou leur excursion ?

À retenir

98%

des visiteurs sont **satisfaits**

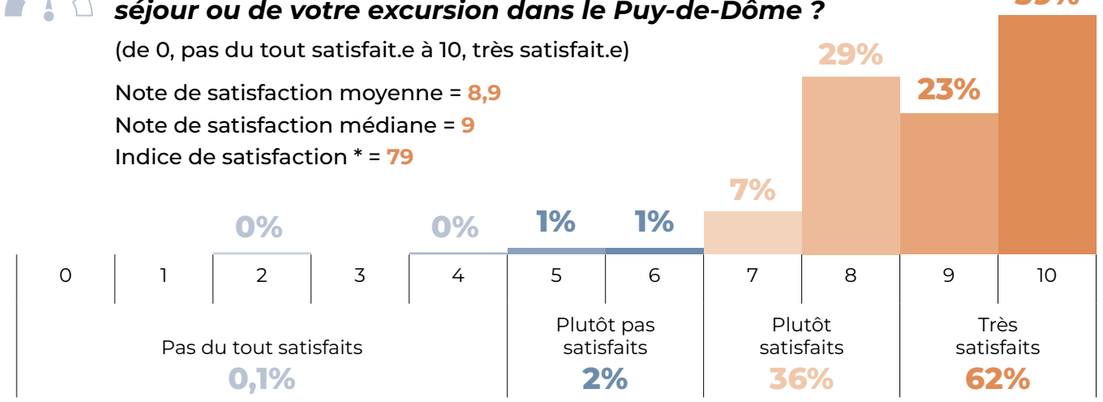
Les visiteurs sont extrêmement satisfaits de leur séjour ou de leur excursion.

En effet, **98%** en sont satisfaits et même **62%** en sont « très satisfaits ». Ils sont même **39%** à attribuer la note maximale de **10**. Cet excellent niveau de satisfaction se traduit par une note moyenne de **8,9 sur 10** et un indice de satisfaction de **79**. Et même parmi les moins satisfaits (touristes en séjour à l'hôtel et visiteurs venant moins d'une fois par an dans le Puy-de-Dôme, la satisfaction reste très bonne (avec notamment des indices **supérieurs à 60**).

Quel est votre niveau de satisfaction générale de votre séjour ou de votre excursion dans le Puy-de-Dôme ?

(de 0, pas du tout satisfait.e à 10, très satisfait.e)

Note de satisfaction moyenne = **8,9**
Note de satisfaction médiane = **9**
Indice de satisfaction * = **79**



Aide à la lecture :

* L'indice de satisfaction est un indicateur synthétique qui pondère les niveaux de satisfaction exprimés par les visiteurs :

+ 100% des « Très satisfait »
+ 50% des « Plutôt satisfait »
- 50% des « Plutôt pas satisfait »
- 100% des « Pas du tout satisfait »

Grille d'interprétation de l'indice de satisfaction :

De 0 à 30 : Mauvais
De 30 à 60 : Correct
Supérieur à 60 : Excellent

Indice de satisfaction *

CSP populaires : **85**
Excursionnistes : **84**
Hébergement non-marchand : **84**
Plusieurs fois par an : **84**
De 45 à 59 ans : **83**

Moins d'une fois par an : **73**
Séjour à l'hôtel : **64**

Source : enquête clientèle départementale réalisée par le département du Puy-de-Dôme, Contours & GECE (mai à septembre 2024) - Base : ensemble des répondants.

Les pourcentages sont arrondis, ce qui peut entrainer que la somme des pourcentages s'écartent légèrement de 100%.

Pourquoi certains ne sont pas ou peu satisfaits de leur séjour ou de leur excursion ?

Question ouverte

« Mauvais temps. Mauvais logement »
(note 5/10)

« Nous avions notre chien, non admis dans plusieurs endroits »
(note 6/10)

« Peu de propositions avec des enfants de moins de 5 ans et une météo pluvieuse »
(note 6/10)

« Le Livradois-Forez n'est pas très touristique, la ville d'Ambert est triste et manque d'attrait »
(note 5/10)

« L'hébergement et l'événement étaient de grande qualité mais l'offre touristique est extrêmement réduite autour de Thiers »
(note 5/10)

« Peu d'activités culturelles, mais paysages magnifiques »
(note 6/10)

« Parce que ce week-end là il n'y avait pas grand-chose à faire mise à part Coutellia (sans prendre la voiture) »
(note 6/10)

« Les travaux à Clermont-Ferrand et le manque de transports en commun »
(note 6/10)

«Notre gîte était à 1 km de l'Allier donc on n'a pas pu trop visiter le Puy-de-Dôme car on ne voulait pas trop rouler, avons juste fait l'ascension du puy de Dôme à pied»
(note 5)

