

LA FRÉQUENTATION TOURISTIQUE EN RÉGION NOUVELLE-AQUITAINE



Vienne (86)



RÉGION
**Nouvelle-
Aquitaine**

Comité Régional du
Tourisme



2

0

1

9

2

0

2

0

SOMMAIRE



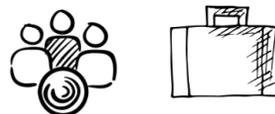
Présentation de l'enquête

3



Données de cadrage

8



Caractéristiques de la clientèle

13



Caractéristiques du séjour

19



Dépenses du séjour

32



Fidélité / Satisfaction

37



Synthèse

44



Objectifs

- Apporter une vision globale de la réalité touristique de l'ensemble de la Région Nouvelle-Aquitaine.
- Apporter un éclairage sur les nouvelles pratiques et comportements émergents par rapport aux retombées économiques directes sur le territoire.
- Prendre en considération l'ensemble des pratiques et des types de touristes, quels que soient leur motif et leur provenance.

Cible

Les touristes ayant séjourné au moins 1 nuit dans la Région, c'est-à-dire...

- les extra-régionaux, quel que soit le motif de présence en Nouvelle-Aquitaine dès lors que le séjour comporte au moins 1 nuit en Région Nouvelle-Aquitaine.
- les intra-régionaux dès lors qu'ils ont séjourné au moins 1 nuit hors de leur domicile principal (que ce soit dans leur département de résidence ou dans un autre département de la Région).



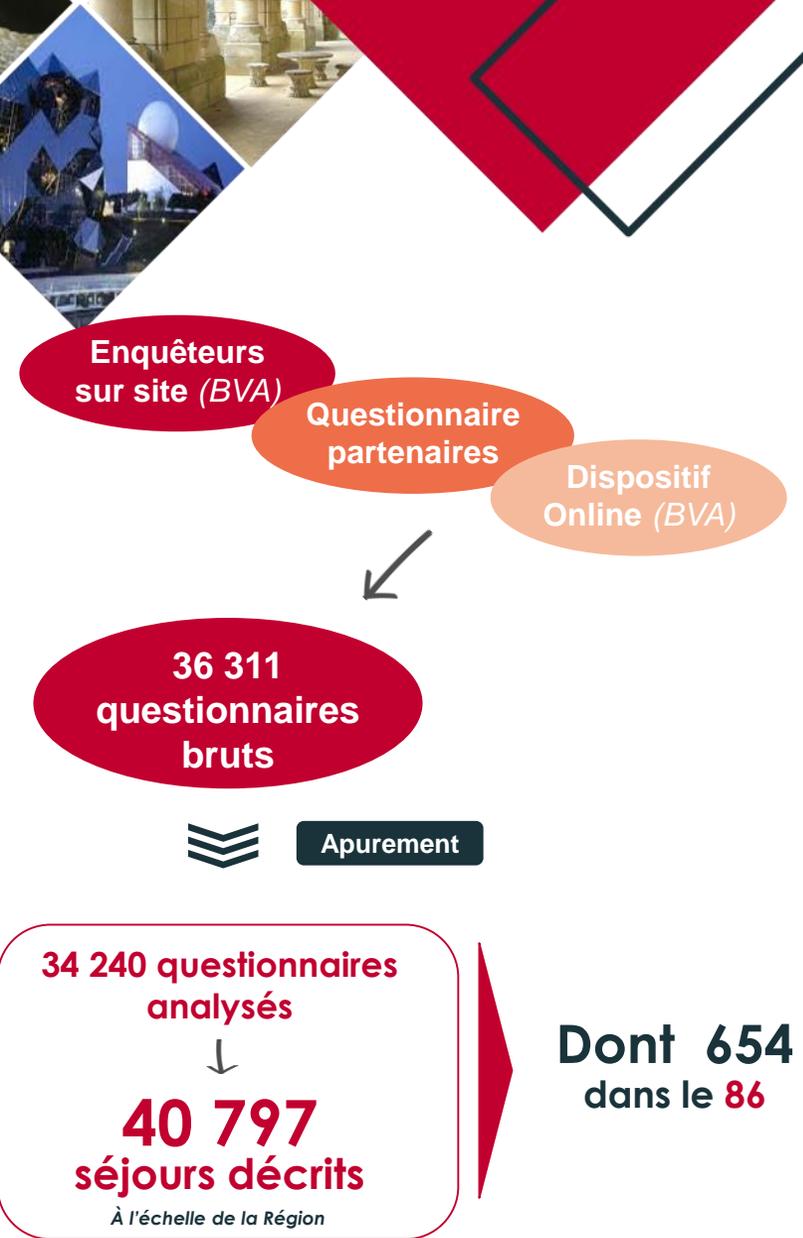
Méthodologie

- Questionnaire auto-administré (papier ou web)
- Qualification préalable du statut de l'interviewé : Touriste ? Pas touriste ? Intra régionaux ? Extra régionaux ? Quelle nationalité ?
- Une combinaison de dispositifs associant les Partenaires du CRT.



Calendrier

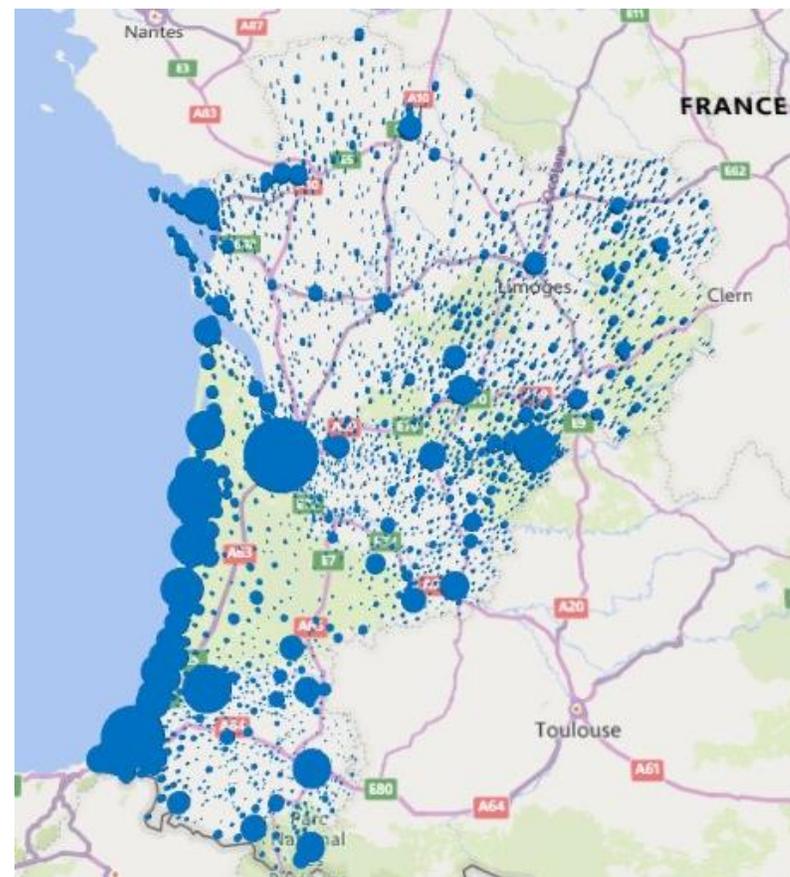
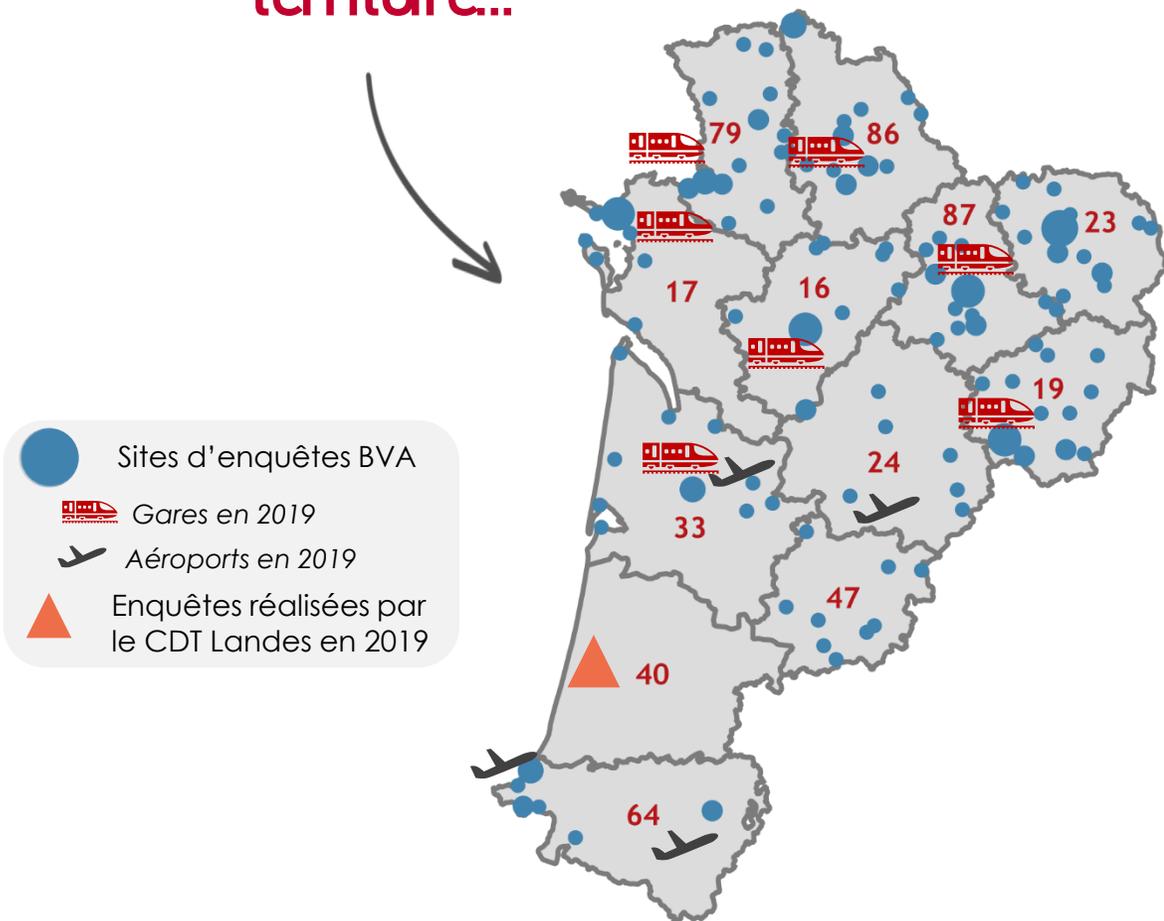
- Enquête de **juin 2019 à mars 2020***
- Vacances programmées afin de couvrir tous les **types de jours** (jour de semaine, week-end, jour férié, pont, vacances scolaires...) sur **l'ensemble des saisons** : printemps (mai/juin), été (juillet/août), automne (septembre/octobre) et hiver (novembre/avril).



* Enquête web réalisée au printemps 2020 par la société Potloc sur l'activité touristique du printemps 2019 en remplacement de la séquence d'enquête initialement prévue au printemps 2020 (entre avril et juin 2020), annulée en raison du confinement.

COLLECTE DES DONNÉES

Une couverture de l'ensemble du territoire...



Nombre de séjours brut

... qui a permis de collecter des séjours dans toute la Région



BILAN DE COLLECTE DANS LE 86 : PLUS DE 650 SÉJOURS DÉCRITS



Par Saison

Printemps (Mai/Juin)		154 séjours
Été (Juillet/Août)		267 séjours
Automne (Septembre/Octobre)		71 séjours
Hiver (Novembre/Avril)		162 séjours

Par Nationalité

France		567 séjours
Etranger		87 séjours



Valorisation des enquêtes par rapport à des données exogènes



Calage par les marges

Volume de nuitées Intra-régionales/Extra-régionales par saison ; volume de nuitées par hébergement, bassin, saison, nationalité, motif professionnel ; volume de séjours en mode de transport avion

Sources : CRT Nouvelle-Aquitaine / Enquête Résidents BVA / Enquête Rés. Secondaires BVA / Données INSEE / Données SDT ; données trafic Aéroports / Forwardkeys

Reconstitution des volumes de séjours et de nuitées annuels en Région Nouvelle-Aquitaine et par départements (par saison, bassin, hébergement...)

DONNÉES DE CADRAGE



Période de séjour



Lieux de séjour



Origine de la clientèle



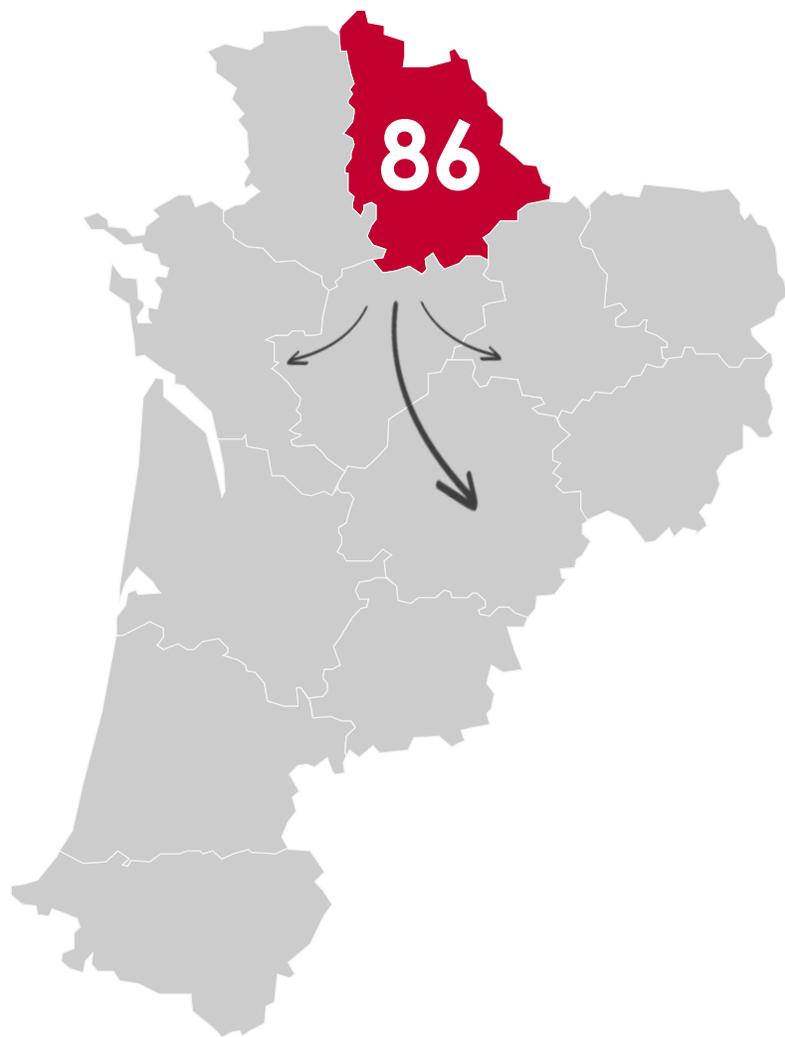
LES 1^{ers} CHIFFRES...

