LA CLIENTELE TOURISTIQUE DANS LES ARDENNES

ENQUETE D'OPINION

Saison 2015

CCI ARDENNES

ARDENNES
Agence de Développement Touristique

Offices de Tourisme de France
Union Départementale Ardennes

SOMMAIRE

Méthodologie page 3

Résultats de l'enquête :

1. Les caractéristiques des interviewés pages 4 – 9
2. Les motivations pour la destination Ardennes pages 10 – 12
3. Les conditions de séjour pages 13 – 16
4. Activités et dépenses durant le séjour pages 17 – 19
5. Les opinions des touristes sur le séjour pages 20 - 21
6. L'image des Ardennes auprès des touristes pages 22
7. Quelques suggestions des touristes pages 23

Synthèse page 24 – 25

Annexe : Questionnaire page 26 - 27

METHODOLOGIE

Période de mise à disposition du questionnaire

Avril à novembre 2015

Méthode

La diffusion des questionnaires a été assurée par les hébergeurs via leurs Offices de Tourisme ainsi que par le relais départemental du label Gîtes de France.
La forte proportion de réponses ayant été obtenue via les meublés Gites de France (61 %) peut avoir un impact non négligeable sur certaines conclusions de cette enquête.
Le questionnaire était proposé en 2 langues (français et néerlandais), en version papier et en ligne.

Echantillon

910 touristes ont répondu au questionnaire (68% de français et 32% d'étrangers), représentant une population estimée de 3967 personnes.

Contribution

- L'Agence de Développement Touristique (ADT) et l'Union Départementale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative (UDOTSI) des Ardennes pour l'organisation générale, l'analyse, et la réalisation du document.

- La Chambre de Commerce et d'Industrie des Ardennes (CCI) pour la gestion informatique de l'enquête.

- Les Offices de Tourisme, et l'antenne Gîtes de France Ardennes pour la diffusion des questionnaires.

- Les hébergeurs ardennais pour la mise à disposition des questionnaires auprès de leur clientèle.

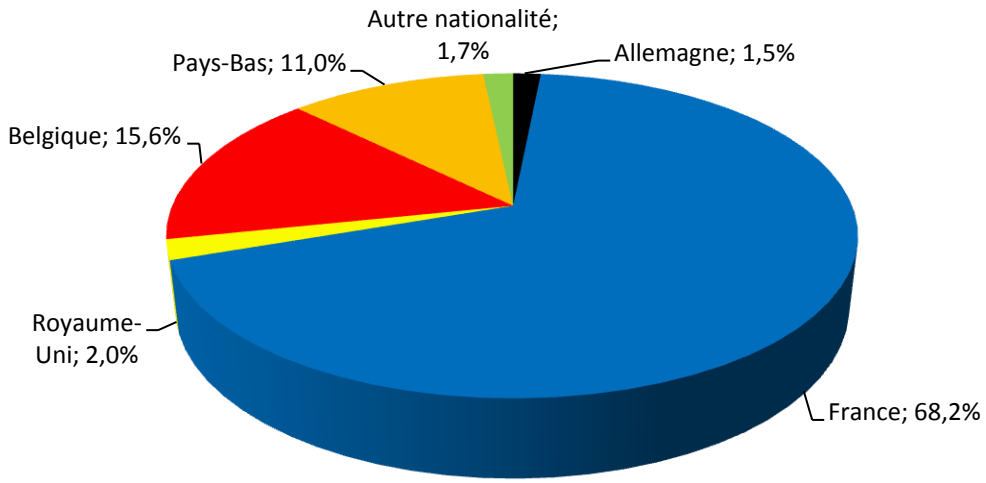
- Les sites du Château fort de Sedan, du Domaine de Vendresse et le Parc Argonne Découverte pour la diffusion du questionnaire auprès de leur clientèle.