« Météo »
(note 6/10)

« Il y avait beaucoup trop de monde. Il y avait des files d'attente pendant les randonnées, les plages des lacs étaient pleines, les gens sont les uns sur les autres et les prix des activités étaient trop élevés »
(note 5/10)

« Problème de stationnement sur la commune de Chambon-sur-Lac avec amende alors que les horodateurs ne fonctionnaient pas. Et erreur sur le kilométrage sur les grottes à St-Nectaire affiché 600 mètres alors que la première est à 1200m. Pour information je suis animateur de marche et ancien baliseur donc pas novice et équipé d'un GPS »
(note 5/10)

« Les intervenants sont peu aimables »
(note 5/10)

« Département charmant mais accueil non chaleureux. »
(note 6/10)

« Nous n'avons pas vraiment eu le sentiment que les touristes étaient les bienvenus. Pas beaucoup de festivités en août, peu d'artisans d'art »
(note 6/10)

« Activités trop chères »
(note 6/10)

« Pas beaucoup d'animations »
(note 4/10)

Pour les quelques visiteurs insatisfaits, les points de critiques sont assez hétérogènes, mais certaines tendent à se regrouper autour de la thématique de l'ambiance /animation ; un point qui ne se traite pas uniquement par l'Office de Tourisme, mais par l'ensemble des acteurs de la destination (OT, commerces, hébergeurs…).

Source : enquête clientèle départementale réalisée par le département du Puy-de-Dôme, Contours & GECE (mai à septembre 2024) - Base : ensemble des répondants.

4.4 Niveau de satisfaction

Quels aspects des séjours et excursions sont les plus satisfaisants ? Et les moins satisfaisants ?

Après avoir évalué leur séjour ou excursion d'une manière globale, les visiteurs étaient invités à exprimer leur satisfaction sur différents aspects selon les 4 appréciations suivantes :

- **Très satisfait**
- **Plutôt satisfait**
- **Plutôt pas satisfait**
- **Pas du tout satisfait**

Comme le montre le graphe en page suivante, ces différents aspects peuvent être regroupés en 5 grandes catégories selon leur niveau de satisfaction :

1 Tout d'abord les aspects qui bénéficient d'un **excellent niveau de satisfaction,** avec des taux de satisfaction (cumul des réponses « Très satisfait.e » et « Plutôt satisfait.e ») proches de 100%, des parts de visiteurs très satisfaits supérieures à 50% et des indices de satisfaction de 75 ou 76. Ces aspects extrêmement bien perçus sont la **qualité de l'accueil** dans le Puy-de-Dôme et **l'offre d'activités de pleine nature ;**

2 On retrouve ensuite deux autres aspects **également très bien perçus,** avec des taux de satisfaction proches de 100% également, des parts de visiteurs très satisfaits comprises entre 45 et 47% et des indices de satisfaction de 70 ou 71. Ces aspects également très bien perçus (juste légèrement en deçà des précédents) sont la **préservation de l'environnement** et **l'offre patrimoniale, historique ;**

3 Suivent **3 aspects bien perçus** des séjours et des excursions avec des taux de satisfaction aux alentours de 95%, des parts de visiteurs très satisfaits autour de 40% et des indices de satisfaction autour de 65. Ces aspects sont l'offre de **sites touristiques majeurs,** celle **d'activités de loisirs** et **l'information touristique sur place ;**