La fréquentation touristique dans la Vienne en 2019, c'est :

Rappel Région



TOURISTES SÉDENTAIRES ET ITINÉRANTS



Sur les **2,1** Millions de séjours réalisés dans le département...

86% des touristes ne visitent que le département de la Vienne (1,8M).

14% des touristes ont visité également un autre département de la Région (0,3M).

... au niveau des **7,7** Millions de nuitées :

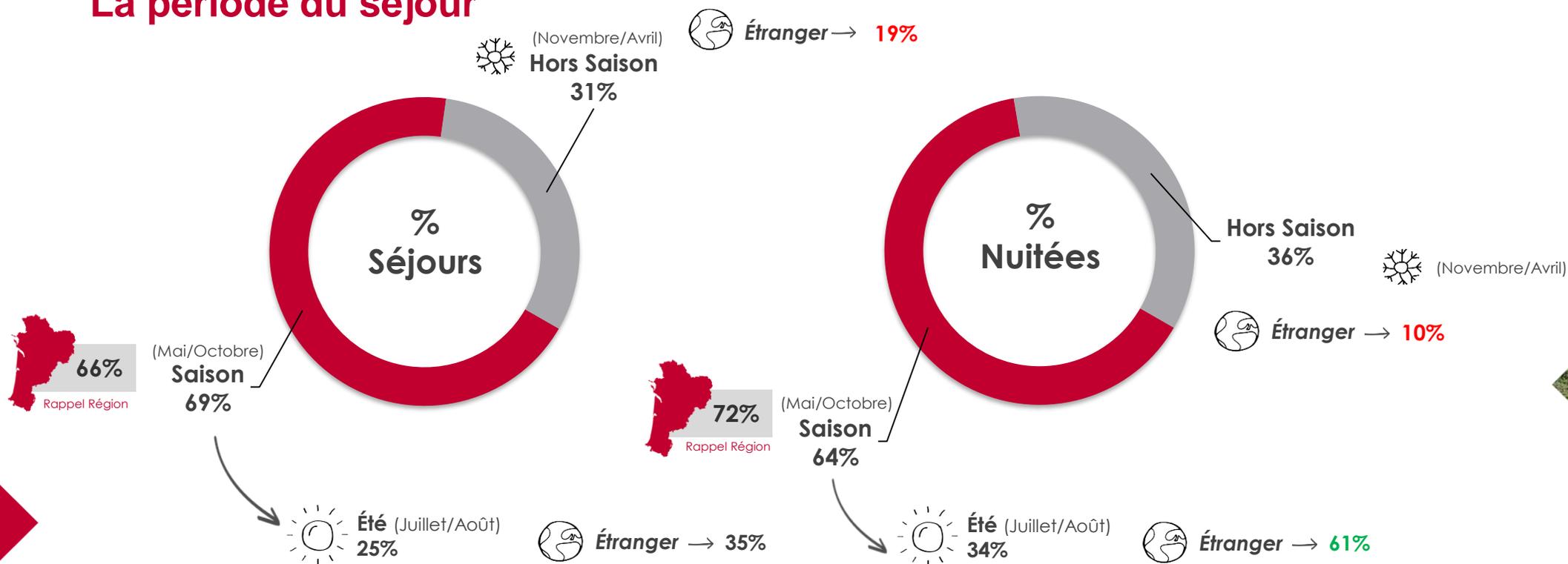
89% des nuitées générées par des touristes ne visitant que le département de la Vienne (6,9M).

11% des nuitées générées par des touristes qui ont visité également un autre département que la Vienne (0,8M).



64% des nuitées sont réalisées en saison (de mai à octobre), **8 points de moins qu'à l'échelle régionale.**
L'été (juillet/août) **en concentre 34%.** On observe des séjours relativement courts au printemps et à l'automne.

La période du séjour

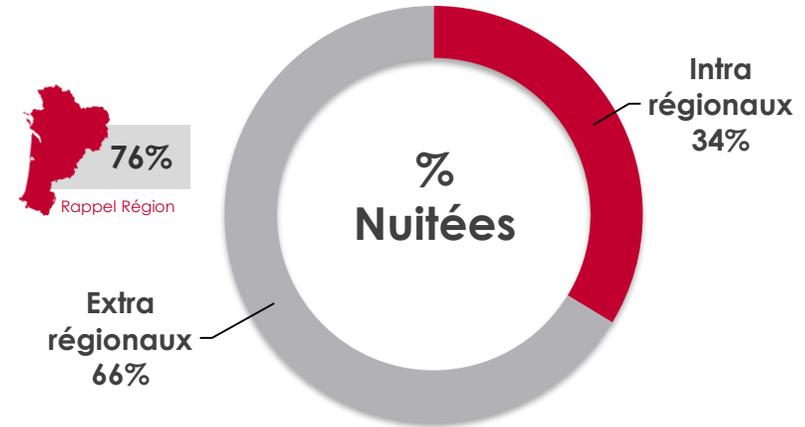
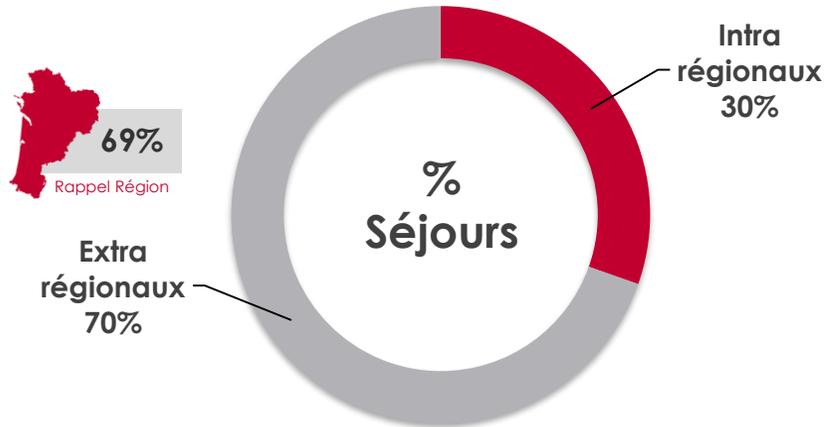


	Printemps	Été	Automne	Hiver	Ensemble
	Mai/Juin	Juillet/Août	Septembre/Octobre	Novembre/Avril	
Séjours	449 815	524 335	463 729	648 023	2 085 902
Nuitées	1 137 515	2 598 928	1 196 313	2 773 470	7 706 226
Durée moyenne du séjour	2,5 j	5,0 j	2,6 j	4,3 j	3,7 j
Dépense moyenne / jour / pers.	97,7 €	65,6 €	70,1 €	76,7 €	75,0 €

Différence significative positive à 1% observée par rapport à l'ensemble
 Différence significative négative à 1% observée par rapport à l'ensemble

1/3 des nuitées sont réalisées par des résidents néo-aquitains. 10 points de plus par rapport au résultat régional.

L'origine de la clientèle



 **Été**
(Juillet/Août)

79% des séjours pour les Extra régionaux

40% des séjours pour les Intra régionaux

 **Printemps**
(Mai/Juin)

	Intra-régionaux	Extra-régionaux	Ensemble
Séjours	633 775	1 452 126	2 085 902
Nuitées	2 600 098	5 106 128	7 706 226
Durée moyenne du séjour	4,1 j	3,5 j	3,7 j
Dépense moyenne / jour / pers.	60,8 €	82,2 €	75,0 €

Contrairement à ce que l'on observe à l'échelle de la Région, des touristes Intra régionaux qui réalisent des séjours plus longs que les Extra régionaux.

CARACTÉRISTIQUES DE LA CLIENTÈLE



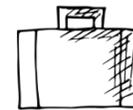
Origine de la clientèle



Structure des groupes et taille moyenne



Âge de la clientèle

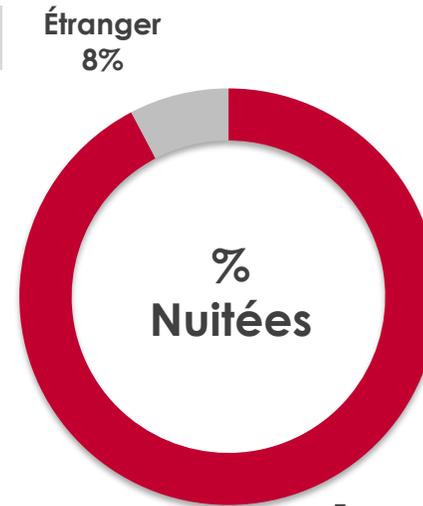
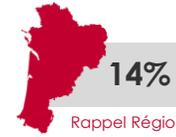
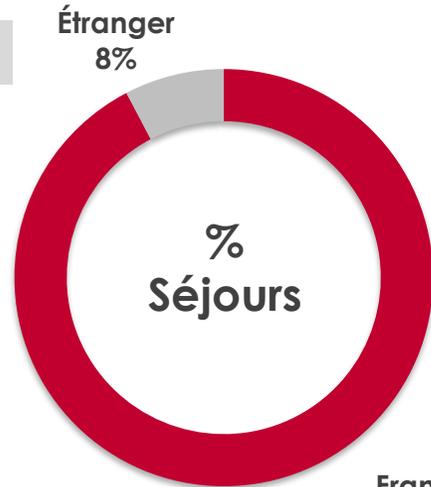
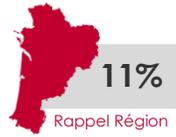


CSP (du répondant)

Plus de 9 touristes séjournant dans la Vienne sur 10 sont français.

Même chose si l'on s'intéresse aux nuitées.

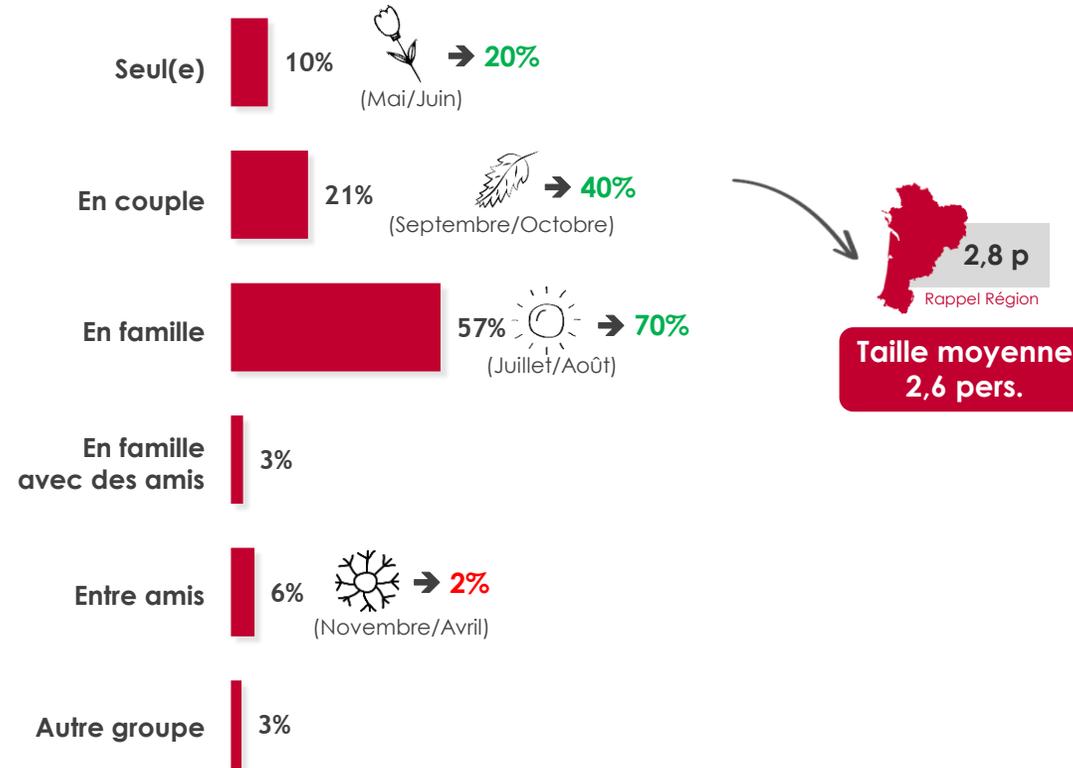
L'origine de la clientèle



	France	Étranger	Ensemble
Séjours	1 925 992	159 910	2 085 902
Nuitées	7 111 844	594 381	7 706 226
Durée moyenne du séjour	3,7 j	3,7 j	3,7 j
Dépense moyenne / jour / pers.	73,1 €	97,7 €	75,0 €