RESULTATS DE L'ENQUETE

1 – Les caractéristiques des interviewés

A – Origine de la clientèle

Clientèles françaises et étrangères



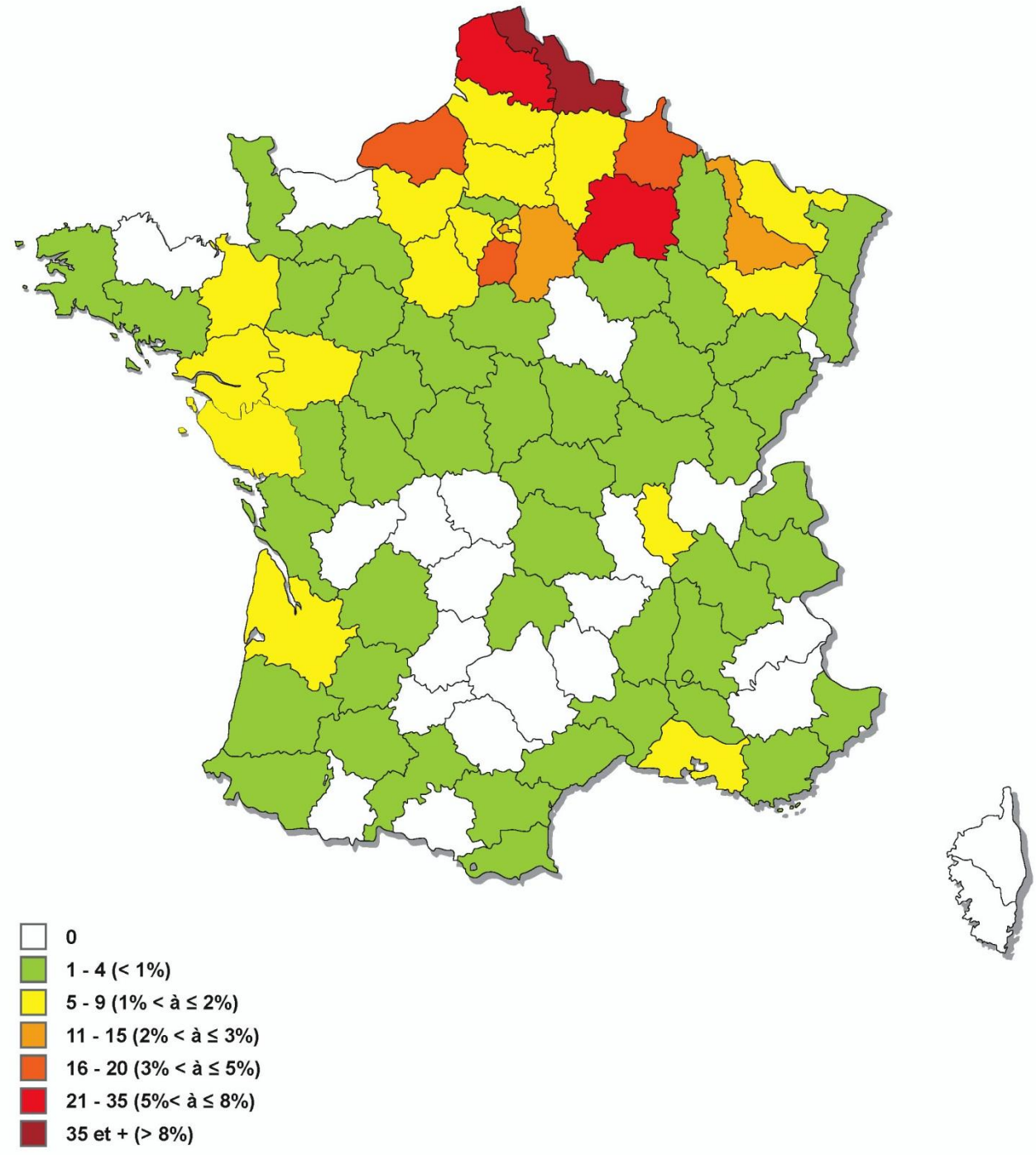
La clientèle française pèse pour plus de 68% des touristes interrogés dans les sites et les hébergements ardennais.

Les Belges représentent la première clientèle étrangère de l'enquête, devant les Néerlandais.

Pour rappel, cette enquête a été uniquement diffusée en français et en néerlandais, ce qui peut avoir impacté l'analyse de la nationalité des répondants.