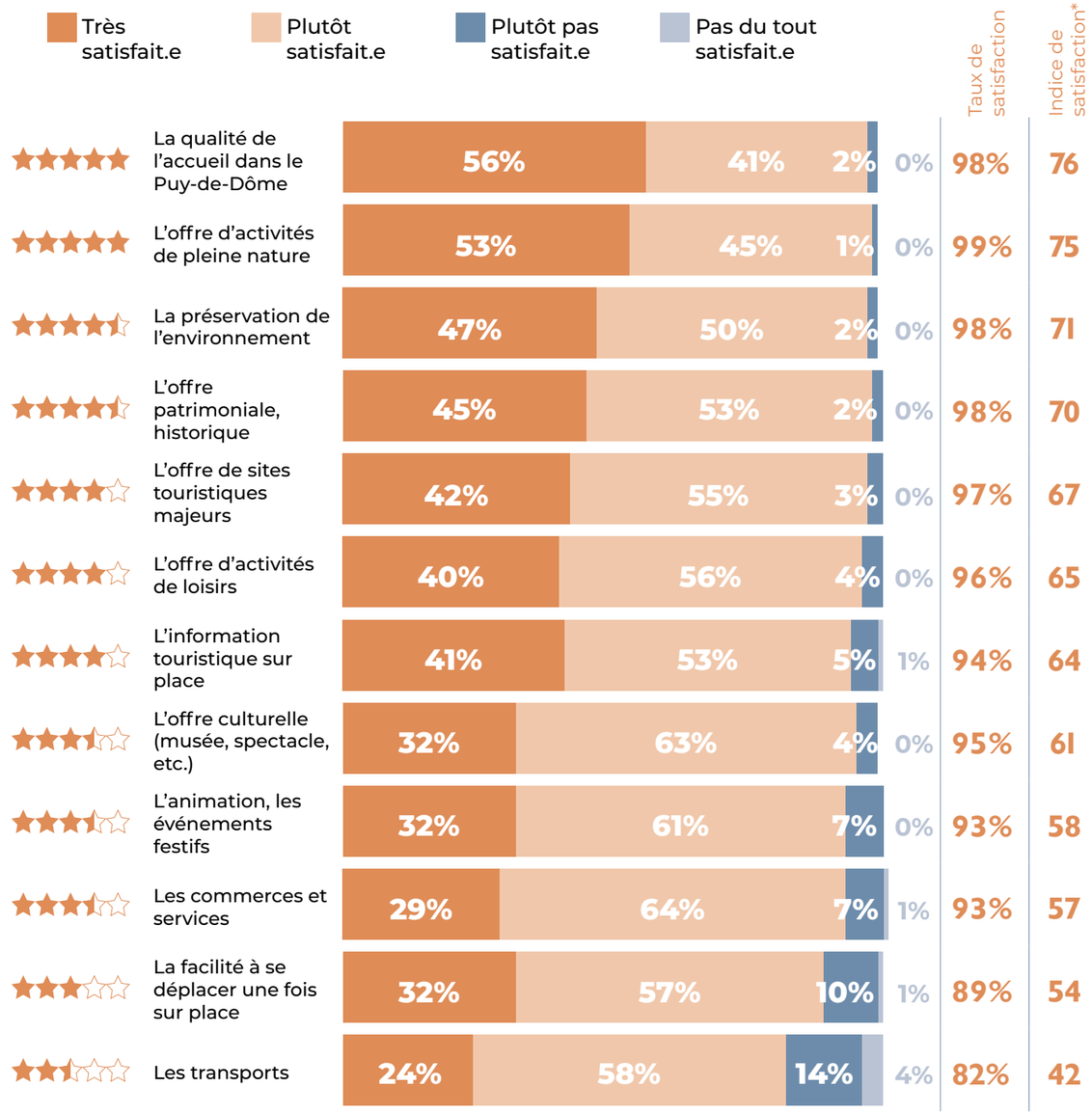
4 Trois autres bénéficient de **niveaux de satisfaction tout à fait corrects** mais cependant inférieurs aux précédents, avec notamment des parts de visiteurs très satisfaits aux alentours de 30% et des indices de satisfaction autour de 60. Ces aspects sont **l'offre culturelle, l'animation, les événements festifs et les commerces et services ;**

5 Enfin, **2 aspects liés à la mobilité sont en retrait :** la facilité à se déplacer une fois sur place (11% d'insatisfaits et un indice de 54) et surtout les transports (18% d'insatisfaits et un indice de 42).

Mais hormis ces 2 derniers critères, il faut retenir que tous les autres bénéficient de très bons - voire excellents - niveaux de satisfaction.

Source : enquête clientèle départementale réalisée par le département du Puy-de-Dôme, Contours & GECE (mai à septembre 2024) - Base : ensemble des répondants.

Dans le cadre de votre séjour/excursion dans le Puy-de-Dôme, quel est votre niveau de satisfaction pour chacun des points ci-dessous ?