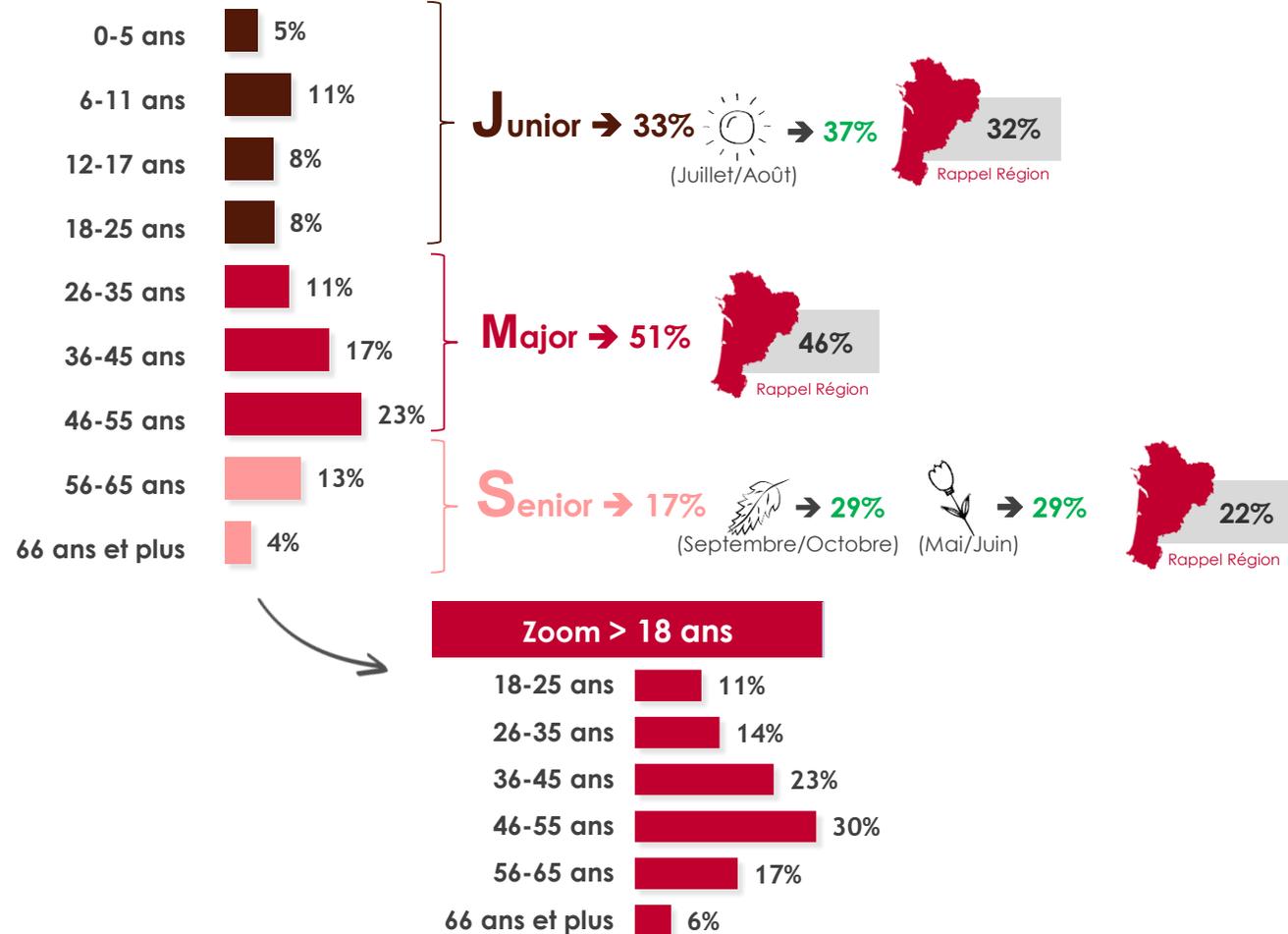
Des séjours qui se font le plus souvent dans un cadre familial... En été, les familles représentent 70% des séjours dans le département.

La structure des groupes et la taille moyenne



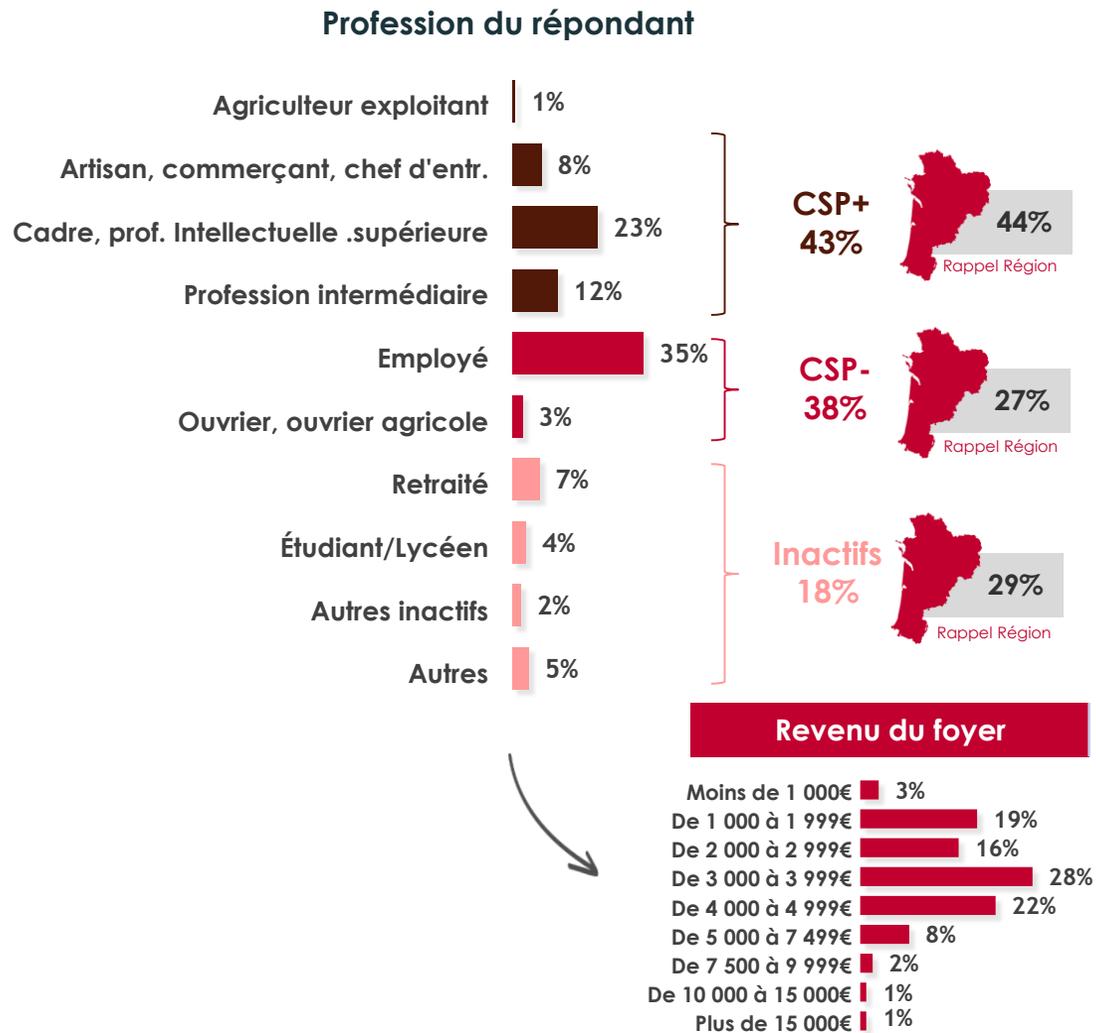
Une clientèle plus jeune qu'à l'échelle de la Région, plus de la moitié des touristes ayant entre 26 et 55 ans..

L'âge de la clientèle



Une part de touristes « CSP- » plus importante qu'à l'échelle régionale (+11 pts), cela affecte directement la part des retraités dans le département (-10 pts).

La CSP du répondant (et revenu du foyer)



CARACTÉRISTIQUES DU SÉJOUR



Préparation et modalité de réservation du séjour



Motif du séjour



Facteurs d'attractivité



Mode d'hébergement



Durée du séjour



Mode de transport utilisé pour quitter la Région

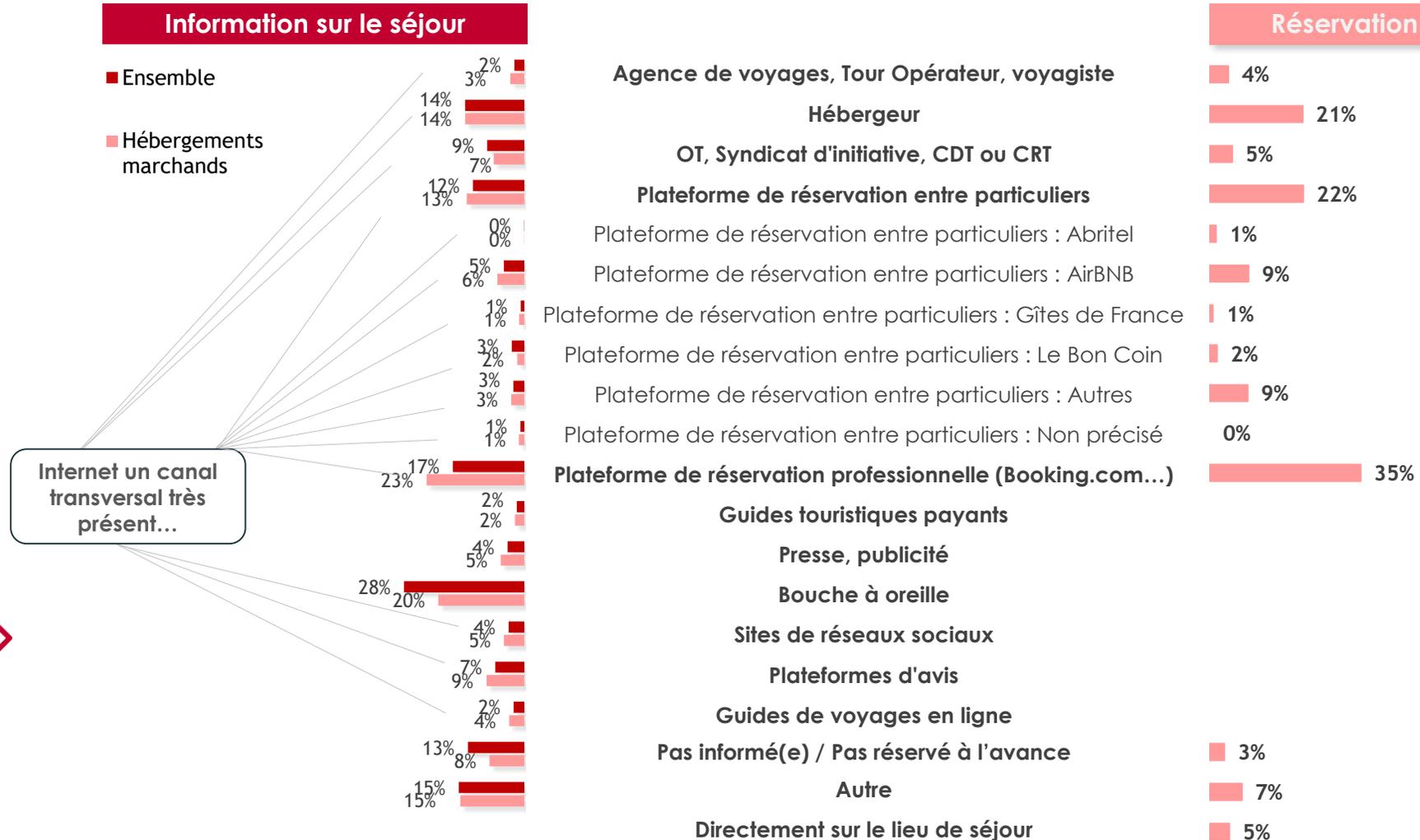


Activités pratiquées

Une quête d'informations qui passe avant tout par le bouche à oreille. Rôle central des plateformes de réservation professionnelles (Booking...) dans cette phase amont et dans la réservation du séjour.

Informations et réservation du séjour

Pour préparer votre séjour, pouvez-vous préciser auprès de qui ou de quelle(s) manière(s) vous vous êtes informé(e) / vous avez réservé ?

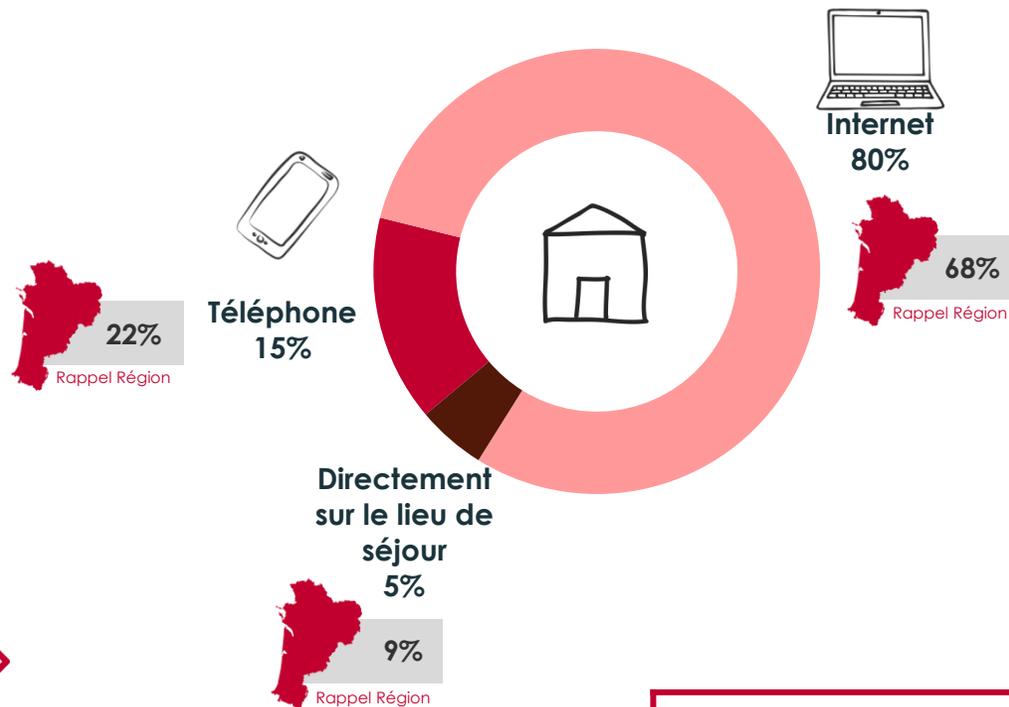


Internet, un vecteur incontournable pour la réservation de l'hébergement (80% contre 68% à l'échelle de la Région).

