

# Tourisme dans l'Aude

Comité Départemental du Tourisme de l'Aude

## L'économie du Tourisme dans l'Aude en 2009

Malgré le contexte de crise et les craintes de nombreux professionnels, le secteur du tourisme fait preuve en 2009 à l'échelle nationale d'une bonne résistance, la reprise de mobilité ayant été facilitée par la baisse du prix des carburants à la pompe. En conséquence, le chiffre d'affaire global reste stable malgré un nombre moindre de touristes étrangers accueillis.

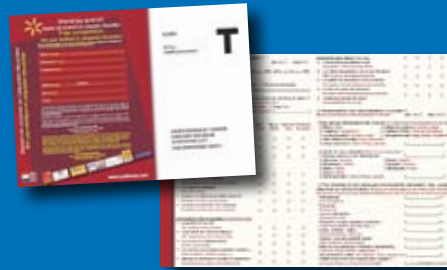
Au total, l'activité a été soutenue par la clientèle française qui est restée très

majoritairement dans l'hexagone. Les clientèles étrangères se sont faites plus rares, privilégiant vraisemblablement des vacances à l'intérieur de leurs frontières. De fait, le nombre de touristes en provenance des principaux marchés européens enregistre un recul de 14.5%.

Cette tendance se retrouve à l'identique en région Languedoc-Roussillon, et dans le département de l'Aude, où une nouvelle progression de la fréquentation

touristique est constatée. 2009 confirme donc l'attractivité touristique de l'Aude Pays Cathare, avec un volant de 17 millions de nuitées, désormais consolidé.

La forte adhésion des clientèles françaises a compensé largement le recul marqué des clientèles étrangères. En terme de destinations touristiques, le Littoral a été plébiscité, Montagne et Arrière pays ont connu un bon niveau de fréquentation, seul le secteur Urbain accuse un léger tassement.



## Enquête Dépenses/Satisfaction

Une enquête Dépenses/Satisfaction a été menée de novembre 2008 à décembre 2009 dans le département de l'Aude, en lien avec le Comité Régional du Tourisme Languedoc-Roussillon (cabinet d'étude 4V). La clientèle touristique en séjour dans le département a été interrogée sur 50 points d'enquête répartis dans tout le département (sites touristiques, structures d'hébergement, points d'accueil et points d'information touristique), les questionnaires étaient proposés en 3 versions bilingues (Français/Anglais, Allemand/Néerlandais, Espagnol/Italien).

Ce dispositif correspond à un double objectif :

- Évaluer les dépenses des clientèles en séjour dans le département, quel que soit le type d'hébergement choisi (marchand ou non marchand).
- Mesurer la satisfaction des touristes quant aux diverses composantes de leur séjour.

Un dispositif identique ayant été précédemment initié de mai à septembre 2006, il a donc été possible d'établir un comparatif entre les données, afin d'évaluer les évolutions durant la saison touristique sur la période 2006-2009.

Le présent document détaille donc en matière de dépenses puis de satisfaction des clientèles touristiques d'une part les résultats de l'année 2009, et d'autre part les données obtenues pour la saison 2009 (mai/septembre) et l'évolution sur la période 2006-2009.

## La dépense journalière en moyenne annuelle

La dépense journalière, en moyenne annuelle est de 49.60€ pour le département de l'Aude. Avec un résultat proche de la moyenne nationale (établie à 50€), le département de l'Aude affiche une dépense journalière supérieure de 8.8% à celle de la région Languedoc-Roussillon.

Ce différentiel peut s'expliquer par l'importance dans le département de l'Aude de la clientèle des sites culturels et patrimoniaux, une clientèle culturelle constituée d'une forte proportion de « cadres supérieurs et de professions libérales », ainsi que par le poids relativement faible des nuitées comptabilisées auprès des structures de l'hôtellerie de plein air, hébergement qui enregistre une dépense journalière moyenne relativement faible (45.40€ en hôtellerie de plein air et 100.10€ en hôtellerie).

Par extension, le montant du budget moyen d'une famille en séjour dans le département de l'Aude s'établit à 1 055.30€ (ce montant est obtenu sur la base d'un séjour réalisé par un groupe de 2.5 personnes qui a séjourné durant 12 jours).