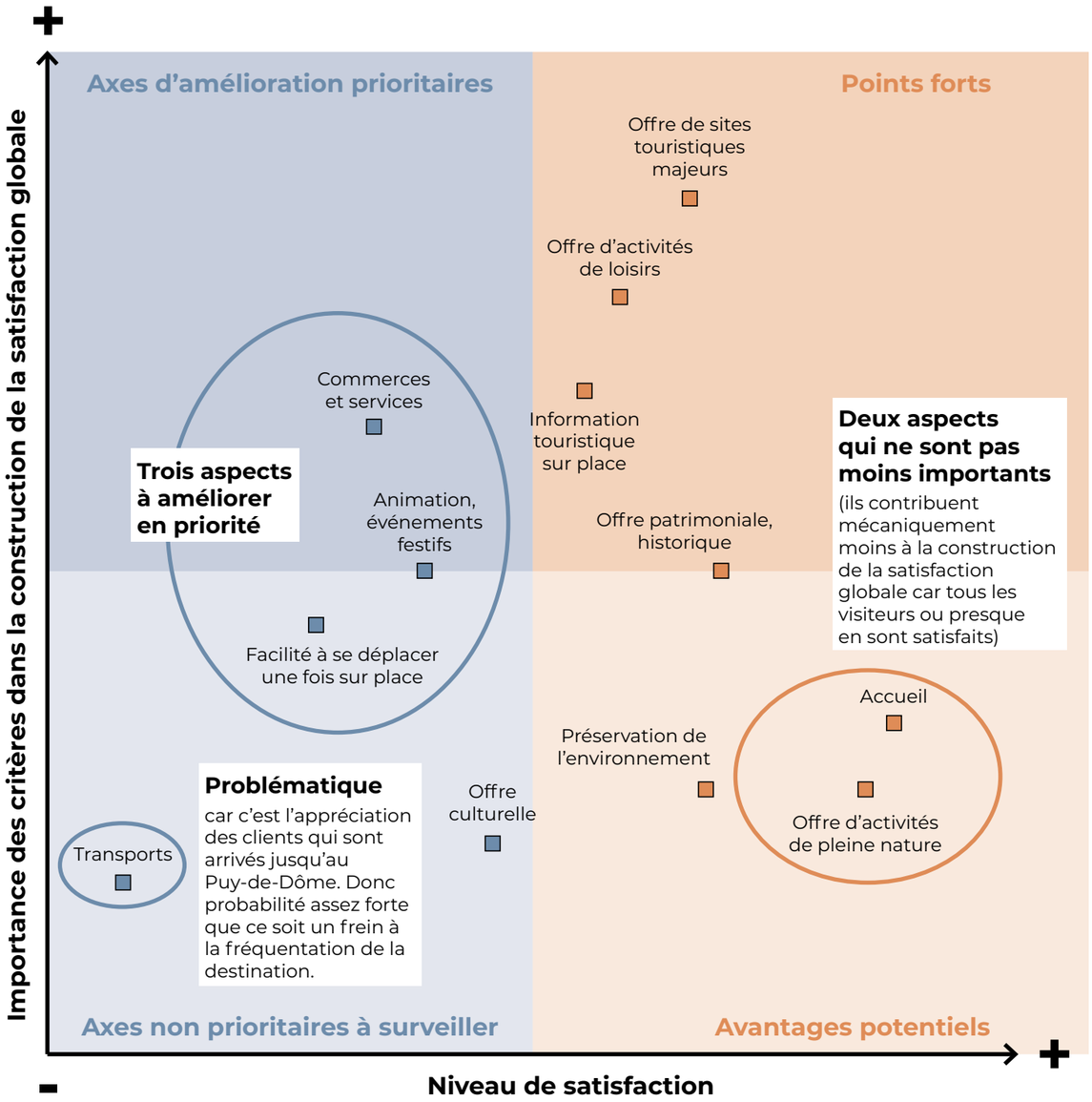
Source : enquête clientèle départementale réalisée par le département du Puy-de-Dôme, Contours & GECE (mai à septembre 2024) - Base : ensemble des répondants.

Les pourcentages sont arrondis à l'unité, ce qui peut entrainer que la somme totale des pourcentages s'écartent légèrement de 100% ou encore que les sommes exprimées dans la colonne «Taux de satisfaction» s'écartent légèrement de la somme brute des deux parts «Très satisfait» et «Plutôt satisfait».