- Clientèle française

Origine géographique de la clientèle française des Ardennes



Les habitants du département du Nord constituent « de loin » la première clientèle touristique des Ardennes puisqu'ils représentent 18.26% de celle-ci. Ils sont suivis des Marnais (7.17%) et des habitants du Pas-de-Calais (6,52%).

- Les régions les plus représentées

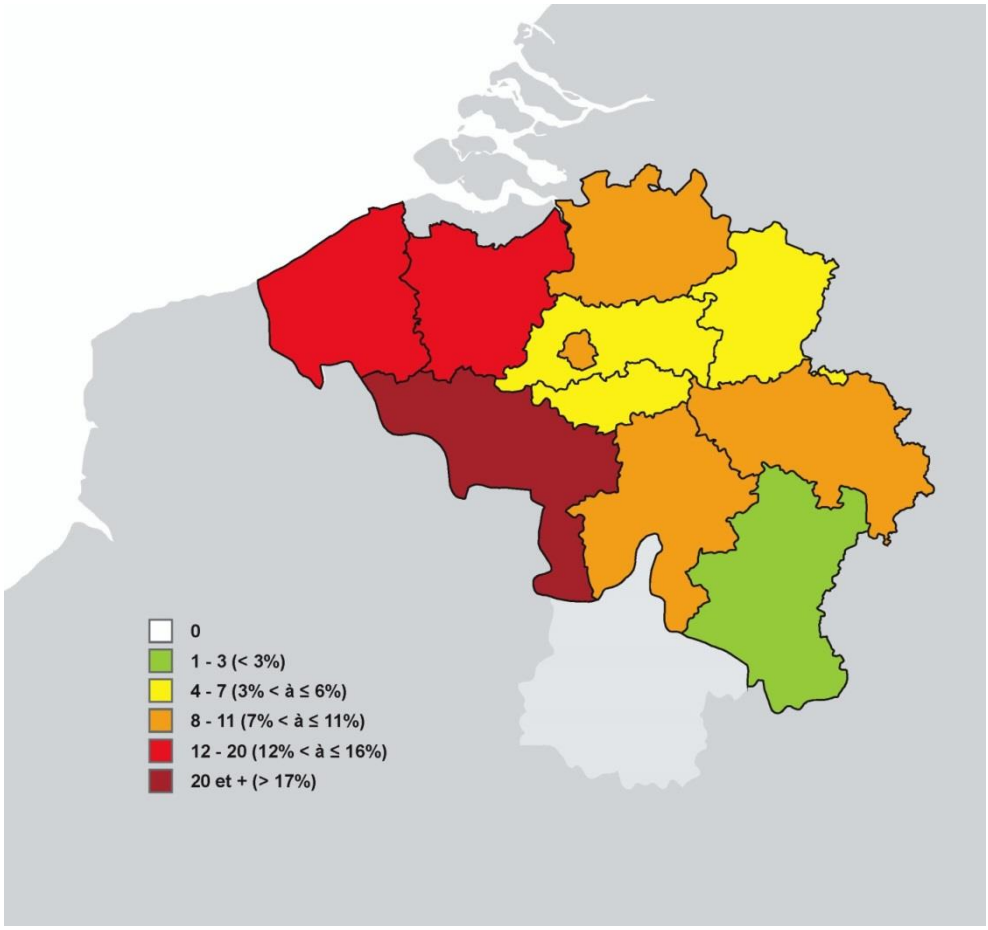
Si l'on observe la fréquentation par région française, on retient que :

- Les touristes du Nord-Pas-de-Calais restent les premiers clients français puisqu'ils représentent 31,3% des touristes français (+ 5 points / 2012), ils sont toujours suivis par les Franciliens avec 15,7% (idem 2012). La Champagne-Ardenne est toujours la troisième région de provenance des touristes et l'on peut observer une augmentation de ceux-ci qui représentent dorénavant 12.6% des clients (contre 8,9 % en 2012).

- Les Picards ne représentent plus que 3.48% des clients français (7,5% en 2012) alors que les Lorrains sont un peu plus nombreux qu'en 2012 avec 5.4% (+1,2 points).

