

# BILAN DE L'ACTIVITÉ TOURISTIQUE 2017

*Les chiffres clés*

par  
l'Observatoire du tourisme de la Corrèze

# CHIFFRES CLÉS

## 2017

  
**7,5M**  
de nuitées



  
**192M d'€**  
de dépenses sur le département

*Les résultats de la saison 2017 sont légèrement supérieurs à ceux de 2016, notamment pour les hébergements collectifs et les locations meublées.*

### CAPACITÉ D'ACCUEIL



### NUITÉES



### CONSOMMATION TOURISTIQUE



Hébergements commerciaux



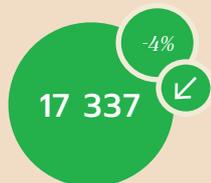
Résidences secondaires

# HÉBERGEMENTS COMMERCIAUX

Fréquentation en progression et performance stable

## CAPACITÉ D'ACCUEIL

35 166<sup>-1%</sup>  
LITS



CAMPINGS



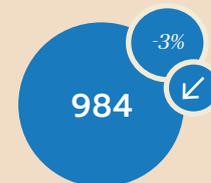
LOCATIONS



HÔTELS



VILLAGES VACANCES



HÉBERGEMENTS COLLECTIFS



## NUITÉES

1 919 836<sup>+1%</sup>  
NUITÉS



CAMPINGS



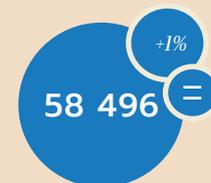
LOCATIONS



HÔTELS



VILLAGES VACANCES

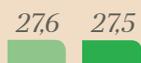


HÉBERGEMENTS COLLECTIFS

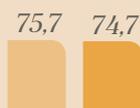


## ÉVOLUTION DE LA PERFORMANCE

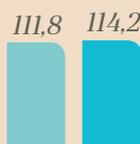
NUITÉES/LITS (CLAIR : 2016, FONCÉ 2017)



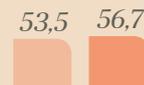
Une **baisse** des nuitées liée à la **diminution de l'offre** et qui touche particulièrement les **campings non classés** (-24%).



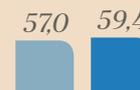
Progression de l'offre et de la demande.



Segment d'hébergement le + dynamique avec un nombre de nuitées/lit > 2016 alors que la capacité d'accueil est en légère baisse.



La **rénovation de certains établissements** leur permet de séduire de nouveau la **clientèle familiale**.



Progression des nuitées, grâce aux touristes adeptes de l'itinérance et à la clientèle sportive.



Les hébergements qui tirent leur épingle du jeu sont ceux qui se démarquent par un parti pris fort et différenciant, avec des services sur mesure et qui ont une forte visibilité numérique multi-canal.

• **Camping** : campings classés, non classés et aires naturelles. • **Locations** : meublés, chambres d'hôtes et résidences de tourisme. • **Hébergements collectifs** : auberge de jeunesse, centre de vacances, bases de loisirs et gîtes d'étape.

↗ ↘ Hausse et baisse par rapport à 2016

# LA CONSOMMATION TOURISTIQUE

Ensemble des dépenses réalisées en 2017 par les touristes

## 192,4 MILLIONS D'EUROS

EN LÉGÈRE HAUSSE DE 0,6 %

hébergements commerciaux

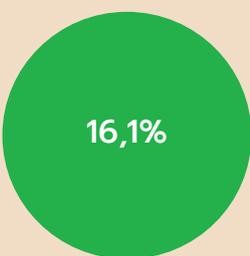
résidences secondaires



73,8M€  
38%

118,6M€  
62%

RÉPARTITION DE LA CONSOMMATION DANS LES HÉBERGEMENTS COMMERCIAUX PAR SEGMENT



16,1%

CAMPINGS



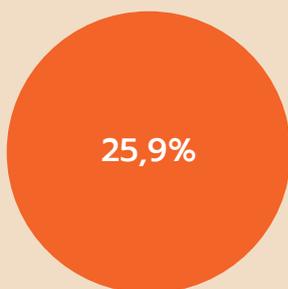
6,6%

CHAMBRES  
D'HÔTES



7,2%

VILLAGES  
VACANCES



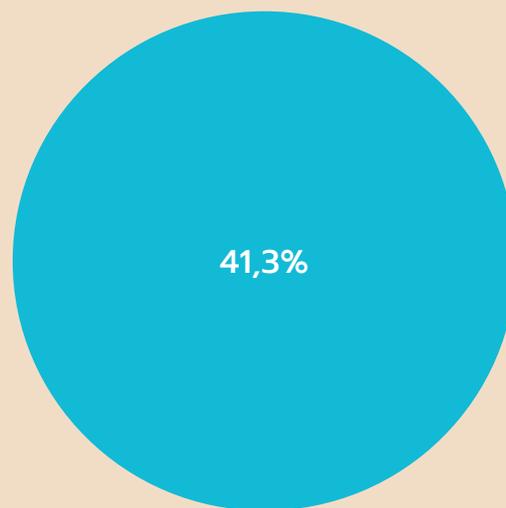
25,9%

MEUBLÉS  
DE TOURISME



2,8%

HÉBERGEMENTS  
COLLECTIFS



41,3%

HÔTELS



Malgré une baisse de la capacité d'accueil et un nombre de nuitées équivalent, les touristes ont bien consommé sur le territoire.