** Indice de satisfaction : voir aide à la lecture page 56.*

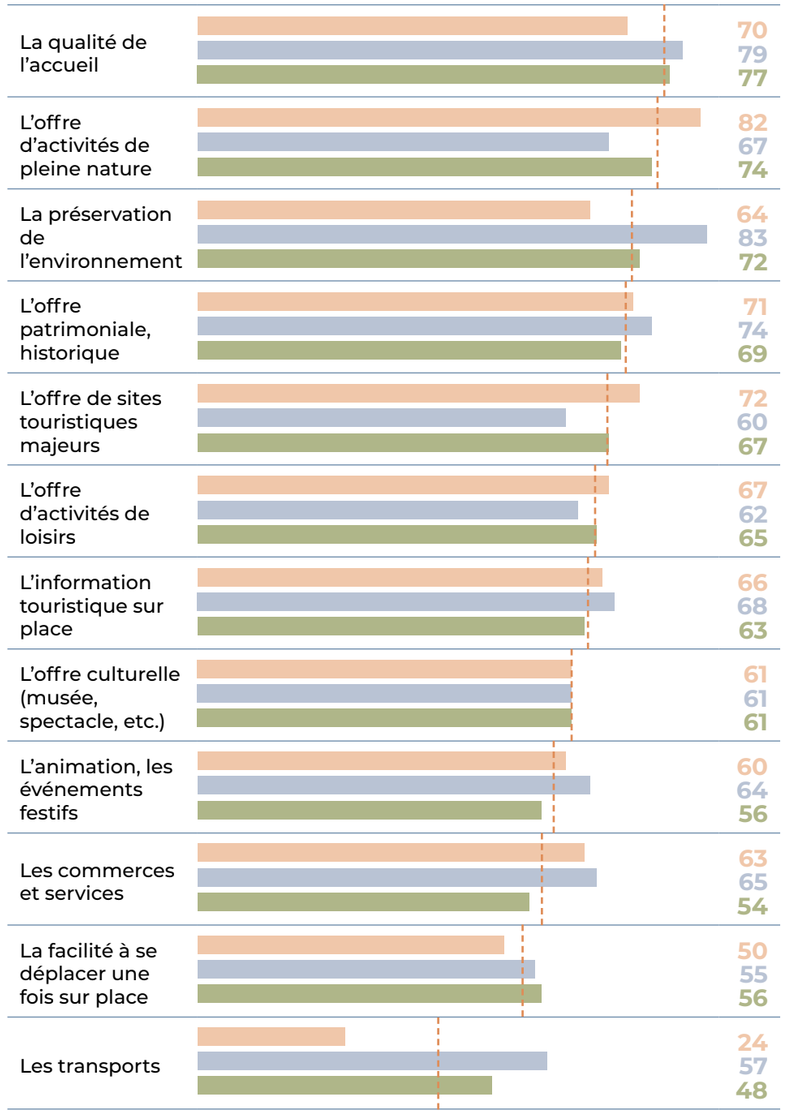
4.4 Niveau de satisfaction

Quels aspects des séjours et excursions sont les plus satisfaisants ? Et les moins satisfaisants ?



Source : enquête clientèle départementale réalisée par le département du Puy-de-Dôme, Contours & GECE (mai à septembre 2024) - Base : ensemble des répondants.

Indices de satisfaction* selon le type de visiteur



Locaux

Excursionnistes

Touristes

Indice de satisfaction sur l'ensemble des visiteurs

Des différences apparaissent selon le type de visiteur. Ainsi, les locaux sont moins satisfaits que la moyenne des transports, de la préservation de l'environnement et de la qualité de l'accueil mais sont plus satisfaits des commerces et services et de l'offre d'activités de pleine nature. Quant aux excursionnistes, ils sont plus satisfaits des transports, de la préservation de l'environnement, des commerces et services et de l'animation, des événements festifs alors qu'ils sont moins satisfaits de l'offre de sites touristiques majeurs et de celle d'activités de pleine nature. Enfin, les touristes sont un peu plus satisfaits des transports.

Source : enquête clientèle départementale réalisée par le département du Puy-de-Dôme, Contours & GECE (mai à septembre 2024) - Base : ensemble des répondants.

** Indice de satisfaction : voir aide à la lecture page 56.*

4.4 Niveau de satisfaction

Les visiteurs recommanderaient-ils le Puy-de-Dôme comme destination ?

La très bonne satisfaction des visiteurs se retrouve à travers la recommandation du Puy-de-Dôme.

Ce sont ainsi **70%** des visiteurs qui peuvent être qualifiés **« d'ambassadeurs »** en attribuant une note de recommandation de 9 ou 10. Ces visiteurs enthousiastes constituent un puissant outil de promotion du département. Ce **fort enthousiasme** est encore plus important pour les **touristes en hébergement non-marchand,** les **moins de 35 ans,** ceux venus en **famille avec des enfants** de moins de 18 ans et les **« habitués »**, venant au moins 1 fois par an.

À l'opposé, seuls **2%** des visiteurs sont qualifiés de **« détracteurs »** en attribuant une note de 0 à 6. Peu nombreux, ces visiteurs mécontents sont néanmoins potentiellement préjudiciables pour la réputation du département.

Entre ces deux opposés, on retrouve **28%** des visiteurs avec un **niveau de recommandation moins marqué.** Les moins enclins à recommander le Puy-de-Dôme sont les **touristes en hébergement marchand** (et surtout ceux en **camping** ou à **l'hôtel**), ceux venus **en famille sans enfant** de moins de 18 ans et ceux venant peu fréquemment ou qui venaient pour la première fois.