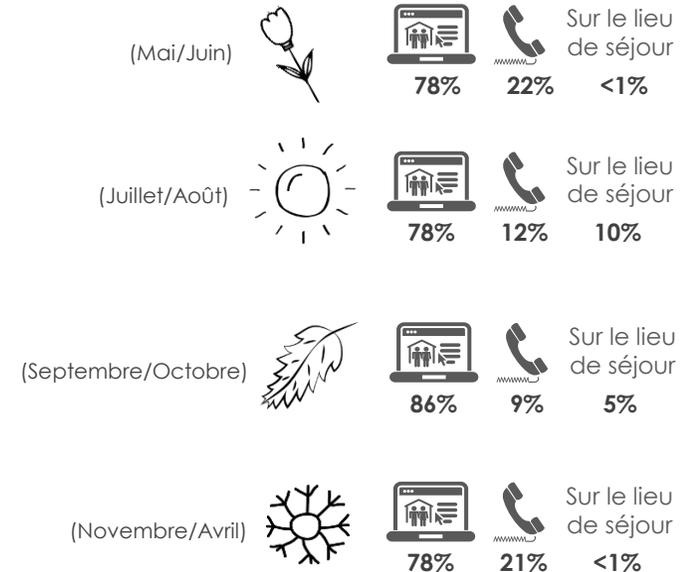
Le moyen de réservation du mode d'hébergement

Par quel moyen avez-vous réservé votre mode d'hébergement ?

Base des séjours en hébergements marchands



Par saison



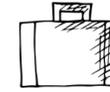
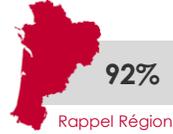
Des séjours dans la Vienne essentiellement pour motif personnel et plus spécifiquement pour le motif Vacances.

Le motif du séjour

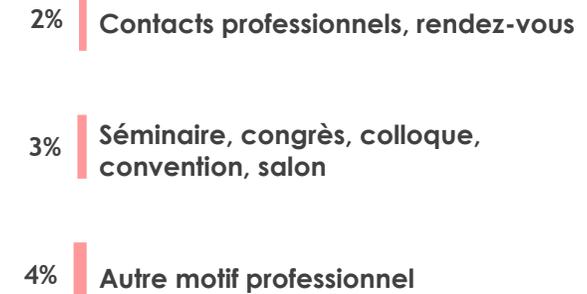
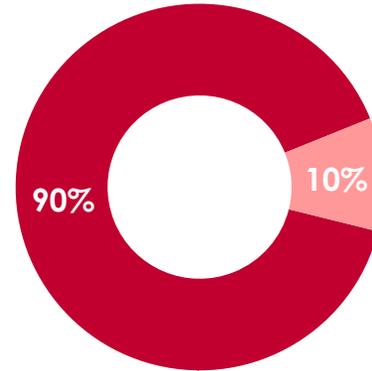
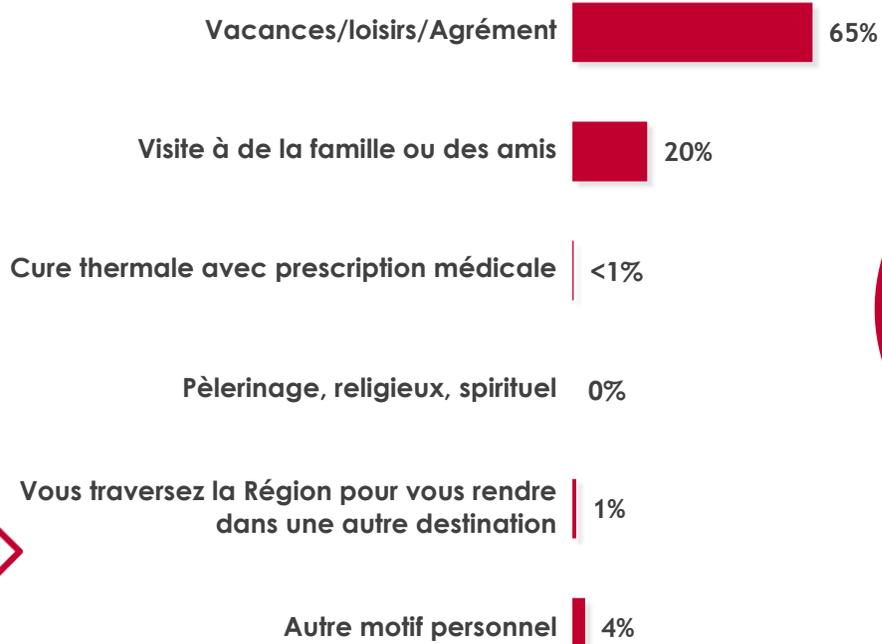
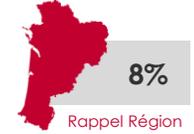
Pour quelle raison êtes-vous venu(e) en Nouvelle-Aquitaine ?



Personnel
90%



Professionnel
10%



La présence des touristes dans le département, majoritairement motivée par « une activité ou évènement spécifique ».

Les motivations du séjour dans la Vienne

Vous avez choisi de séjourner en Nouvelle-Aquitaine pour... (3 réponses maximum) / Quel est l'élément qui a le plus influencé votre choix de venue en Nouvelle-Aquitaine ?



Une activité spécifique et la campagne ont guidé le choix des français et des étrangers. La dimension affinitaire également soulignée par les touristes de l'hexagone.

La motivation principale selon l'origine.

Quel est l'élément qui a le plus influencé votre choix de venue en Nouvelle-Aquitaine ?



France



- 1 – Une activité/un évènement spécifique 47%
- 2 – Famille, amis, rés. sec. 10%
- 3 – Campagne 8%
- 4 – La douceur de vivre 6%



Etranger



- 1 – Une activité/un évènement spécifique 46%
- 2 – Campagne 11%
- 3 – Patrimoine culturel 8%
- 4 – Le soleil, le climat 8%



Au travers de l'activité spécifique,
on retrouve notamment les
visiteurs du Futuroscope



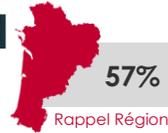
L'hébergement marchand représente 72% des séjours avec 39% en hôtel (vs 16% à l'échelle régionale) et 12% en location meublée (vs 18% à l'échelle régionale).

Le mode d'hébergement (base séjours)

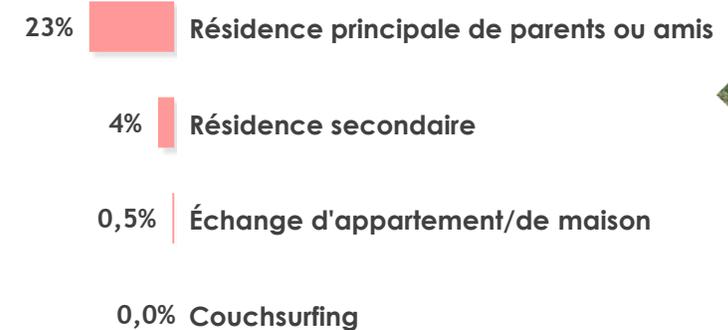
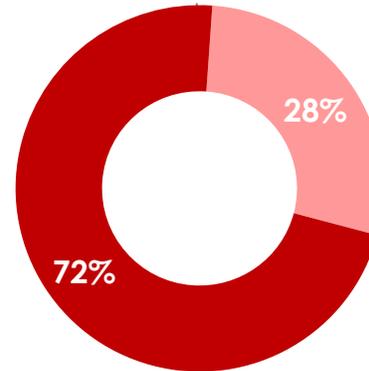
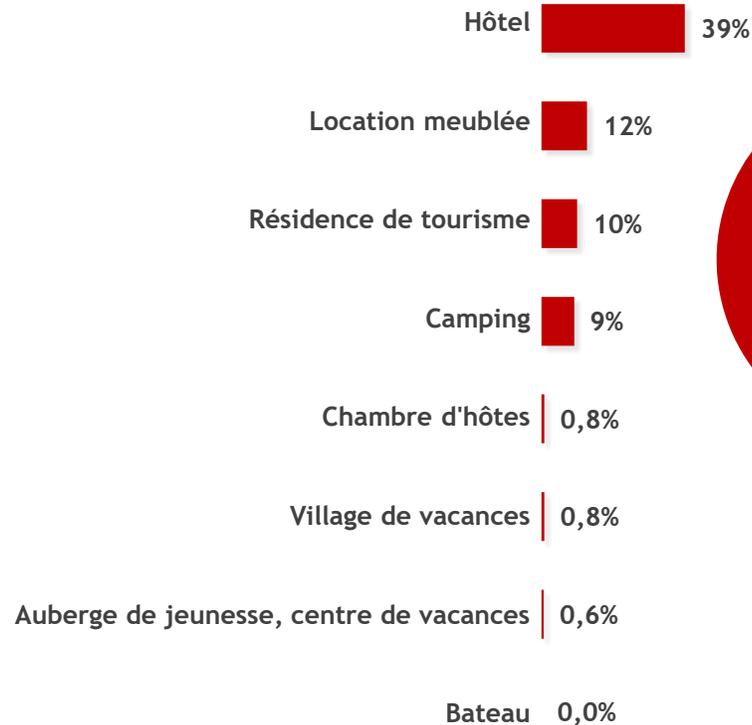
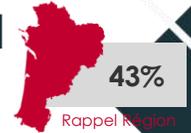
Dans quel mode d'hébergement avez-vous séjourné ?



Hébergement marchand
72%



Hébergement non marchand
28%



Un fort déséquilibre marchand / non marchand en séjours, mais qui s'équilibre en nuitées
→ cela s'explique par une durée moyenne de séjour très courtes en hébergement marchand.

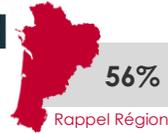
L'hébergement marchand représente 51% des nuitées, avec 22% en hôtel (vs 9% à l'échelle régionale). 41% des nuitées sont réalisées en résidence principale de parents ou amis (vs 27% à l'échelle régionale).

Le mode d'hébergement (base nuitées)

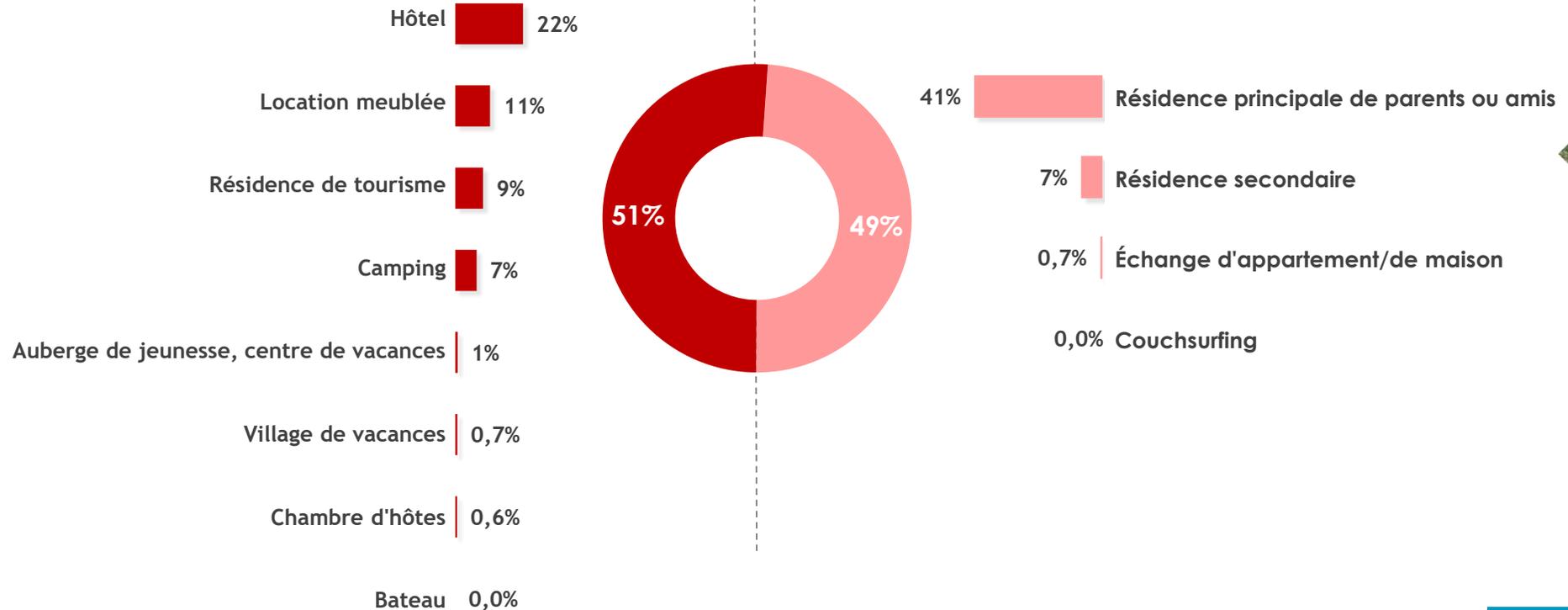
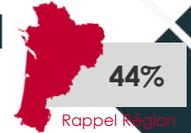
Dans quel mode d'hébergement avez-vous séjourné ?