3 SEGMENTS D'HÉBERGEMENTS COMMERCIAUX MOTEURS :



HÔTELS

(1<sup>ère</sup> consommation touristique)



MEUBLÉS DE TOURISME

(1<sup>er</sup> hébergement choisi par les touristes)



CAMPINGS

(1<sup>ère</sup> capacité d'accueil)

# LES CLIENTÈLES

## Françaises et étrangères

FRANÇAISE



### 80%

de la clientèle est française, essentiellement issue des régions Parisienne, Auvergne-Rhône-Alpes et Nouvelle-Aquitaine.



### 34%

sont des familles avec enfants. Cette part peut atteindre 50% en période estivale.

ÉTRANGÈRE

### 20%

de la clientèle est étrangère  
11% en hôtellerie et 32% en camping.



### +5%

sur les clientèles étrangères en hôtellerie par rapport à 2016.



### 90%

de la clientèle étrangère est européenne. Les 10% restants sont issus des Etats-Unis, de la Russie, de la Chine et du Proche-Orient.



### 54%

de la clientèle européenne des **hébergements commerciaux** provient des Pays-Bas (70% dans les campings), suivis par le Royaume-Uni (15%), l'Allemagne (11%), la Belgique (10%).



### 48%

de la clientèle européenne des **résidences secondaires** est britannique, ces derniers étant propriétaires de nombreux biens immobiliers. Ils sont suivis par les hollandais (26%), les belges (15%).

5

# UNE BONNE ANNÉE

Pour les sites touristiques corrèziens

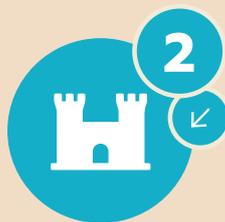
## 321 284 VISITEURS

(+ 4,4% PAR RAPPORT À 2016)



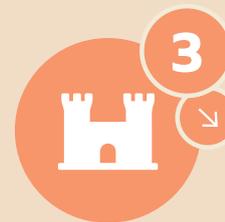
Les jardins de Colette  
(Varetz)

27 336 visiteurs



Château de Val  
(Bort-les-Orgues)

26 855 visiteurs



Château de Turenne  
(Turenne)

24 341 visiteurs

Avec plus de 27 000 visiteurs accueillis en 2017, **les jardins de Colette** décrochent la première place. La multiplication des animations et le renouvellement des offres ludiques (jeux XXL, potager ludique, jardin hors du temps) ont su séduire et fidéliser la clientèle familiale et imposer le lieu comme un site incontournable du département.

4		Tours de Merle	21 156	↗
5		Musée du Cloître	20 260	↘
6		Musée du Président Jaques Chirac	19 981	↗
7		Les fermes médiévales de Xaintrie	18 364	↘
8		Les Pans de Travassac	18 324	↗
9		Domaine de Pompadour	17 962	=
10		Cascades de Gimel	17 757	↘
11		Usine hydroélectrique de Bort-les-Orgues	16 251	↗
12		Gouffre de la Fage	14 038	↗
13		Musée de la Tannerie du cuir	11 618	↗
14		Les petits trains de Seilhac	10 815	↘

26 sites répondants en 2017 et 14 sites qui enregistrent plus de 10 000 visiteurs annuels. Les sites qui tirent leur épingle du jeu proposent une offre variée, souvent renouvelée, et permettent aux visiteurs de vivre une véritable expérience.

# LA E-RÉPUTATION

## Un nouvel indicateur à prendre en compte

E-réputation

C'est l'image que véhicule un établissement par les avis déposés par les internautes. Les avis se présentent sous différentes formes : étoiles, notes, commentaires, photos. La e-réputation est basée sur la perception du client quant à l'expérience vécue dans l'établissement. **Travailler sa e-réputation, c'est faire en sorte que les avis collent avec la réalité de l'expérience proposée.**



POURQUOI EST-CE IMPORTANT ?



# 83%

des voyageurs lisent et sont influencés par les avis avant de consommer une prestation touristique.

La simple présence d'avis permet d'augmenter les ventes, c'est un élément d'assurance.