La dépense journalière moyenne varie selon divers facteurs :

- Le type d'hébergement choisi : de 67.60€ pour un séjour en hébergement marchand à 30.40€ en hébergement non marchand.
- La saison : de 63.10€ en automne à 44€ durant l'été.
- La durée du séjour : de 96.20€ pour un court séjour (de 1 à 3 nuits), à 39.60€ pour un long séjour (7 nuits et plus).
- La nationalité : de 45.10€ pour un touriste français à 57.80€ en moyenne pour un étranger. A noter que le différentiel entre la dépense des clientèles françaises et étrangères qui était traditionnellement important, a tendance à diminuer.

Dépense journalière en moyenne annuelle	
Région Languedoc-Roussillon	45.60€
Département de l'Aude	49.60€
Pays Carcassonnais	62.80€
Pays de la Narbonnaise	35.90€
Autres Pays audois	46.90€

Dépense exprimée par nuit et par pers. en 2009

Répartition de la dépense par poste dans le département de l'Aude	
Hébergement	14.30€
Restauration	10.40€
Courses alimentaires	7.70€
Transports sur place	4.70€
Loisirs, activités, visites	5.20€
Cadeaux souvenir	5.20€
Biens de consommation courante	2.10€

# La dépense touristique en saison (Mai/Sept.)

La dépense touristique moyenne par jour et par personne obtenue au cours de la saison 2006 pour le département de l'Aude, établie à 45.20€ passe à 49.00€ en données corrigées (en tenant compte de l'inflation dans les secteurs de la restauration, des cafés et des hébergements touristiques sur la période séparant les deux enquêtes, entre 2006 et 2009, soit une inflation cumulée de 8.44% - source : INSEE).

Si l'on examine les résultats obtenus quant à la dépense journalière moyenne sur la période mai/septembre entre 2006 et 2009, on observe au plan régional un fort recul (-10%), et un simple fléchissement au plan départemental (-1.9%).

Outre la légère variation des dépenses journalières moyennes, l'étude pointe :

- **Une durée de séjour moindre** : celle-ci s'établit en 2009 dans l'Aude à 12.9 jours, soit une perte de 3.9 jours. Dans le détail, on constate une progression des courts séjours réalisés durant l'inter saison (mai, juin, septembre) et un recul notable des séjours de plus de 21 jours (-10.4% en juillet et août).
- **Une composition stable du groupe en séjours** : la valeur de 2.6 personnes est conservée.

En conséquence, le montant total du budget pour un séjour durant la saison s'établit à 1 149.20€ dans le département de l'Aude, soit une perte de 104.10€ par rapport à 2006.



Dans le détail on constate de profondes mutations dans les comportements et les modes de consommation de la clientèle :

- Les postes Hébergement et Cadeaux/souvenirs progressent dans le département de l'Aude ; à noter que l'ensemble des postes budgétaires sont orientés à la baisse au plan régional.
- Durant les deux mois d'été, la dépense journalière moyenne est relativement faible, (elle est établie dans l'Aude à 44€ en juillet et août) mais reste stable durant la période 2006/2009, cependant les divers postes de dépenses connaissent des variations :
  - A la hausse : hébergement (+18%), cadeaux/souvenirs, mais également dans une moindre mesure restauration.
  - A la baisse : biens de consommation courante (-32.2%), courses alimentaires et transport sur place (de l'ordre de 10% chacun), loisirs/activités/visites.

Concernant les ailes de saison (mai/juin/septembre), la dépense journalière moyenne est certes plus élevée, (elle est de 56.60€ en 2009) mais elle connaît un recul de 17.2% par rapport à la même période en 2006. Tous les postes budgétaires sont en baisse (restaurant : -46%), à l'exception de l'hébergement et des courses alimentaires.

Il semble donc que la clientèle, confrontée à la crise économique actuelle, réduise autant que possible ses dépenses « accessoires » et concentre son pouvoir d'achat sur les dépenses « incontournables » (hébergement, courses alimentaires).

## Les éléments comparés selon le Pays audois dégagent :

- Une tendance à la baisse des dépenses moyennes sur le Pays de la Narbonnaise et plus fortement encore sur le Pays Carcassonnais (rappelons ici qu'au cours de la saison 2009, le Pays Carcassonnais a subi un fort recul des clientèles étrangères et notamment anglo-saxonnes, des clientèles qui génèrent généralement des dépenses journalières significatives).
- Une dépense moyenne stable ou en légère hausse sur les trois autres Pays Audois.