Hébergement marchand
51%



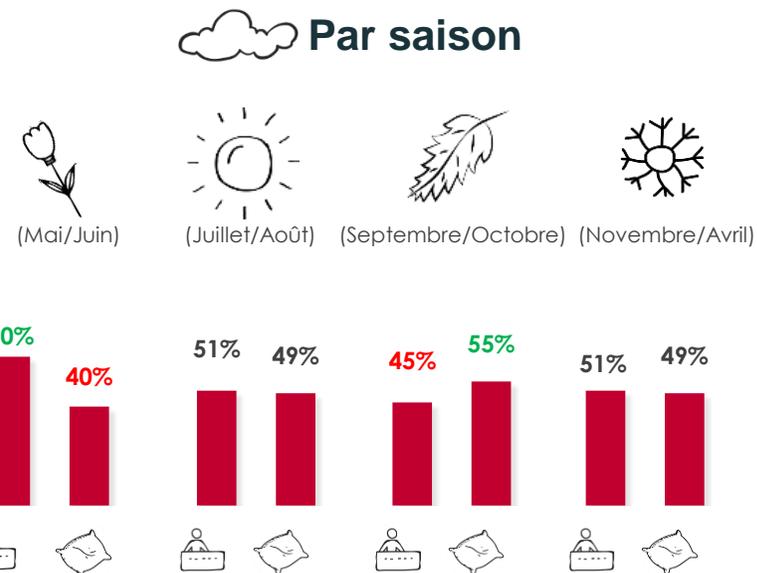
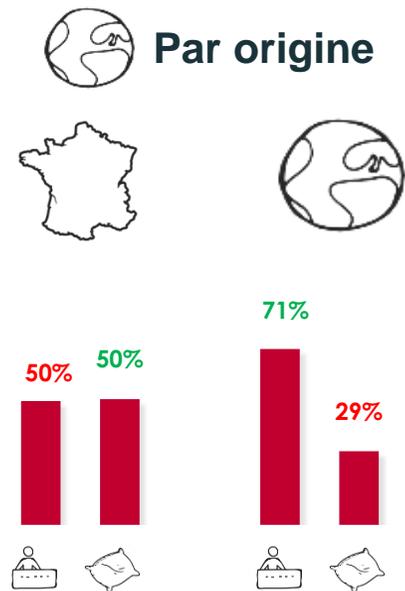
Hébergement non marchand
49%



Un hébergement marchand favorisé par les touristes étrangers et plutôt au printemps.

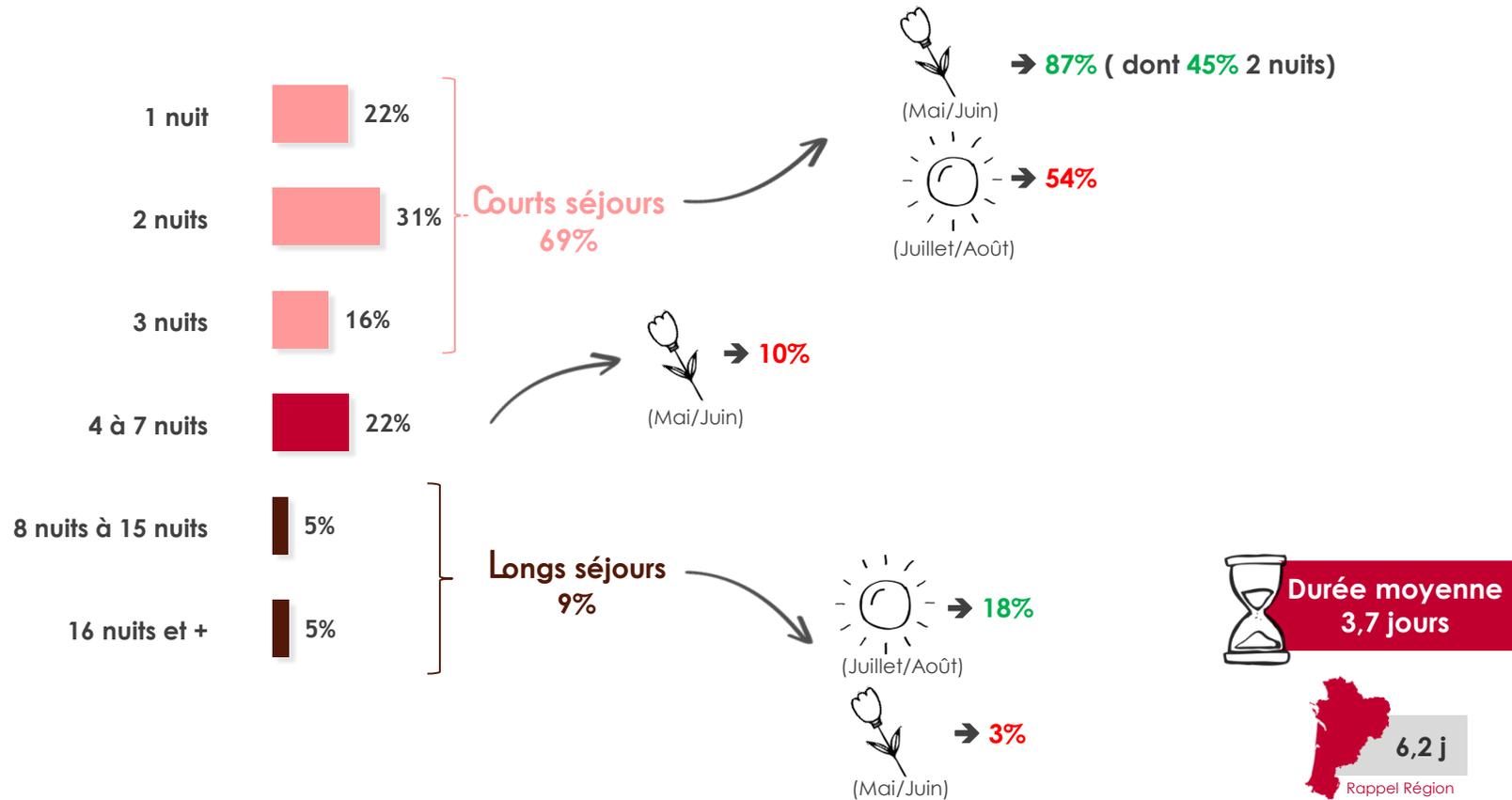
Le mode d'hébergement (base nuitées)

Dans quel mode d'hébergement avez-vous séjourné ?



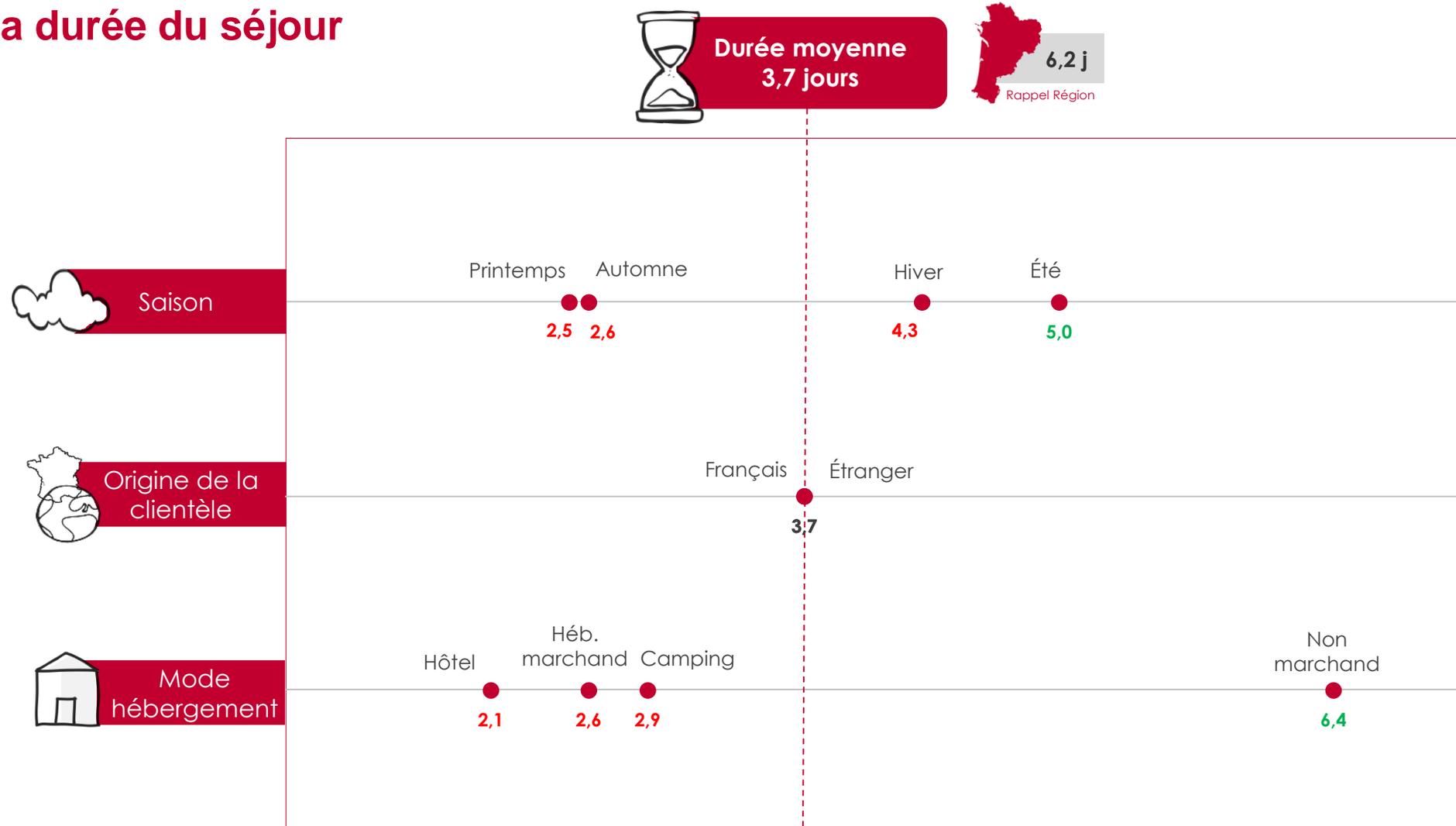
3,7 jours par séjour en moyenne, très en deçà de ce que l'on observe à l'échelle de la Région... avec plus de deux tiers (69%) de séjours courts (vs 51% à l'échelle régionale).

La durée du séjour



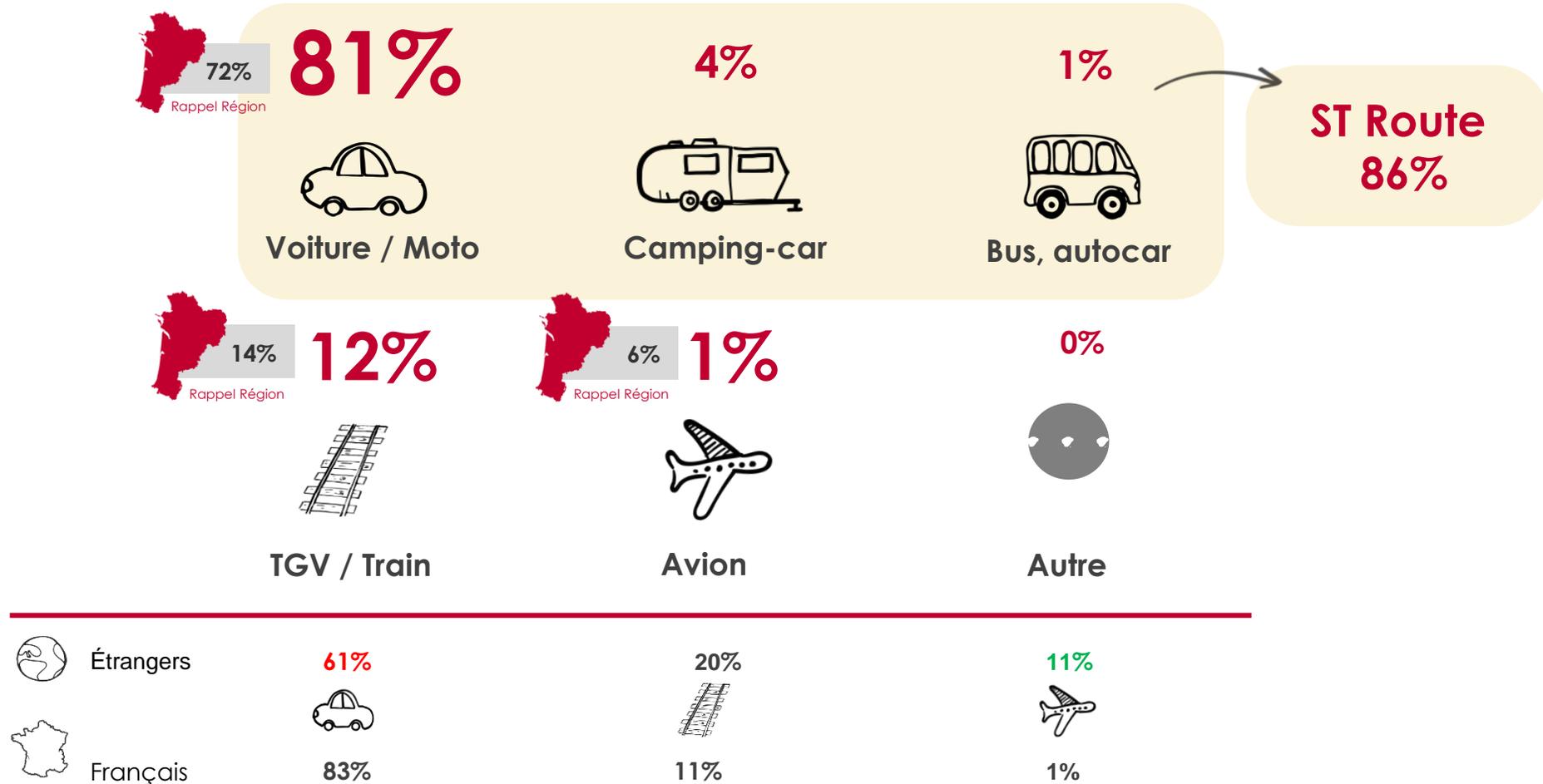
Des durées de séjour très hétérogènes selon le type d'hébergement (2,1 nuits à l'hôtel, 6,4 nuits en hébergement non marchand) et la saison (2,5 nuits au printemps, 5,0 nuits en été).