70%

des visiteurs peuvent être qualifiés **d'ambassadeurs** en attribuant une note de **9 ou 10**

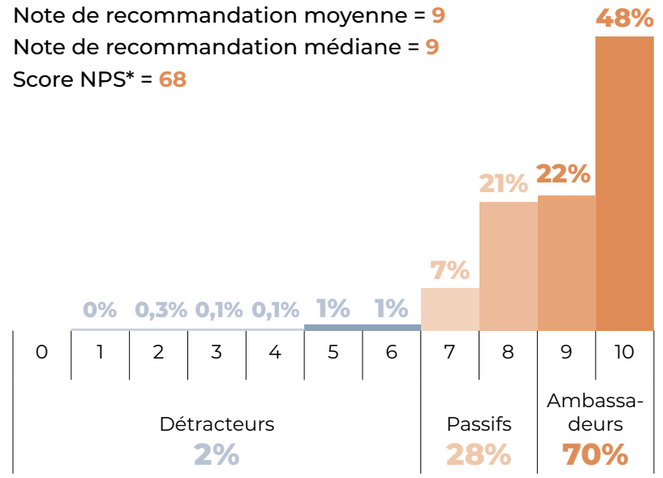
Source : enquête clientèle départementale réalisée par le département du Puy-de-Dôme, Contours & GECE (mai à septembre 2024) - Base : ensemble des répondants

Les visiteurs recommanderaient-ils le Puy-de-Dôme comme destination ?

Quelle est la probabilité que vous recommandiez de venir dans le Puy-de-Dôme à vos amis ou à vos proches ?

Sur une échelle de 0 à 10, 0 étant « pas du tout probable » et 10 « extrêmement probable »

Note de recommandation moyenne = **9**
Note de recommandation médiane = **9**
Score NPS* = **68**



Score NPS *

Touristes en hébergement non-marchand : **79**
Moins de 35 ans : **74**
Familles avec enfants de moins de 18 ans : **74**
Venues entre amis : **75**
Vient 1 fois par an : **74**
Vient plusieurs fois par an : **82**

Touristes en hébergement marchand : **63**
A l'hôtel : **51**
En camping : **62**
Familles sans enfant de moins de 18 ans : **62**
Vient 1 fois tous les 2-3 ans : **60**
Vient 1 fois tous les 4-5 ans : **51**
Vient moins souvent : **62**
1ère visite dans le département : **60**

Aide à la lecture :

* Score NPS (Net Promoter Score)
= % d'ambassadeurs - % de détracteurs
= 70 % - 2 % = 68

Comment interpréter le NPS ?

Le NPS mesure la capacité d'un territoire à générer de la recommandation.
Il repose sur une distinction entre trois profils :
- Ambassadeurs (9–10) : fort potentiel de prescription
- Passifs (7–8) : satisfaits mais peu enclins à recommander activement
- Détracteurs (0–6) : risque de contre-prescription

Les passifs ne sont pas intégrés dans le calcul car ils ne contribuent ni positivement ni négativement à la dynamique de recommandation.
Le score reflète donc l'équilibre entre le bouche-à-oreille positif et le bouche-à-oreille négatif.

Grille d'interprétation indicative :
- NPS < 0 → Dynamique de recommandation défavorable (plus de détracteurs que d'ambassadeurs)
- 0 ≤ NPS < 30 → Capacité de prescription modérée
- 30 ≤ NPS < 50 → Bonne capacité de prescription
- NPS ≥ 50 → Très forte capacité de prescription

Un score de 68 est niveau excellent, traduisant un bouche-à-oreille très largement positif et un risque de contre-prescription très faible.

Source : enquête clientèle départementale réalisée par le département du Puy-de-Dôme, Contours & GECE (mai à septembre 2024) - Base : ensemble des répondants

4.4 Niveau de satisfaction

À quelle fréquence viennent les visiteurs dans le Puy-de-Dôme ?

32% des visiteurs venaient dans le Puy-de-Dôme pour la première fois.

Cette proportion est deux fois plus importante chez les touristes que les excursionnistes (34% vs. 17%).

29% des visiteurs peuvent être qualifiés de « visiteurs ponctuels », en venant moins d'une fois par an dans le Puy-de-Dôme.

Enfin, **39%** des visiteurs viennent au moins une fois par an (visiteurs qualifiés de « réguliers »), ces visiteurs réguliers représentant **62%** des excursionnistes et **35%** des touristes.

À retenir

32%

des visiteurs venaient dans le **Puy-de-Dôme** pour la **1ère fois**

De manière générale, vous venez dans le Puy-de-Dôme...

Plusieurs fois par an	23%	**39%** Visiteurs réguliers
1 fois par an	16%	
1 fois tous les 2-3 ans	10%	**29%** Visiteurs ponctuels
1 fois tous les 4-5 ans	5%	
Moins souvent	14%	
C'est votre 1ère visite dans le département	32%	

Près de la moitié des visiteurs se rendent dans le Puy-de-Dôme au moins une fois tous les 2-3 ans, soit un taux de fidélité à la destination relativement élevé. **Les enjeux touristiques** portent ainsi beaucoup plus sur une **stratégie de conquête de nouveaux clients** que sur la fidélisation de ceux qui fréquentent déjà le territoire.