Dépense journalière par poste durant la saison		
Zone	Valeur 2009	Variation 2006/2009
Région Languedoc-Roussillon	44.20€	-4,9€ soit -10%
Département de l'Aude	48.10€	-0,9€ soit -1,9%
Soit par poste :		
Hébergement	14.00€	+2.0€ soit +16.3%
Restauration	9.90€	-1.5€ soit -13.1%
Courses alimentaires	7.90€	-0.1€ soit -1.6%
Transports sur place	4.30€	-0.5€ soit -9.9%
Loisirs, activités, visites	4.70€	-0.3€ soit -5.8%
Cadeaux souvenir	5.10€	+0.1€ soit +2.2%
Biens de consommation courante	2.10€	-0.6€ soit -22.5%

# La satisfaction des clientèles

Après avoir analysé les éléments de Dépense, il convient d'évoquer le second volet de l'enquête dédié à l'évaluation de la Satisfaction de la clientèle (Notation de 1 à 10, la note de 10 constituant un optimum).

Territoire	Satisfaction des clientèles				
	Les composantes du séjour				
	Hébergement marchand	Restauration	Sites touristiques	Séjour	Avis global sur le séjour
Région Languedoc-Roussillon	8,7	7,9	7,6	8,1	9,0
Département de l'Aude	8,8	8,2	8,2	8,4	9,2
Pays Carcassonnais	9,0	8,6	8,6	8,7	9,5
Pays de la Narbonnaise	8,6	7,6	7,7	8,2	8,8
Autres Pays audois	8,5	8,1	8,2	8,4	9,5

Dans l'ensemble, la clientèle touristique du département de l'Aude et de la Région Languedoc-Roussillon se montre satisfaite de son séjour.

Les sites touristiques connaissent des résultats disparates selon les départements, le département de l'Aude obtenant pour ce qui le concerne le meilleur résultat. Ceci vient conforter les orientations du programme d'aménagement Pays Cathare porté par le Conseil Général de l'Aude, et la stratégie de communication identitaire définie et mise en œuvre par le Comité Départemental du Tourisme de l'Aude.

Le Pays de la Narbonnaise qui regroupe l'offre des stations du littoral obtient des scores légèrement moindres, la forte concentration des clientèles touristiques étant bien souvent source de difficultés.

## L'analyse détaillée des résultats nous indique :

- Qu'il y a très peu de différences entre les Français et les autres nationalités en terme de satisfaction.
- La satisfaction est meilleure sur les ailes de saison, et principalement durant l'automne, lorsque les professionnels sont plus disponibles.

En terme d'hébergements, la qualité des hôtels et des campings est à améliorer, ce constat est principalement notable sur le secteur Montagne (où 66% des clients se montrent insatisfaits).

Si la qualité de l'accueil constitue un poste largement plébiscité, le rapport qualité/prix peut encore être amélioré (principalement dans le secteur de la restauration).

Par ailleurs, les efforts engagés depuis quelques années par les restaurateurs pour une meilleure mise en valeur des produits du terroir et des vins régionaux sont ici reconnus.

Les services sur les plages constituent un point noir, pour l'ensemble des départements littoraux de Languedoc-Roussillon.

Face à des clientèles de plus en plus habituées à voyager et à bénéficier d'équipements et de niveaux de services élevés, la carence en la matière sur les plages du Languedoc-Roussillon est clairement soulignée par les touristes (sanitaires, douches, cabines, consignes).

Il semble indispensable que les collectivités locales concernées appréhendent cette problématique, la plage constituant le point d'attractivité premier des séjours touristiques littoraux.



# La satisfaction des clientèles en saison (Mai/Sept.)

De façon à permettre de cerner les évolutions entre les deux vagues d'enquête, les résultats de satisfaction obtenus pour la période mai/septembre 2006 ont été recalculés selon la méthodologie utilisée en 2009.

Satisfaction durant la saison		
Zone	Satisfaction en 2009	Variation
Région Languedoc-Roussillon	8,2	+0,4 point
Département de l'Aude	8,4	+0,4 point
Soit :		
- Hébergement	8,8	+0,2 point
- Restauration	8,1	+0,4 point
- Sites touristiques	8,2	+0,6 point
- Séjour	8,4	+0,6 point

## Les variations selon les composantes du séjour :

Le niveau de satisfaction obtenu au cours de l'année 2009 a été jugé satisfaisant (9.2/10), si l'on examine ce résultat durant la saison (mai/septembre), on constate qu'il a progressé durant la période 2006/2009 (+0.4 point) pour s'établir à **8.4/10**.