La durée du séjour



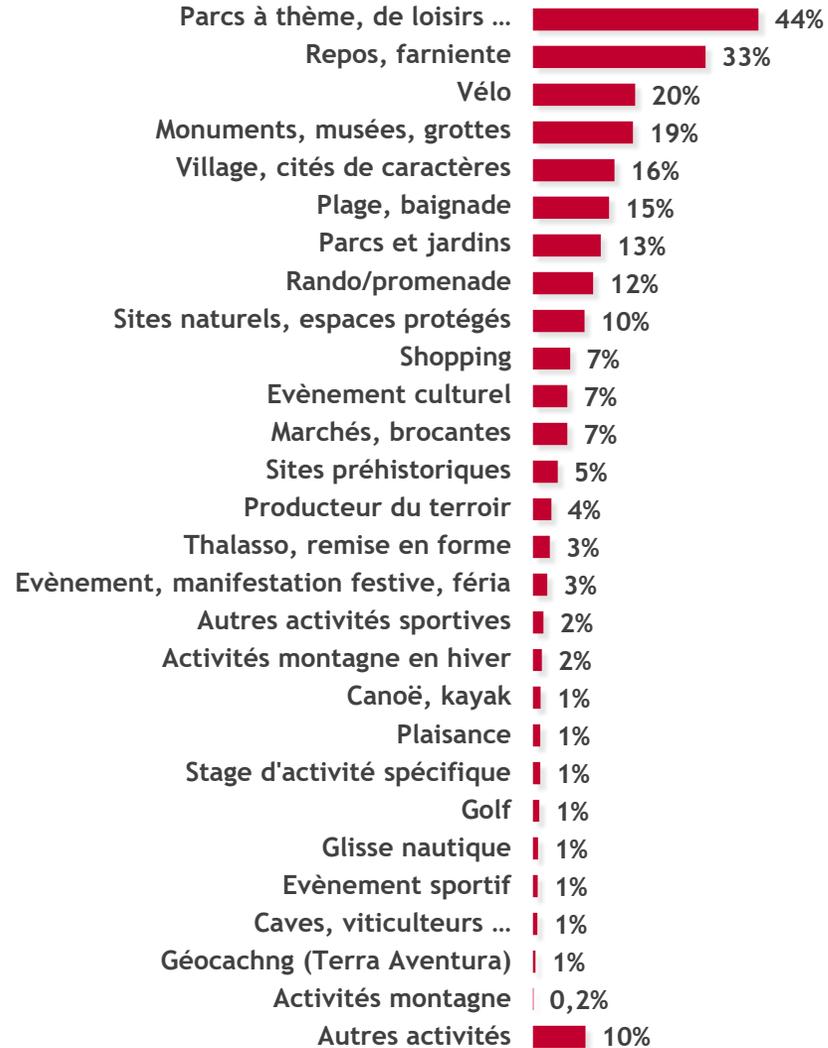
La voiture, mode de transport prépondérant en fin de séjour (81% vs 72% à l'échelle régionale), suivie par le train.

Le mode de transport utilisé pour quitter le département

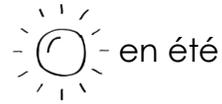


Des touristes principalement adeptes de parcs à thèmes ou de loisirs (présence du Futuroscope) et de repos, farniente.

Les activités pratiquées



La pratique de certaines activités s'intensifie...



en été

Vélo **31%**
Rando/promenade **25%**



dans le cadre
de longs séjours

Repos, farniente **49%**
Rando/promenade **32%**



En couple

Monuments, musées, grottes **38%**
Village, cités de caractères **34%**
Sites préhistoriques **12%**



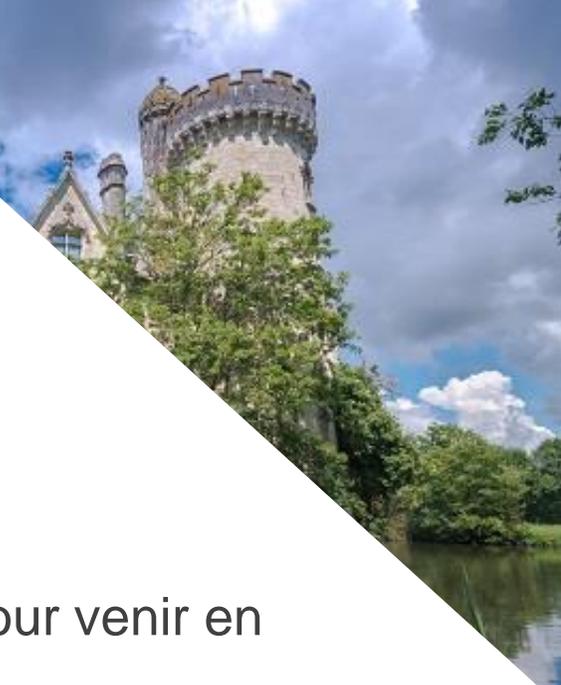
Étrangers

Parcs et jardins **36%**
Repos, farniente **33%**
Sites préhistoriques **29%**

DÉPENSES



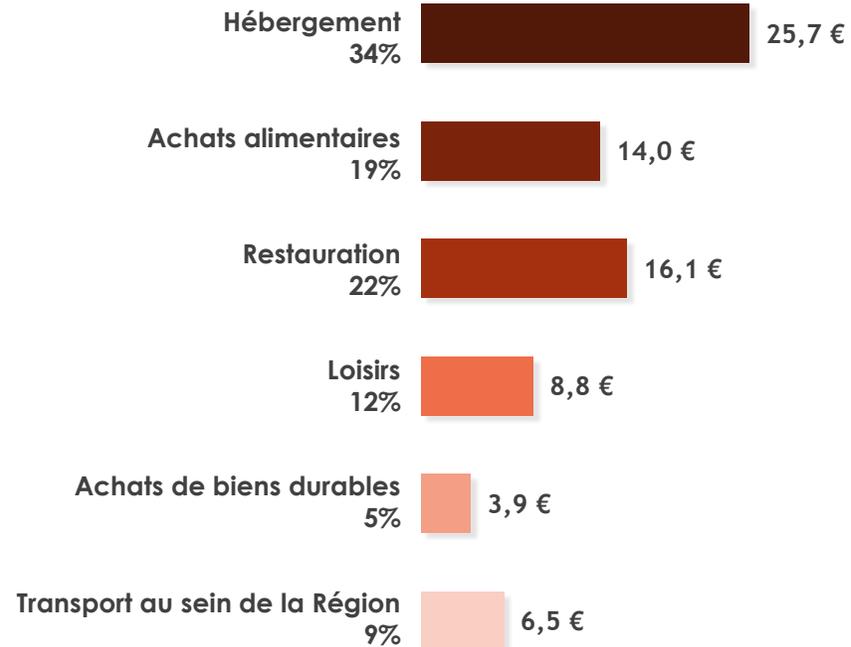
Dépenses du séjour
(hors dépenses de transport pour venir en
Nouvelle-Aquitaine)



Un niveau de dépense / j / pers de **75,0€** (vs 67,6€ à l'échelle régionale) dont plus d'un tiers est consacré à l'hébergement.

Les dépenses par poste

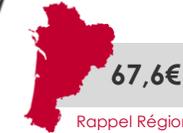
Dépenses / jour / pers



Une dépense par jour et par personne supérieure à ce que l'on observe à l'échelle de la Région, mais compte tenu de la durée de séjour faible, un budget en deçà (277€ vs 418€ pour la Région).

Poste de dépense
% dans l'ensemble des dépenses

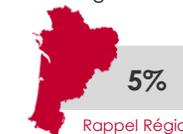
Dépense totale par jour par personne
75,0 €



Pension complète ou demi-pension
10 %

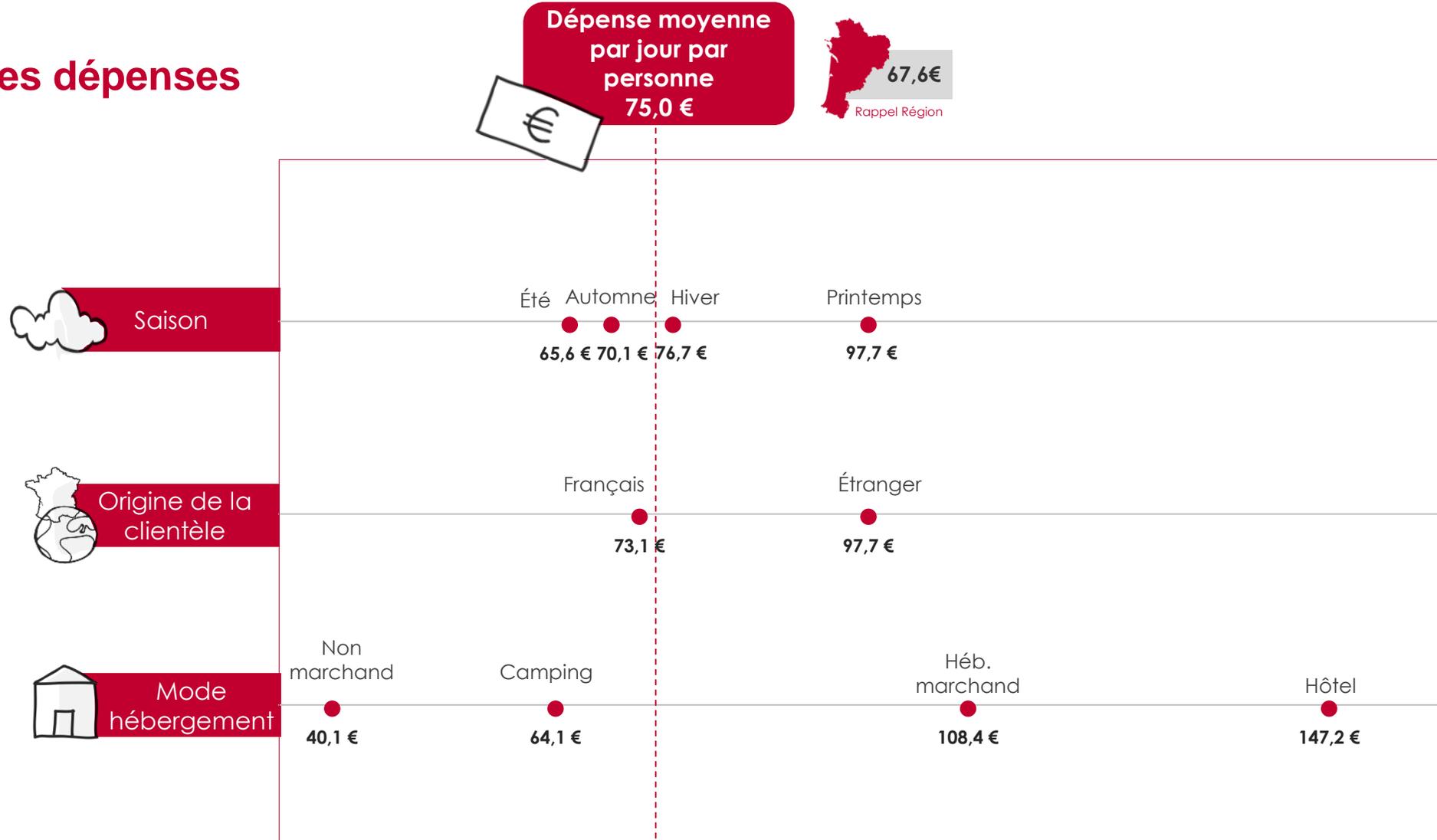


% de séjours en pension complète ou demi-pension (base hébergement marchand)



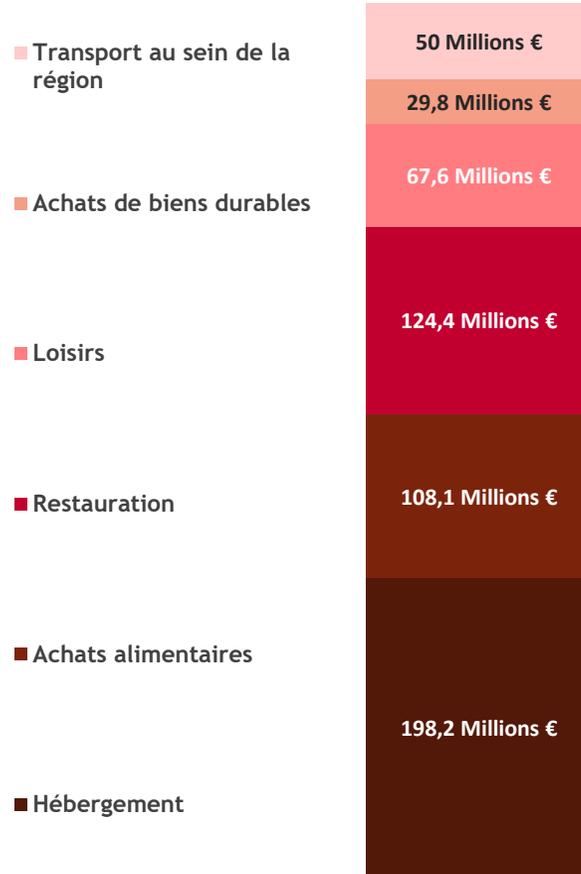
Un niveau de dépense / j / pers très différent selon le mode d'hébergement (40€ en hébergement non marchand vs 147€ en hébergement marchand) et la saison (66€ en été vs 98€ au printemps).