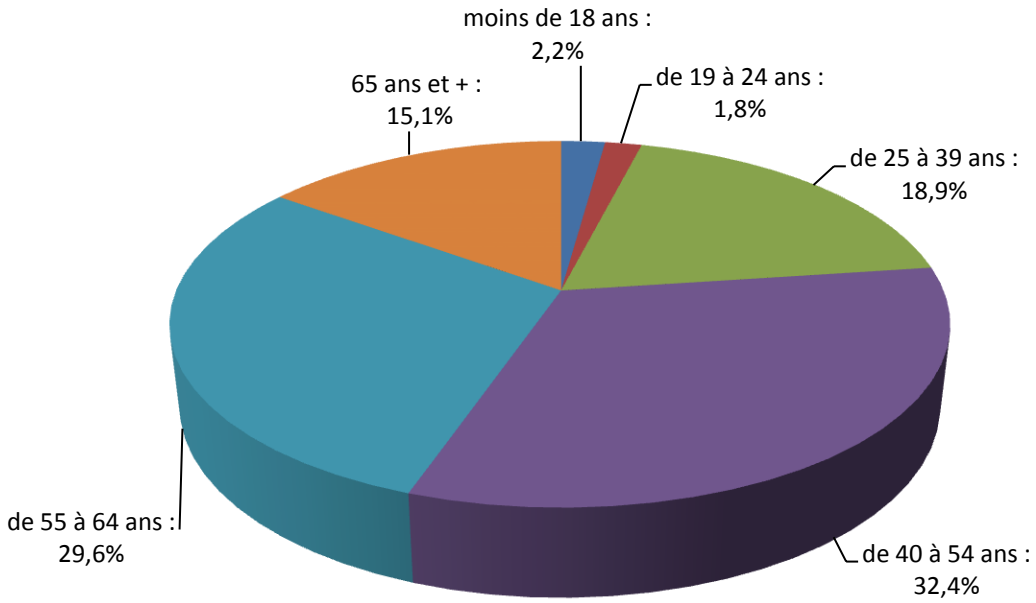
- Clientèle belge

Origine géographique de la clientèle belge des Ardennes



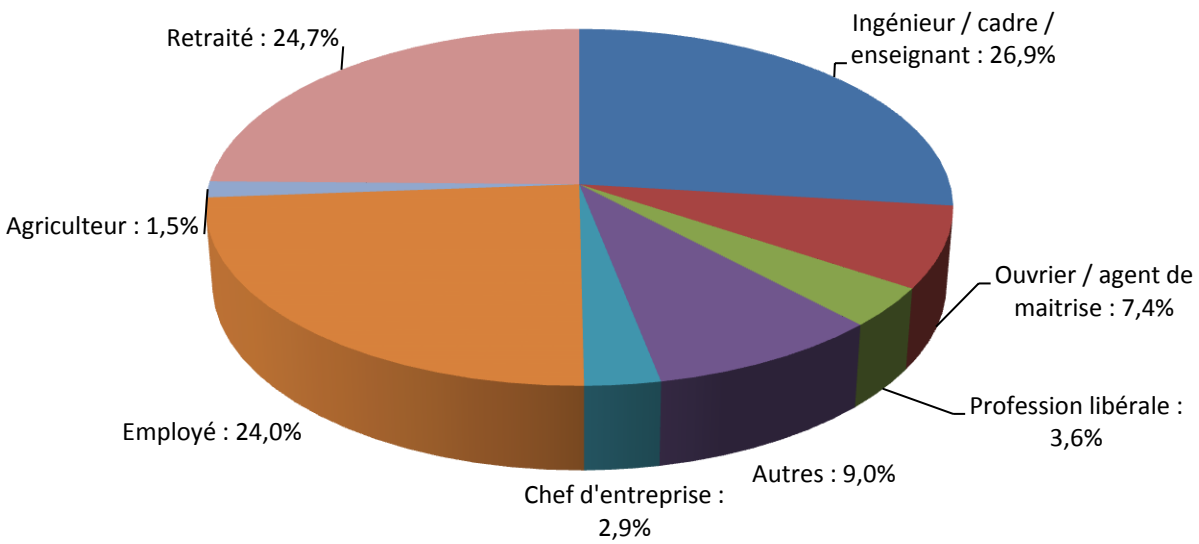
Les habitants de la Province du Hainaut représentent 18.26% de la clientèle belge, suivis de ceux de Flandre orientale et de Flandre occidentale avec respectivement 15,65 % et 12,17%.