	Touristes	Excursionnistes
Primo-visiteurs	34%	17%
Visiteurs ponctuels	31%	21%
Visiteurs réguliers	35%	62%
TOTAL	**100%**	**100%**

Source : enquête clientèle départementale réalisée par le département du Puy-de-Dôme, Contours & GECE (mai à septembre 2024) - Base : répondants visiteurs extérieurs (touristes et excursionnistes qui ne vivent pas dans le Puy-de-Dôme).

Les visiteurs extérieurs ont-ils l'intention de revenir dans le Puy-de-Dôme ?

Les intentions de revisite sont extrêmement fortes.

En effet, **88%** des visiteurs extérieurs pensent revenir dans le Puy-de-Dôme et **50%** pensent même revenir à une échéance de 12 mois. Sans surprise, la proximité géographique (et donc la fréquence de venue et le type de visiteur) est ici le critère le plus clivant : les intentions de revisite du Puy-de-Dôme sont particulièrement élevées parmi ceux y venant régulièrement, ceux habitant dans un département limitrophe et donc parmi les excursionnistes également.

À retenir

88%

des visiteurs extérieurs pensent revenir dans le **Puy-de-Dôme**

Pensez-vous revenir dans le Puy-de-Dôme ?

Oui, dans les 12 prochains mois	50%	**88%** OUI
Oui, dans les 3 ans à venir	31%	
Oui, dans plus de 3 ans	7%	
Je ne sais pas	11%	
Non	1%	

Pas de différences selon l'âge, la CSP ou la composition des groupes

	Excursionnistes	Touristes	Départements limitrophes	Autres départements	Primo-visiteurs	Visiteurs ponctuels	Visiteurs réguliers
Oui, dans les 12 prochains mois	68%	47%	82%	48%	28%	22%	89%
Oui, dans les 3 ans à venir	24%	33%	13%	33%	39%	52%	10%
Oui, dans plus de 3 ans	7%	7%	2%	7%	11%	12%	0%
CUMUL « OUI »	**99%**	**87%**	**98%**	**87%**	**78%**	**86%**	**99%**
Je ne sais pas	1%	12%	2%	12%	21%	13%	1%
Non	0%	1%	0%	1%	1%	1%	0%
TOTAL	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

Source : enquête clientèle départementale réalisée par le département du Puy-de-Dôme, Contours & GECE (mai à septembre 2024) - Base : ensemble des visiteurs extérieurs (touristes et excursionnistes qui ne vivent pas dans le Puy-de-Dôme).

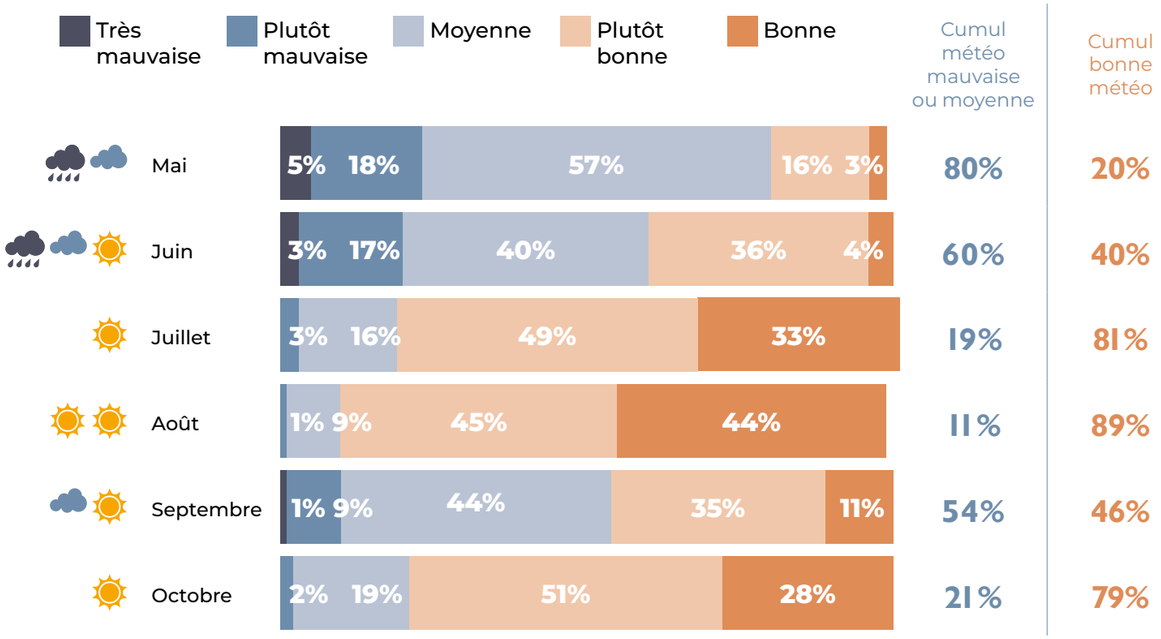
Les pourcentages sont arrondis à l'unité, ce qui peut entrainer que la somme totale des pourcentages s'écartent légèrement de 100% ou encore que les sommes exprimées sur le second tableau, dans la ligne CUMUL «OUI» s'écartent légèrement de la somme brute des parts des trois réponses qualifiant le «OUI».