En fait, cette bonne note globale ressort d'une **amélioration de l'ensemble des composantes du séjour touristique**, évoquées lors de l'enquête auprès des clientèles (de +0.2 à +0.6 point selon le volet).

### Les meilleures progressions relevées concernent :

- La qualité et le rapport qualité/prix dans la restauration (+0.6 point),
- La propreté, l'accès /stationnement des sites touristiques (+0.6 point),
- Le balisage des sentiers,
- La prime revenant aux efforts de maîtrise des langues étrangères réalisés par les professionnels du tourisme (+1.5 point).

Il est intéressant de noter que ces divers points, identifiés comme étant à améliorer, avaient été signalés aux professionnels audois, suite à l'enquête 2006.

### La problématique des services sur les plages :

Cet item recueilli en 2006 et 2009 la même notation (7/10) jugée insuffisante par la clientèle touristique. Certaines stations du littoral ont toutefois développé des services complémentaires, mais le niveau de satisfaction reste identique, eu égard à l'évolution des attentes des clientèles touristiques.

## Evaluation de la fréquentation touristique

La méthode de comptage des flux permet d'identifier les flux entrants et sortants du territoire départemental provenant de trafics autoroutiers, routiers, ferroviaires et aériens. Le solde positif de ces flux constitue le volume de nuitées réalisées dans le département de l'Aude au jour le jour, et tout au long de l'année.

En 2009, la destination Aude Pays Cathare connaît une nouvelle progression de sa fréquentation : 17 042 700 nuitées ont été comptabilisées, + 1.9% par rapport à 2008, année au cours de laquelle le département, rattrapé par la crise et les difficultés économiques rencontrées par les ménages, avait dû faire face à une érosion de sa fréquentation touristique globale (recul de 2.3% du nombre global des nuitées).

### Le profil de l'année touristique selon les saisons :

- Le printemps représente 20% des nuitées annuelles, il enregistre une forte progression (+9% par rapport à 2008),
- L'été globalise à lui seul 58.5% des nuitées annuelles, légère progression en 2009 de 1.6% par rapport à 2008,
- L'automne qui a bénéficié de conditions climatiques extrêmement favorables connaît une nouvelle progression (+2.6%), il représente désormais 11.5% des nuitées annuelles,
- L'hiver quant à lui reste en retrait, il représente 10% des nuitées annuelles.

## Les variations selon le Pays audois :

- Avec un avis global sur le séjour au cours de la saison 2009, de **9.5/10 en Pays Carcassonnais**, la clientèle touristique déclare un taux de satisfaction élevé.

Concernant les hébergements marchands : les postes accueil et qualité progressent, le rapport qualité/prix est en recul, les tarifs pratiqués étant jugés élevés par la clientèle.

Toutes les autres composantes du séjour analysées évoluent favorablement et principalement : la qualité de la restauration, l'accès/stationnement des sites touristiques, les animations et les efforts de communication à l'attention de la clientèle étrangère.

- **Le Pays de la Narbonnaise** obtient pour la saison 2009 une note globale de **9.1/10**.

Les efforts engagés en matière de balisage des sentiers, de mise en valeur des paysages et surtout d'animation, sont salués.

Par ailleurs, la clientèle du Pays de la Narbonnaise pointe également les tarifs pratiqués au niveau des hébergements marchands.

- **Les autres territoires du département de l'Aude** (Pays Corbières Minervois, Pays Lauragais et Pays de la Haute Vallée de l'Aude) obtiennent une note globale de **9.3/10**.

La clientèle accueille favorablement les efforts engagés par le secteur de la restauration pour la mise en valeur des produits du terroir et des vins régionaux, l'accueil sur les sites touristiques, le balisage des sentiers (bien qu'encore, seuls 58% des clients soient réellement satisfaits), les animations.

Restent notamment à améliorer : l'accès aux sites touristiques et le stationnement (seulement 57% de clients satisfaits), la maîtrise des langues étrangères (jugée seulement moyenne par plus de la moitié de la clientèle touristique étrangère).