Les dépenses



578 millions d'euros de retombées économiques directes (5% des retombées économiques de la Région).
Un budget moyen du séjour par personne inférieur à celui constaté à l'échelle régionale (277€ vs 418€) en raison d'une prédominance de séjours courts dans le département.

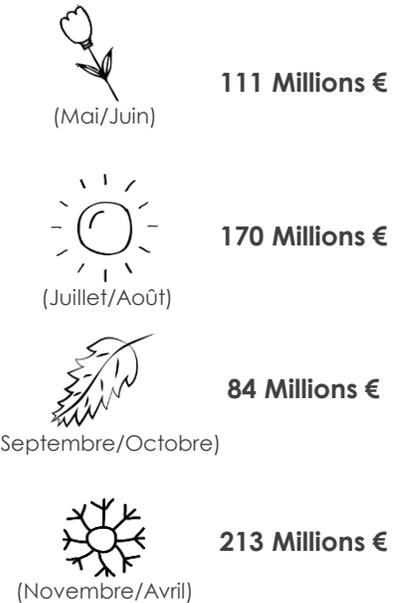
Les retombées économiques directes



Budget moyen du séjour par personne : **277€**
 Retombées économiques directes : **578 Millions d'euros**

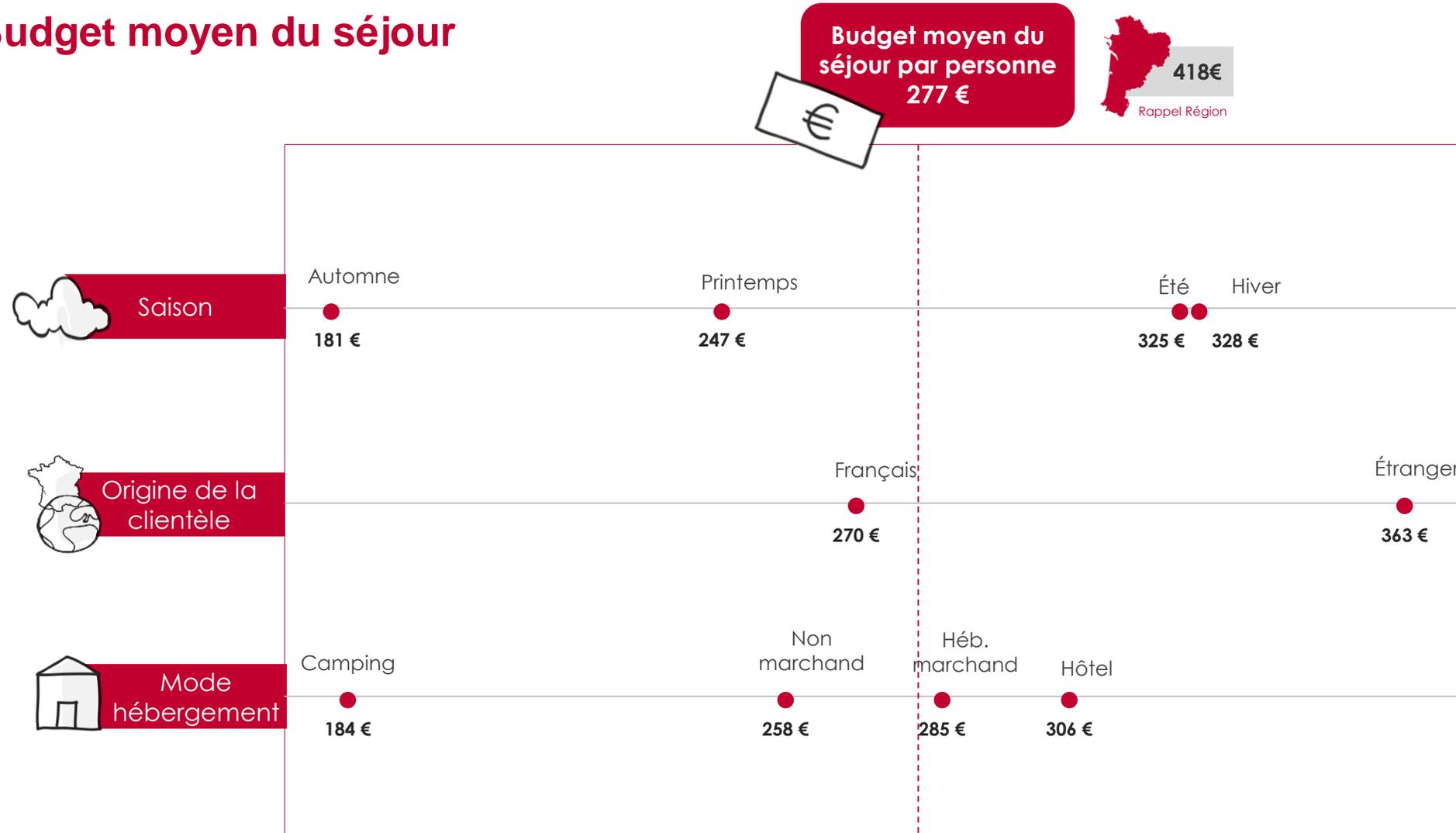
418€/s/p
 12,3 milliards €
 Rappel Région

Par saison Conso. Touristique



Un budget moyen du séjour par personne très hétérogène où l'automne se distingue des autres saisons.

Budget moyen du séjour



FIDÉLITÉ ET SATISFACTION



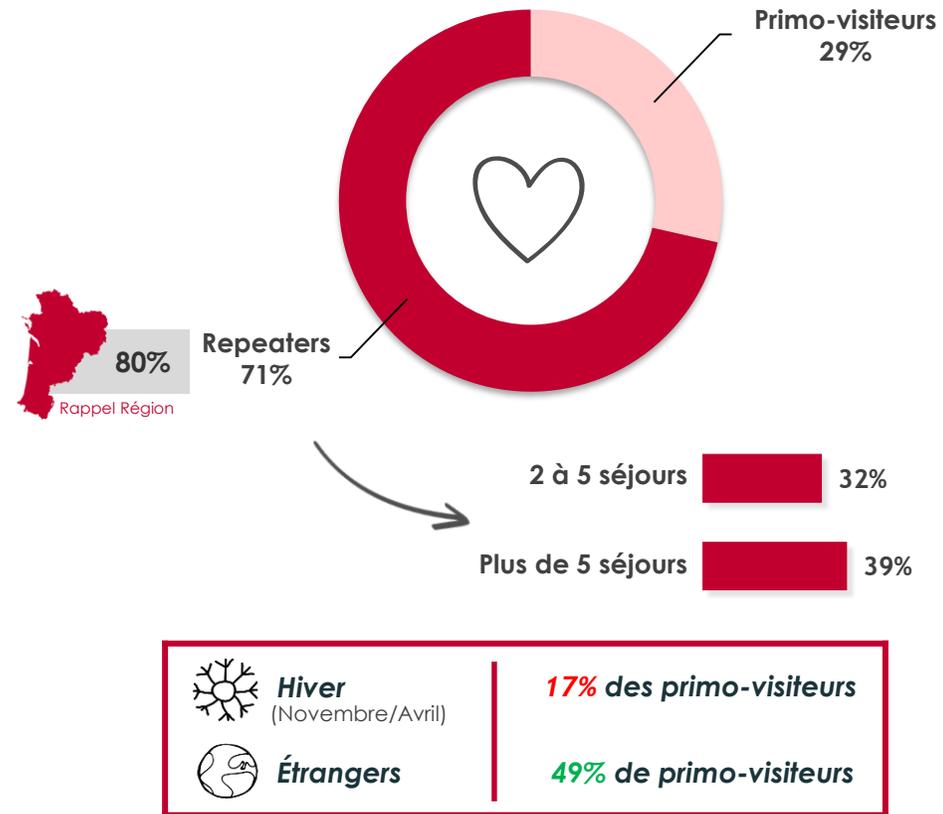
Fidélité



Satisfaction

71% des touristes de la Vienne ont déjà séjourné en Nouvelle-Aquitaine (vs 80% à l'échelle régionale).

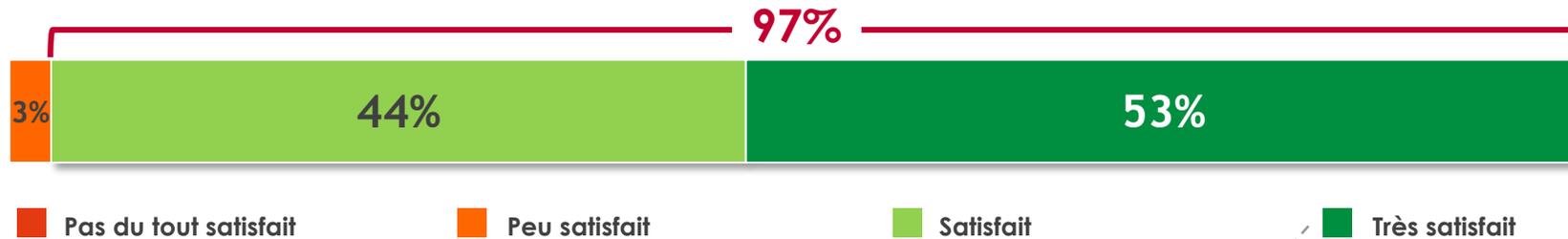
Le nombre de séjours en Nouvelle-Aquitaine (fidélité)



Des touristes très satisfaits, qui manifestent un grand enthousiasme.

La satisfaction globale

Globalement, par rapport à votre séjour, vous êtes...



Pas du tout satisfait

Peu satisfait

Satisfait

Très satisfait

% de très satisfait

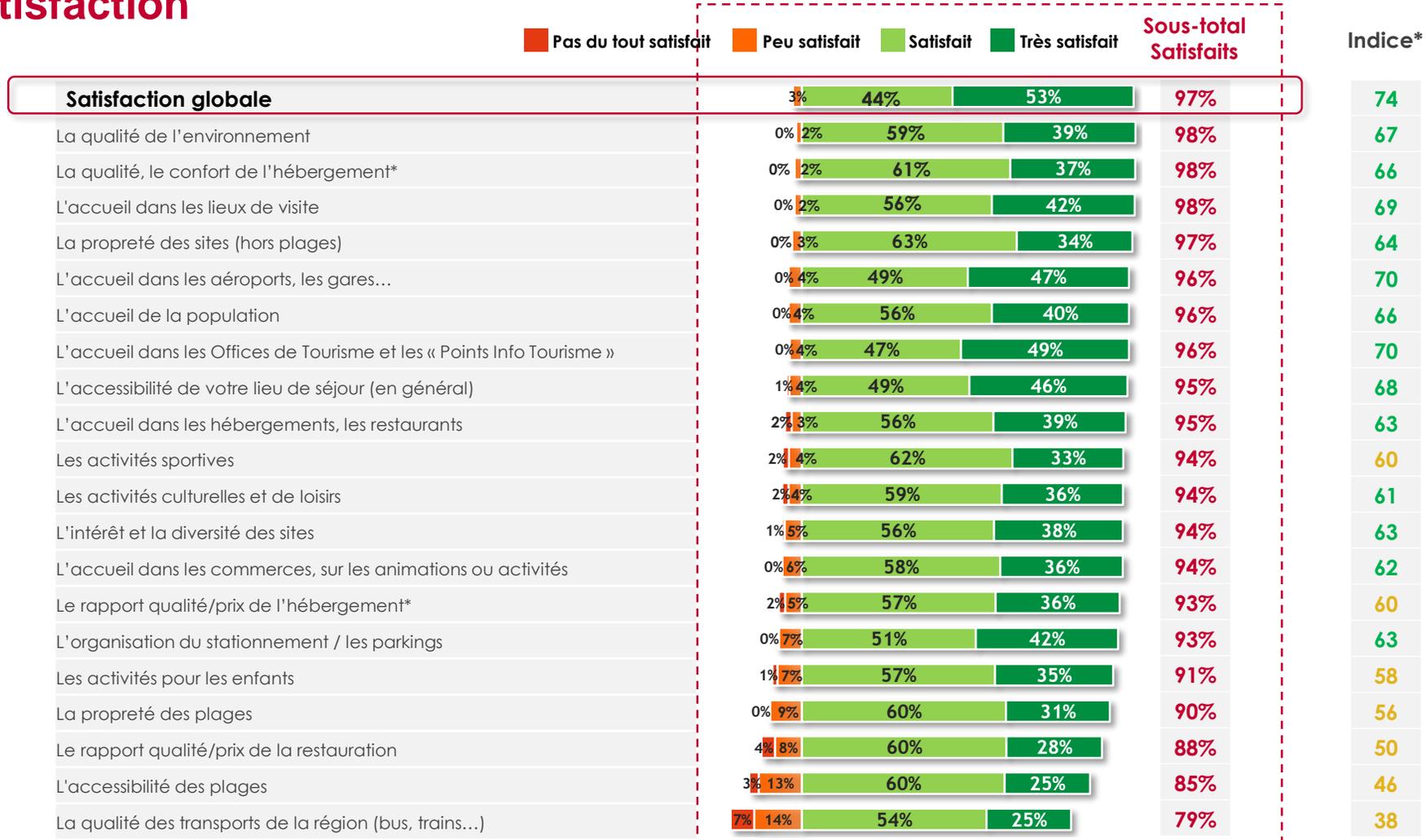
+++

Plus de 5 séjours	66%
CSP +	64%



Forte satisfaction sur la plupart des critères. La propreté des sites bien évaluée (97% de satisfaits vs 92% à l'échelle régionale).