- Age du répondant



Les 910 questionnaires représentent une population estimée de 3967 personnes dont 842 enfants (21.2% du total).
Cette faible proportion d'enfants peut s'expliquer par un âge moyen du répondant de 50 ans.
On obtient une moyenne de 1,51 enfant par interviewé.

D – Catégorie socio-professionnelle



On observe une répartition assez homogène entre les trois principales catégories socio-professionnelles que sont les retraités, les employés, et les « cadres et professions intellectuelles supérieures ».

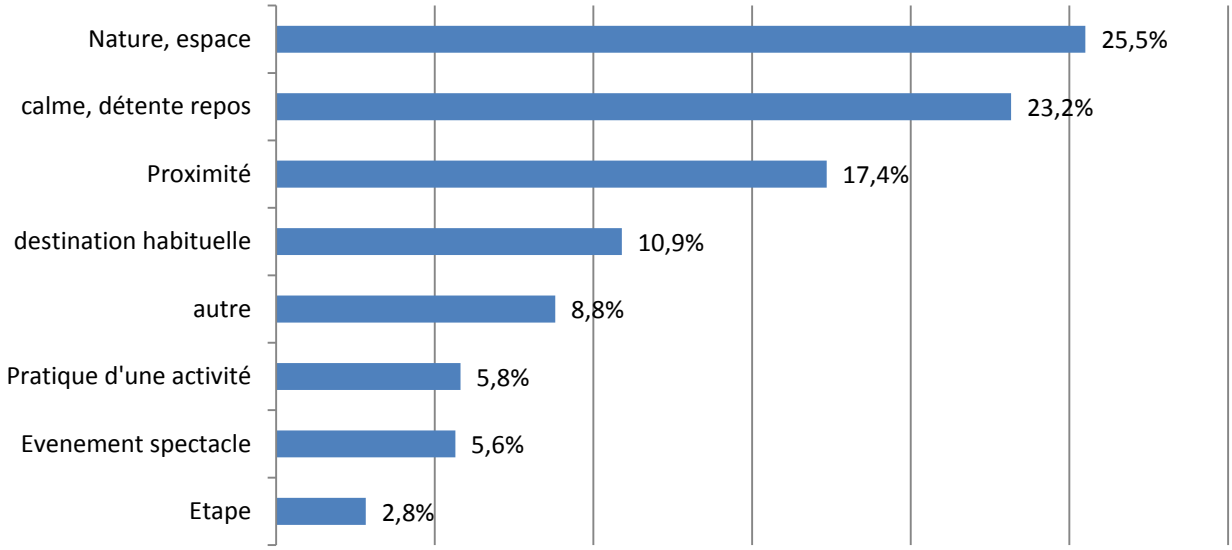
2 – Les motivations pour la destination Ardennes

79% des répondants ont choisi les Ardennes pour y passer leurs vacances ou y effectuer un séjour. Cette motivation arrive loin devant la visite familiale ou amicale (16%) ou le motif professionnel (2%).

Parmi ceux ayant choisi les Ardennes pour raison touristique, 39% viennent au moins pour la 2ème fois. On constate une plus forte fidélisation des Néerlandais (61%)

Pourquoi les Ardennes ?

(2 réponses possibles)



Parmi les touristes qui reviennent dans les Ardennes, les raisons de ce retour portent de façon encore plus marquée sur la nature (35%) et le calme (29%).