Les avis clients génèrent 12 fois plus de confiance auprès des autres clients que les descriptions proposées par les établissements.

7

L'ANALYSE ET LA GESTION DES AVIS PERMET DE :



suivre la satisfaction des clients



anticiper leurs attentes



améliorer ses services



améliorer sa visibilité



générer des ventes

Corrèze Tourisme et les Offices de tourisme se sont associés pour accompagner les prestataires du département dans la gestion de leur e-réputation. Depuis début 2018, l'outil Fairguest permet aux 500 prestataires connectés à cette interface de suivre les avis les concernant déposés sur 18 plateformes.

L'analyse de la e-réputation des prestataires touristiques corréziens est issue des données collectés via Fairguest.

Qui sont les prestataires corréziens connectés à Fairguest ? 167 restaurants, 94 hôtels, 77 locatifs (meublés et chambres d'hôtes), 43 campings, 41 sites de visites, 39 prestataires d'activités, 19 hébergements collectifs (Village vacances, hébergements de groupe et résidences de tourisme), 13 OT et bureaux d'accueil, 6 prestataires de dégustation.

Sur quelles plateformes les avis sont-ils collectés ? Booking, google, tripadvisor, facebook, campingtobe, yelp, zoover, pages jaunes, logis, Michelin, La fourchette, hotel.com, expedia, airbnb, gîtes de France, abritel, l'internaute, fairguest.

# UNE TRÈS BONNE E-RÉPUTATION

*Pour les prestataires touristiques corréziens*

# 35 388

avis déposés en 2017

# +42%

de publications d'avis  
par rapport à 2016

# 54

avis par établissement en  
moyenne sur l'année (de  
25 pour un OT à 177 pour  
un hôtel).