La satisfaction



* Calcul de l'indice : (% très satisfait + 1/2 % satisfait - 1/2 % peu satisfait - % pas du tout satisfait)
 Interprétation de l'indice : Exemple de norme : + de 60 -> Excellent, de 30 à 60 -> Assez bon, - de 30 -> Mauvais

** Uniquement pour les hébergements marchands



Bien que toujours positifs, des avis plus nuancés chez la clientèle étrangère.

La satisfaction



Indice de satisfaction global : 74



77

Rappel Région



Saison



Origine de la clientèle



Mode hébergement



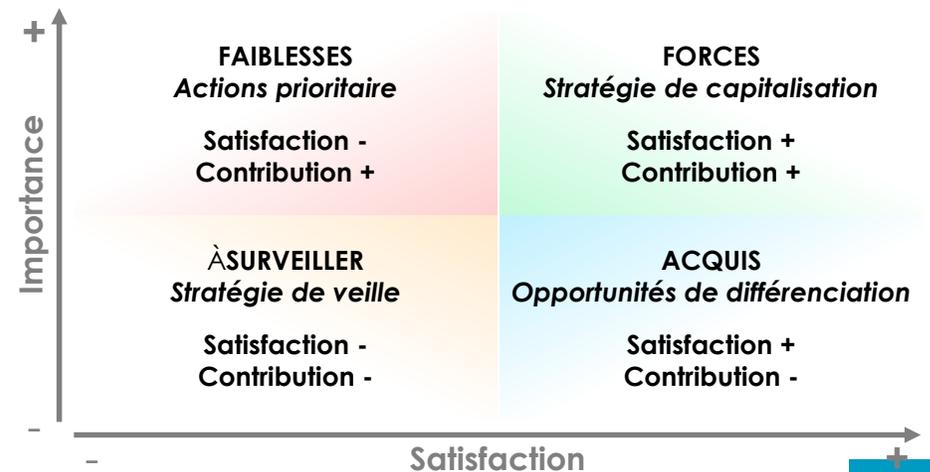
L'ANALYSE DE LA SATISFACTION



Une méthode statistique permet de hiérarchiser l'ensemble des critères de satisfaction et d'établir les priorités d'investissements pour optimiser la qualité de service proposée : il s'agit de l'analyse de contribution.

L'analyse de la contribution est une technique statistique qui permet de comprendre comment se construit la satisfaction globale du visiteur. Les critères de satisfaction sont hiérarchisés en fonction de l'intensité de la liaison entre la satisfaction globale et l'ensemble des critères jugés. Il en résulte un mapping sur lequel sont placés chacun des items de satisfaction.

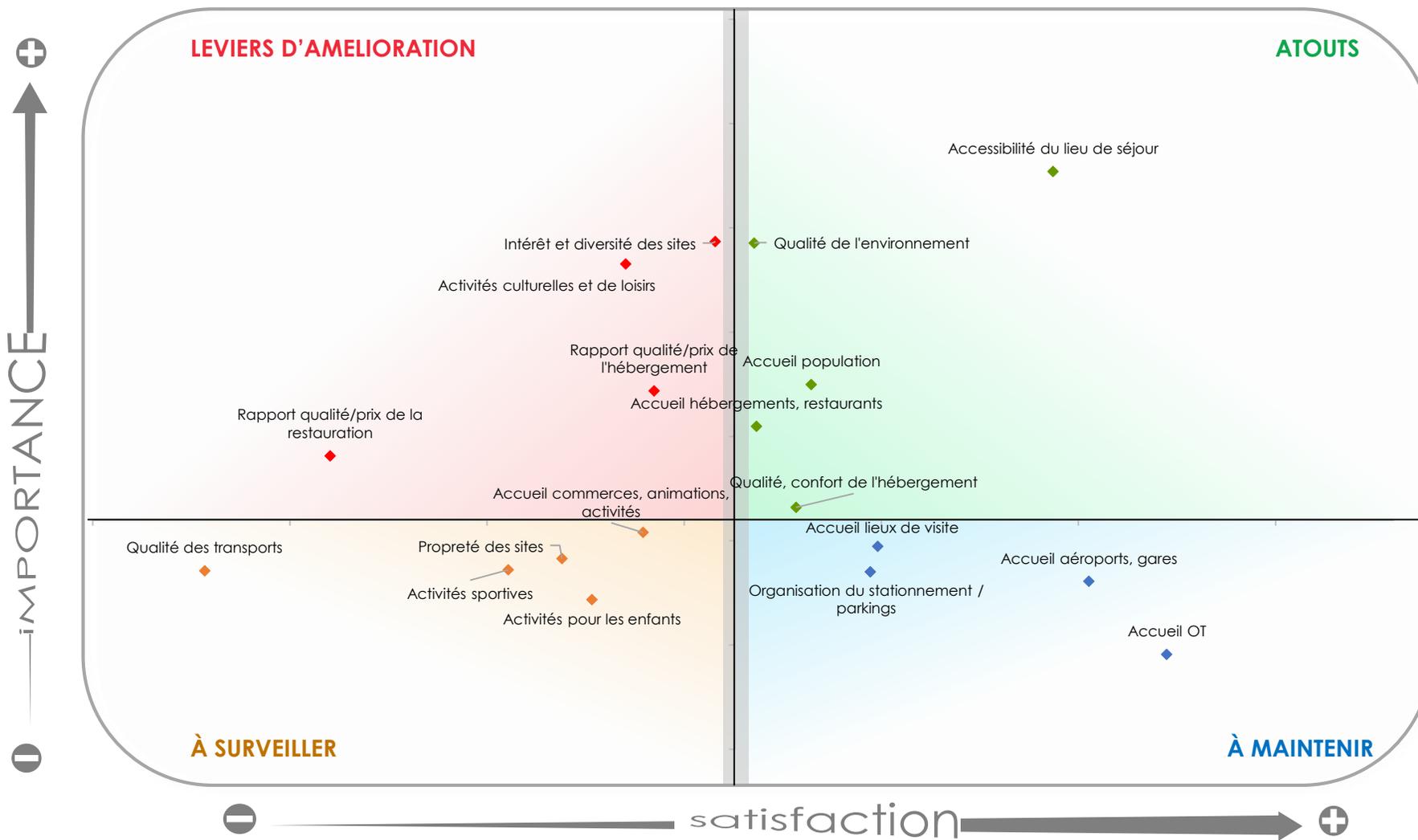
La représentation graphique sous forme de mapping permet de positionner les critères en fonction de leur **contribution** et du **niveau de satisfaction** qu'ils obtiennent. La proportion de « très satisfait » de chaque item est reportée sur l'axe des abscisses tandis que l'indicateur de contribution (ou importance) est reportée sur l'axe des ordonnées ; le croisement des deux axes en leurs médianes respectives divise le mapping en quatre parties.



Bilan et axes d'amélioration*

Ensemble des clientèles / année

*Ce mapping présente la contribution de chacune des dimensions aux « très satisfaits ». Compte tenu du niveau de satisfaction global très élevé, nous cherchons à voir les éléments qui auront le plus d'impact sur la part de « très satisfaits » observée au global. Ce mapping n'est pas comparable au mapping de la Région qui lui s'intéresse au ST Satisfait.



SYNTHÈSE



Synthèse



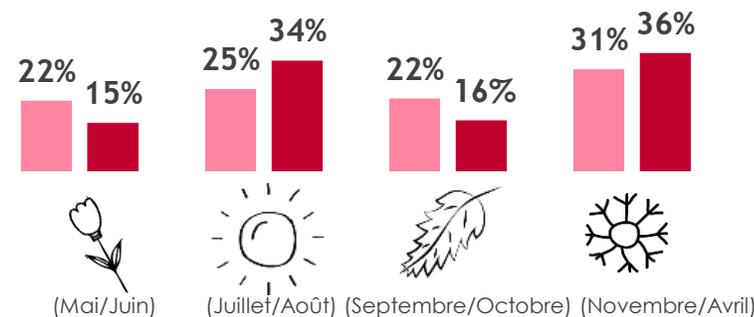
LA FRÉQUENTATION TOURISTIQUE DANS LA VIENNE EN UN COUP D'ŒIL...



2 085 902 séjours

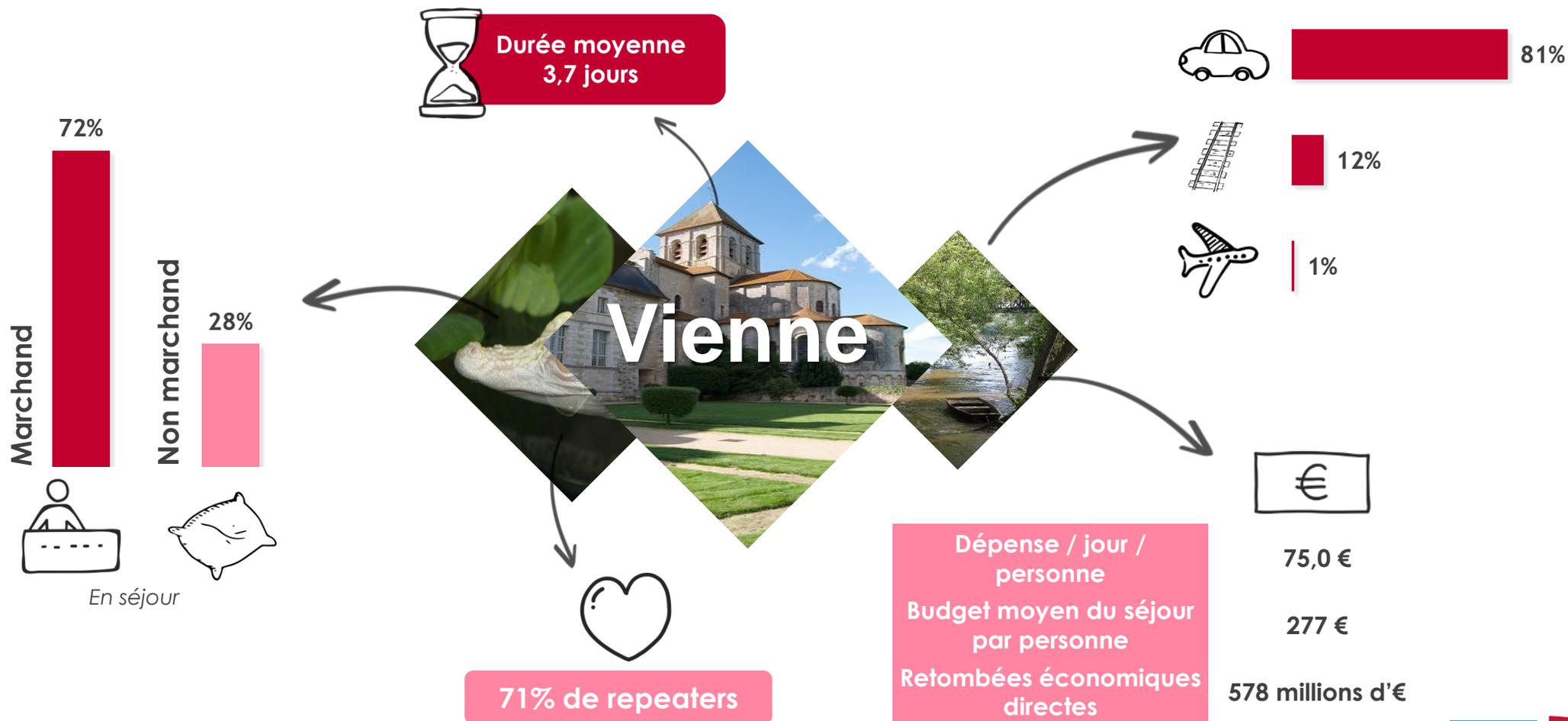


7 706 226 nuitées



SAISON 69% séjours
(Mai/Octobre) 64% nuitées

LA FRÉQUENTATION TOURISTIQUE DANS LA VIENNE EN UN COUP D'ŒIL...



SUR 10 TOURISTES DANS LA VIENNE...

...1 est étranger pour 9 Français dont 3 Néo-Aquitains

...6 viennent en famille ou en famille avec des amis

...6 viennent pour un motif vacances / agrément, 2 pour motif affinitaire et 1 pour motif Pro

...7 résident en hébergement marchand (dont 4 à l'hôtel)

...7 séjournent entre mai et octobre (durant la « saison »)

...7 restent dans la Région moins de 4 nuits

...et presque tous sont satisfaits de leur séjour ! (dont 5 très satisfaits)



SUR 10 TOURISTES DANS LA VIENNE...



Ce qui les caractérise...

 **48%** en couple (vs 21% pour l'ensemble des touristes du 86)

 **81%** en saison (vs 69%)

 **89%** en héb. marchand (vs 72%)

 **49%** de primo-visiteurs (vs 29%)

 **60%** de CSP+ (vs 44%)



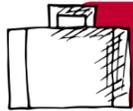
Ce qui les caractérise...

 **84%** en héb. marchand (vs 72% pour l'ensemble des touristes du 86)

 **90%** en voiture (vs 81%)

 **81%** en saison (vs 69%)

SUR 10 TOURISTES DANS LA VIENNE...



Près d'1 est un Pro

Ce qui les caractérise...



89% de courts séjours (vs 69% pour l'ensemble des touristes du 86)



58% viennent seuls (vs 10%)



74% résident à l'hôtel (vs 39%)



26% réservent par téléphone (vs 15%)



6 viennent en famille ou en famille avec des amis

Ce qui les caractérise...



15% en automne (vs 22% pour l'ensemble des touristes du 86)



90% viennent en voiture (vs 81%)



16% en résidence principale de parents ou amis (vs 23%)



56% pour les parcs à thème et de loisirs (vs 44%)



96% résident en France (vs 92%)