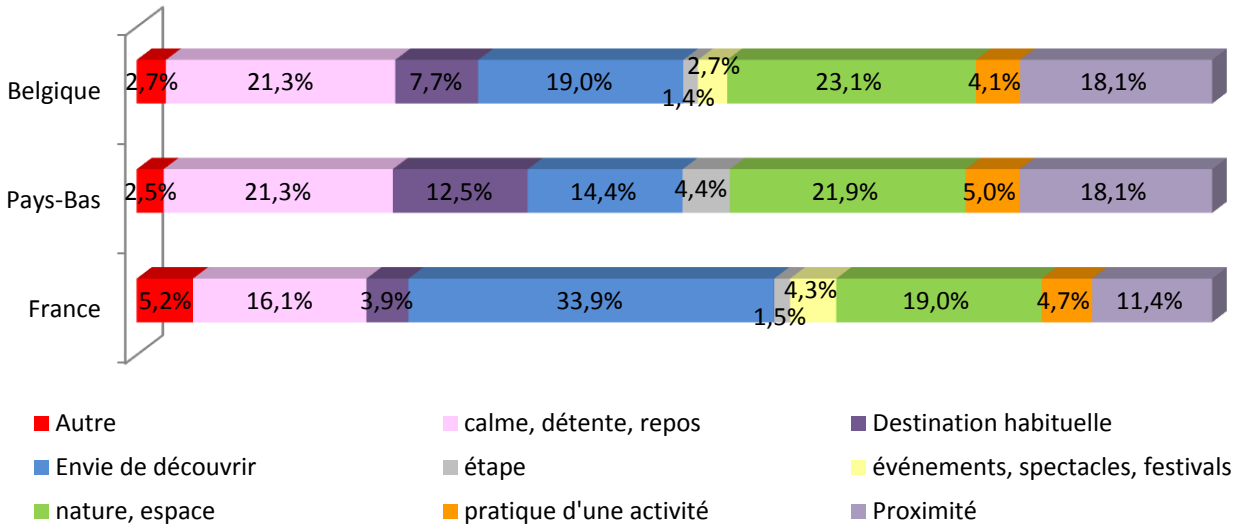
	Pour la première fois	Déjà venu
Français	54%	40%
Belges	51%	44%
Néerlandais	34%	61%

1 à 3 fois	49,3%
4 à 10 fois	35,8%
plus de 10 fois	14,9%

Motivations du séjour par nationalité parmi les répondants

(hors raison professionnelle et visite de proche)

(2 réponses possibles)



(Représentativité trop faible pour les autres nationalités)

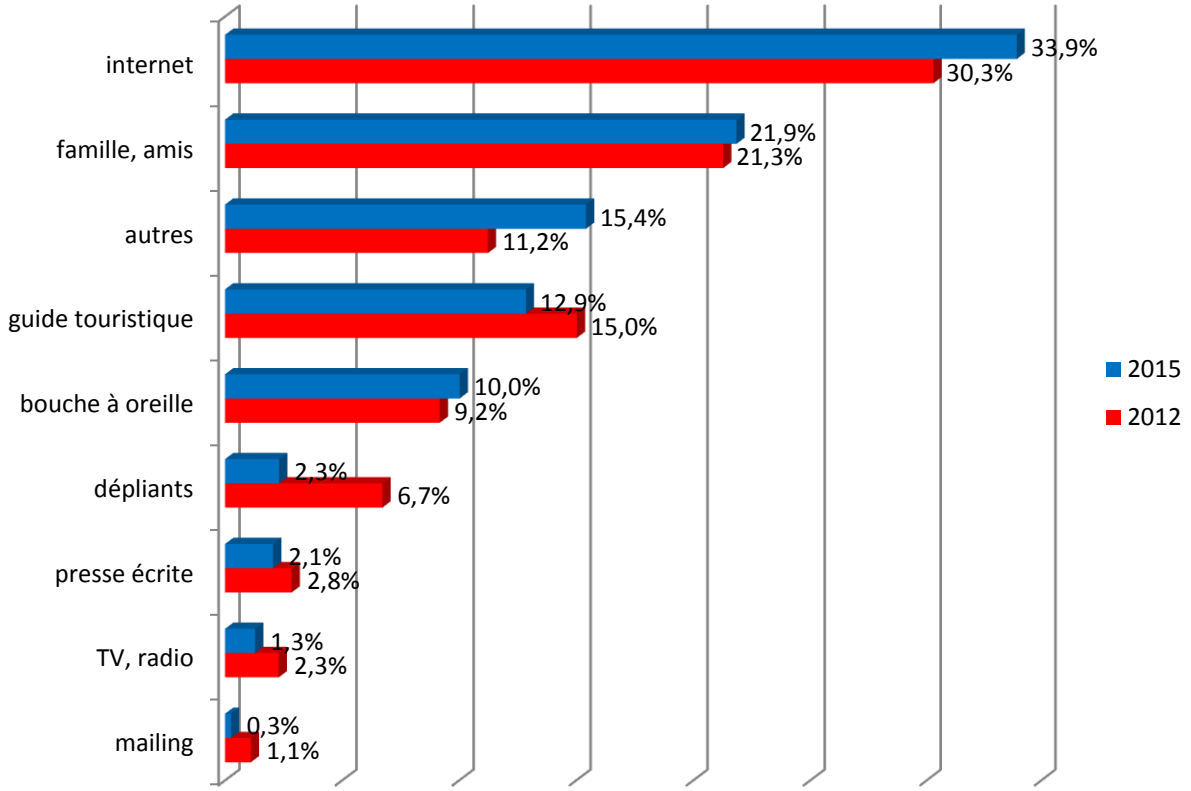
Par nationalité, l'on constate que la motivation principale des Français est la découverte des Ardennes alors que celle des Belges et des Néerlandais est la nature et l'espace.