# Poids économique du Tourisme

Les éléments de l'enquête Dépenses/Satisfaction 2009, croisés au volume global de nuitées issu de la méthode des flux, ont permis au Comité Départemental du Tourisme de l'Aude d'évaluer le chiffre d'affaire induit par l'activité touristique sur le département de l'Aude.

## Le chiffre d'affaire du tourisme

Le chiffre d'affaire lié à l'activité touristique s'établit pour l'année 2009 à 842 millions d'euro

Celui-ci était de 700 millions d'euro en 2006, chiffre obtenu avec une même méthode.

Notons par ailleurs que la région Languedoc-Roussillon se place au quatrième rang des régions touristiques françaises, la composition touristique y a été évaluée à 6.9 milliards d'euro en 2006.

(source : Direction du Tourisme, méthodologie des Comptes du tourisme).

Répartition du chiffre d'affaire du tourisme selon la saison en 2009		
Saison	Nuitées / Saison	Chiffre d'affaire / Saison
Printemps Avril / Mai / Juin	3 463 300 nuitées 20% des nuitées annuelles	183 400 000€ 22% du chiffre d'affaire annuel
Été Juillet/Août	9 977 900 nuitées 58.5% des nuitées annuelles	435 154 000€ 52% du chiffre d'affaire annuel
Automne Sept/Octobre	1 943 600 nuitées 11.5% des nuitées annuelles	118 244 000€ 14% du chiffre d'affaire annuel
Hiver Janvier/Février/Mars Novembre/Décembre	1 657 900 nuitées 10% des nuitées annuelles	105 166 000€ 12% du chiffre d'affaire annuel
Année 2009	17 042 700 nuitées	841 964 000€



L'automne bénéficie de la dépense journalière moyenne la plus élevée de l'année, ainsi le mois de septembre 2009 comptabilise 8% des nuitées annuelles (1 368 000 nuitées) et génère 11.5% des dépenses globales. Les professionnels du tourisme ont donc tout intérêt à développer les séjours en arrière saison, ceux-ci générant des retombées économiques très significatives pour leur entreprise.

Dans le même temps, le mois de mai qui réalise 7.2% des nuitées annuelles (1 228 700 nuitées) contribue pour 7.3% des dépenses annuelles.

Le mois d'août enfin, draine à lui seul 34.3% des nuitées annuelles (5 581 200 nuitées) mais constitue proportionnellement un apport moindre sur l'économie touristique départementale : 27.5%.

## Impact sur l'ensemble des secteurs de l'économie



**2.6 millions de touristes** accueillis annuellement, (1.7 millions de touristes français et 0.9 millions de touristes étrangers).

**23ème rang des départements touristiques français**, pour le nombre de nuitées réalisées auprès de la clientèle française, 6 rangs de mieux par rapport à 2004

(Suivi de la Demande Touristique - Sofres 2007).

Près de **2,5 millions d'entrées payantes** recensées en 2009 auprès de 50 sites audois disposant d'une billetterie (1,1 million d'entrées payantes étant comptabilisées en 1992).

### L'emploi touristique :

5 800 emplois salariés directs en moyenne annuelle

9 500 emplois salariés en haute saison, soit 10.8% de l'emploi salarié total

900 emplois non salariés en moyenne annuelle.

Le tourisme concerne 22% des entreprises audoises.

(Pole National Tourisme INSEE)

Pour en savoir plus, consulter les résultats détaillés de ces études (Enquête Dépenses/Satisfaction, Évaluation de la fréquentation touristique, Chiffres clés du Tourisme dans l'Aude) sur le site internet du Comité Départemental du Tourisme de l'Aude

[www.audetourisme.com/Espace Pro/Observatoire Économique du Tourisme](http://www.audetourisme.com/Espace_Pro/Observatoire_Economique_du_Tourisme)

# www.audetourisme.com

Comité Départemental du Tourisme • Allée Raymond Courrière • 11855 CARCASSONNE CEDEX 9  
Tél. 04 68 11 66 00 • Fax. 04 68 11 66 01 • email : [documentation@audetourisme.com](mailto:documentation@audetourisme.com)



Aude Pays Cathare  
Quelle histoire !

Une destination. Sud de France\*

COMITÉ DÉPARTEMENTAL DU TOURISME DE L'AUDE