4.4 Niveau de satisfaction

La météo a-t-elle eu un impact sur la satisfaction ?

Une météo qui a fluctué entre mai et septembre 2024... avec notamment un mois de mai maussade voire pluvieux, un mois de juin mitigé et de beaux mois ensoleillés pour ce qui est de juillet, août mais aussi octobre.

Pendant votre excursion ou votre séjour dans le Puy-de-Dôme, la météo était globalement...



Source : enquête clientèle départementale réalisée par le département du Puy-de-Dôme, Contours & GECE (mai à septembre 2024) - Base : ensemble des répondants.

Les pourcentages sont arrondis à l'unité, ce qui peut entrainer que la somme totale des pourcentages s'écartent légèrement de 100%.

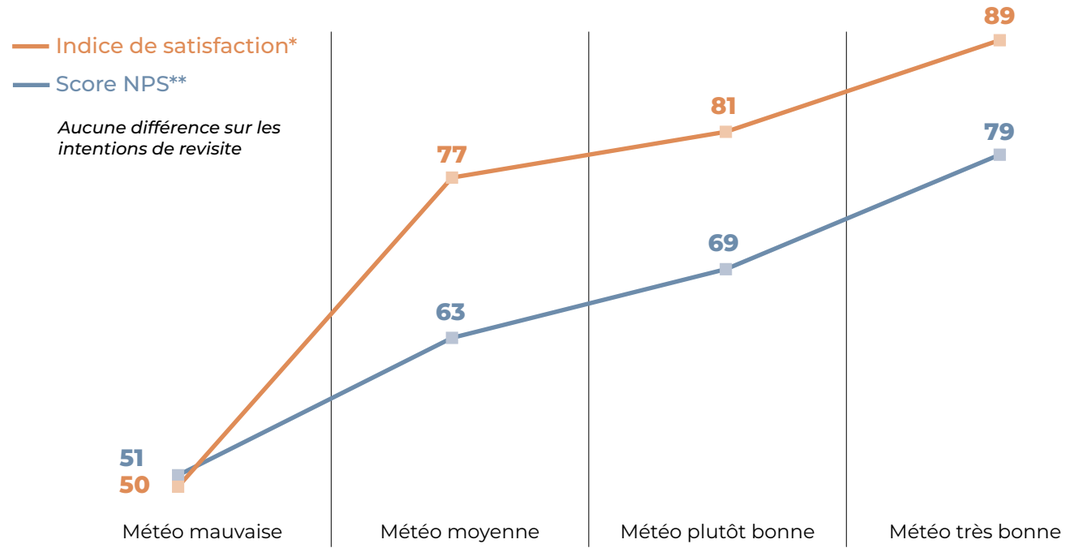
Une météo qui peut jouer sur la satisfaction.

En effet, l'indice de satisfaction et le score de recommandation du département (score NPS) augmentent assez fortement avec une météo ensoleillée. En revanche, la mauvaise météo qu'ont pu avoir certains visiteurs n'influe en aucun cas les intentions de revenir dans le Puy-de-Dôme et ce, même auprès des primo-visiteurs.

Logiquement, **la météo influe assez fortement sur l'appréciation globale du séjour.** Bien qu'il n'y ait aucune possibilité de maitriser ce paramètre, ce constat peut amener aux **recommandations** suivantes en termes d'informations clients :

- Valoriser sur le site des OT les excursions / activités qui peuvent être réalisées en cas de mauvais temps, pour rassurer les clients en quête d'information sur la destination de leurs futurs séjours.

- Une part importante de la fréquentation du territoire est portée par la clientèle de proximité, souvent en capacité de se décider en dernière minute pour un week-end ou un court séjour facilement accessible depuis leur domicile principal. Cette spécificité ouvre la voie à des actions de communication réactives, telles que des campagnes d'e-mailing ciblées valorisant des conditions météorologiques favorables ou des opportunités ponctuelles (« les prévisions sont excellentes ce week-end, c'est le moment idéal pour découvrir tel site, pratiquer telle activité ou explorer tel village »).



Source : enquête clientèle départementale réalisée par le département du Puy-de-Dôme, Contours & GECE (mai à septembre 2024) - Base : ensemble des répondants.

** Indice de satisfaction : voir aide à la lecture page 56.*

*** Score NPS (Net Promoter Score) : voir aide à la lecture page 63.*