La recherche de calme, le besoin de détente et de repos constituent une motivation également forte pour les Belges et les Néerlandais.
A noter également que la proximité constitue également une raison importante pour les visiteurs belges et néerlandais.

Toutes nationalités confondues, les Néerlandais sont ceux qui font le plus souvent le choix des Ardennes comme destination habituelle (12,5%).

Comment ont-ils connu les Ardennes ?

(2 réponses possibles – base 100)



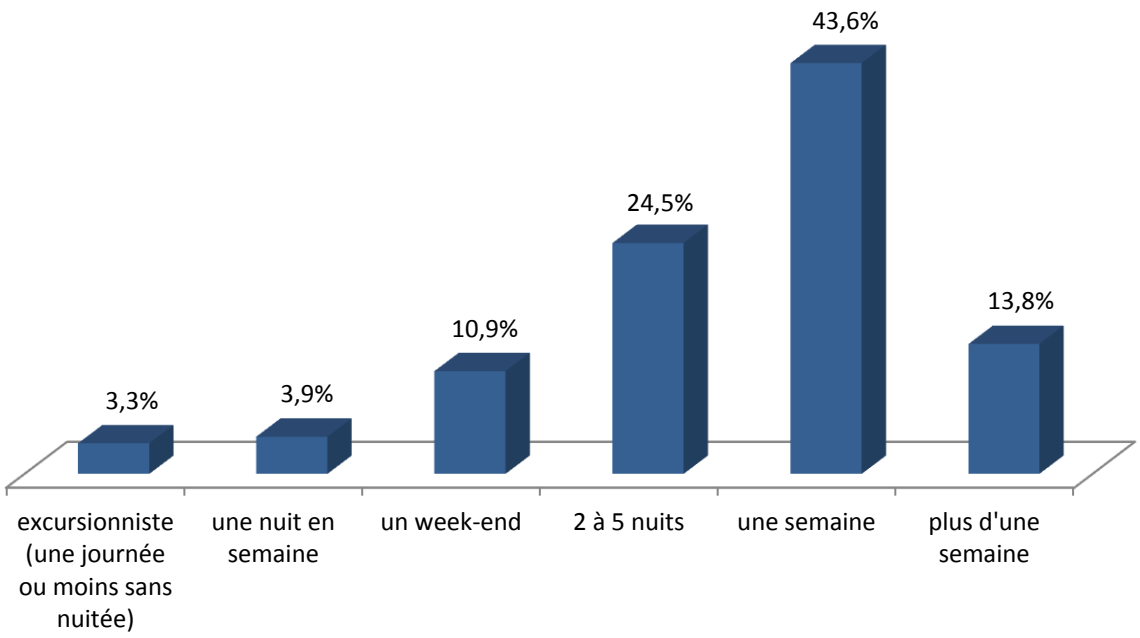
De même qu'en 2012, on observe qu'internet est le premier média par lequel **les primo-visiteurs** ont connu les Ardennes, particulièrement pour les Néerlandais. Pour mémoire, lors de l'enquête 2009, la famille/ amis ainsi que les guides touristiques arrivaient encore en première position.