## PAR PLATEFORME



Booking  
34%



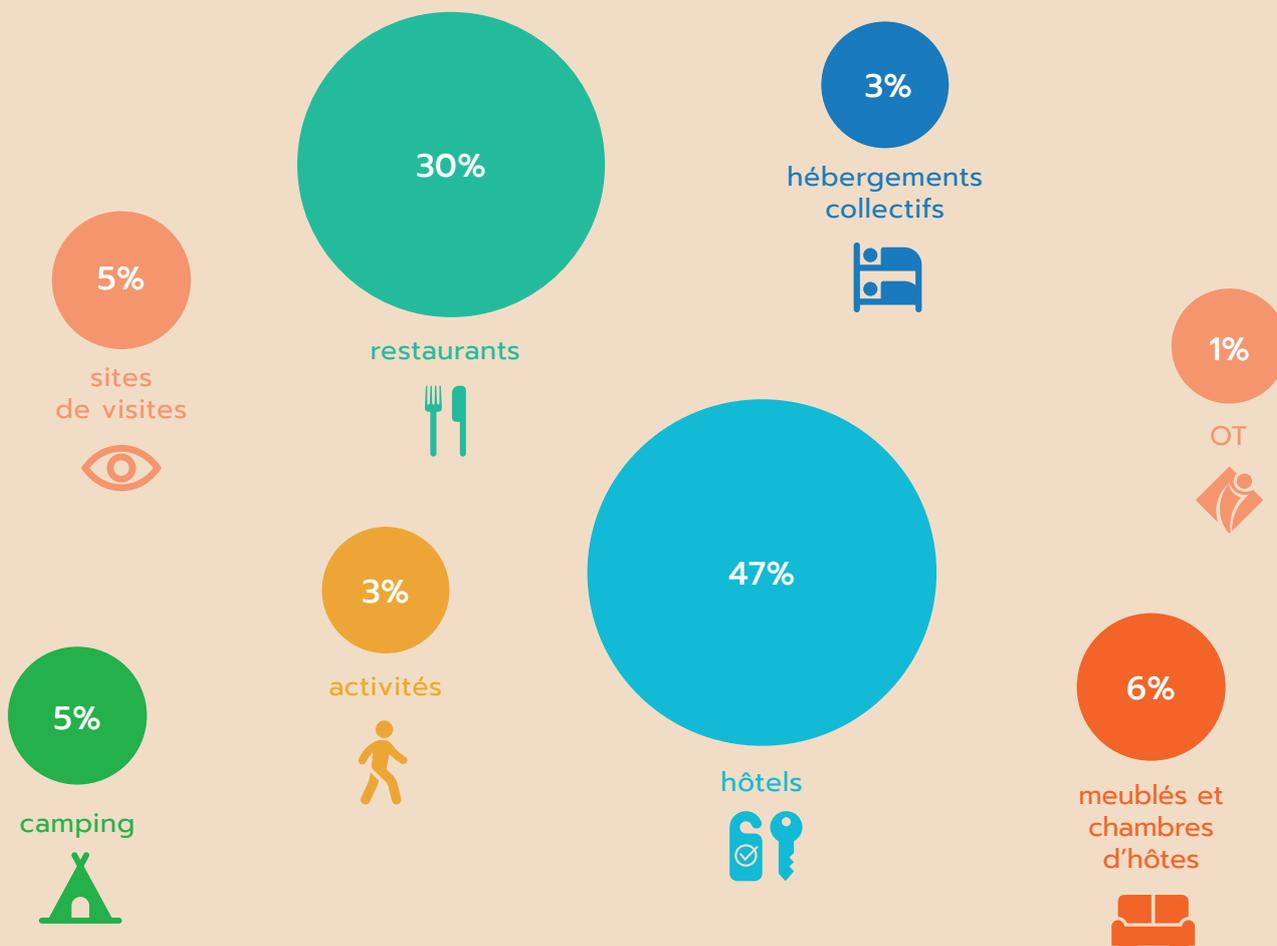
Google  
30%



Tripadvisor  
22%

86% d'avis déposés sur ces 3 plateformes.

## PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

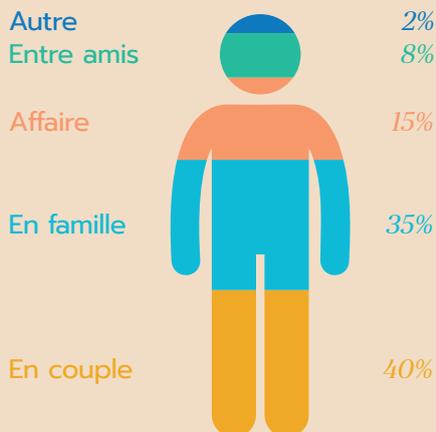


L'hôtellerie et la restauration représentent 77% des avis déposés

# UNE TRÈS BONNE E-RÉPUTATION

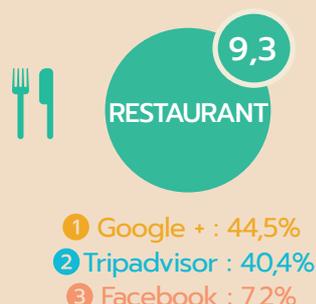
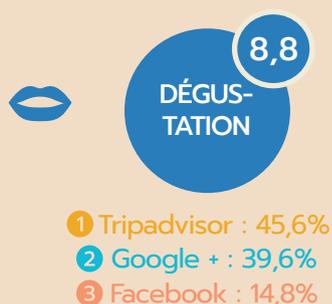
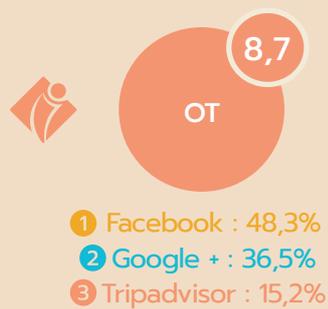
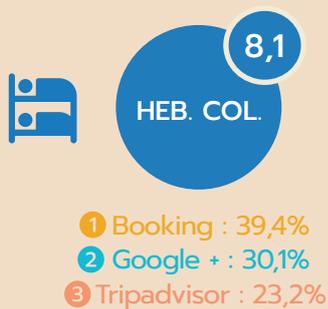
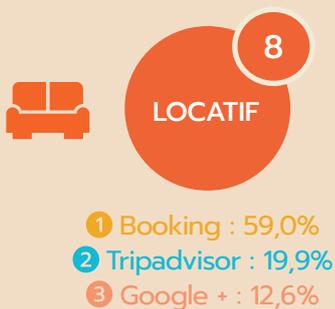
## Pour les prestataires touristiques corréziens

PROFIL DES CLIENTS  
AYANT DÉPOSÉ DES AVIS



### EN PART DES AVIS PUBLIÉS

Des notes moyennes de très bon niveau variant de 8 à 9.3/10 selon les secteurs d'activités :



TOP 3 DES PLATEFORMES ET MOYENNE DES NOTES  
PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ



Corrèze Tourisme remercie tous les partenaires qui ont contribué à l'élaboration de ce document :

INSEE Nouvelle-Aquitaine  
Observatoire Nouvelle-Aquitaine  
SARL Tourisme Vert  
Atout France

150 professionnels du tourisme (gestionnaires d'hébergements, prestataires d'activités de loisirs, responsables de sites, monuments, musées et Offices de Tourisme)



**CORREZE**  
**tourisme**

Agence de développement touristique

---

45 quai Aristide-Briand  
19000 Tulle  
Tél. 05 55 29 98 78 - Fax. 05 55 29 98 79  
[contact@tourismecorreze.com](mailto:contact@tourismecorreze.com)  
[www.tourismecorreze.com](http://www.tourismecorreze.com)