Connaissance des Ardennes par nationalité

	Français	Belges	Néerlandais
Famille / Amis	**33,0%**	19,1%	15,2%
Internet	25,3%	**41,2%**	**55,0%**
Guide touristique	12,6%	10,3%	2,1%
Bouche à oreille	4,7%	4,6%	9,1%

3 – Les conditions de séjour

La durée des séjours



On constate des séjours assez longs : seulement 18,1% des visiteurs passent moins de 2 nuits dans les Ardennes et 57,4% affirment rester 1 semaine ou plus.

Toutefois, les résultats obtenus peuvent avoir été influencés par le nombre important de questionnaires récupérés cette année auprès de la centrale des Gites de France Ardennes, qui loue ses meublés en grande partie pour une durée d'une semaine.

Par type d'hébergement, on constate que :

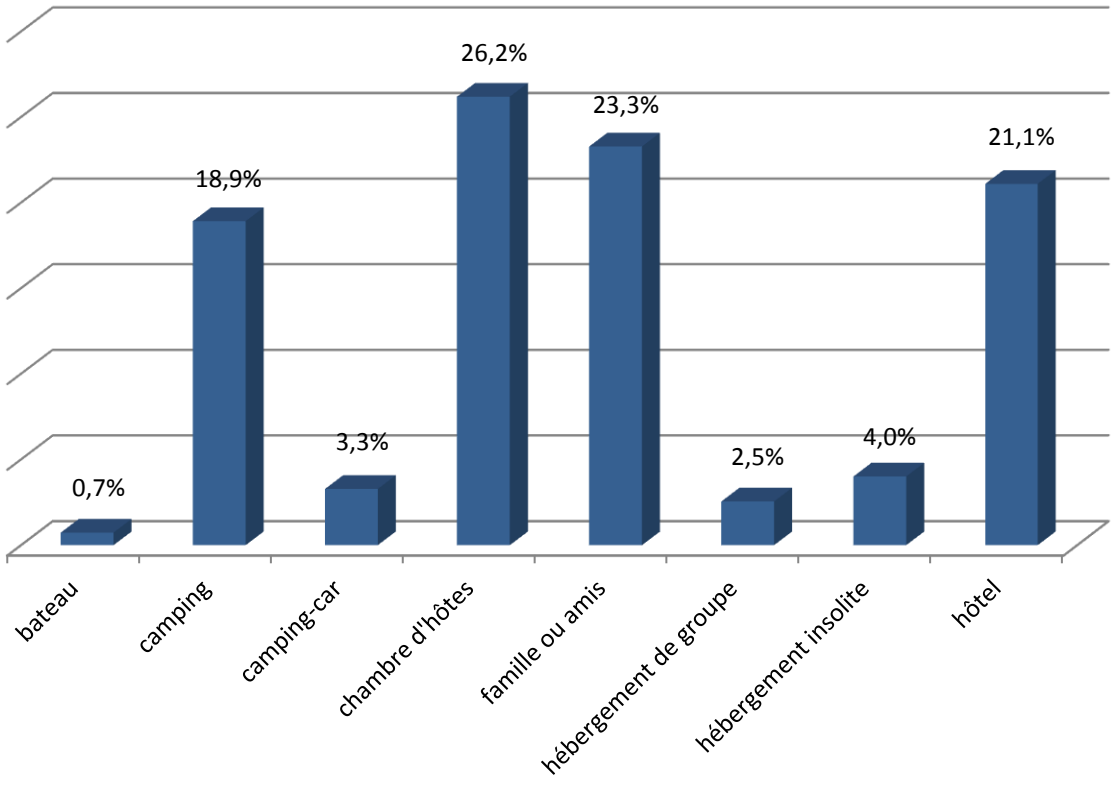
- 58% des clients des gîtes réservent une semaine
- 50% de la clientèle hôtel restent entre 2 et 5 nuits
- 61% des campeurs restent une semaine ou +
- 60% des clients en chambre d'hôte restent de 2 à 5 nuits (21% viennent pour un week-end)

Par nationalité, on obtient les différences suivantes (réponse principale)

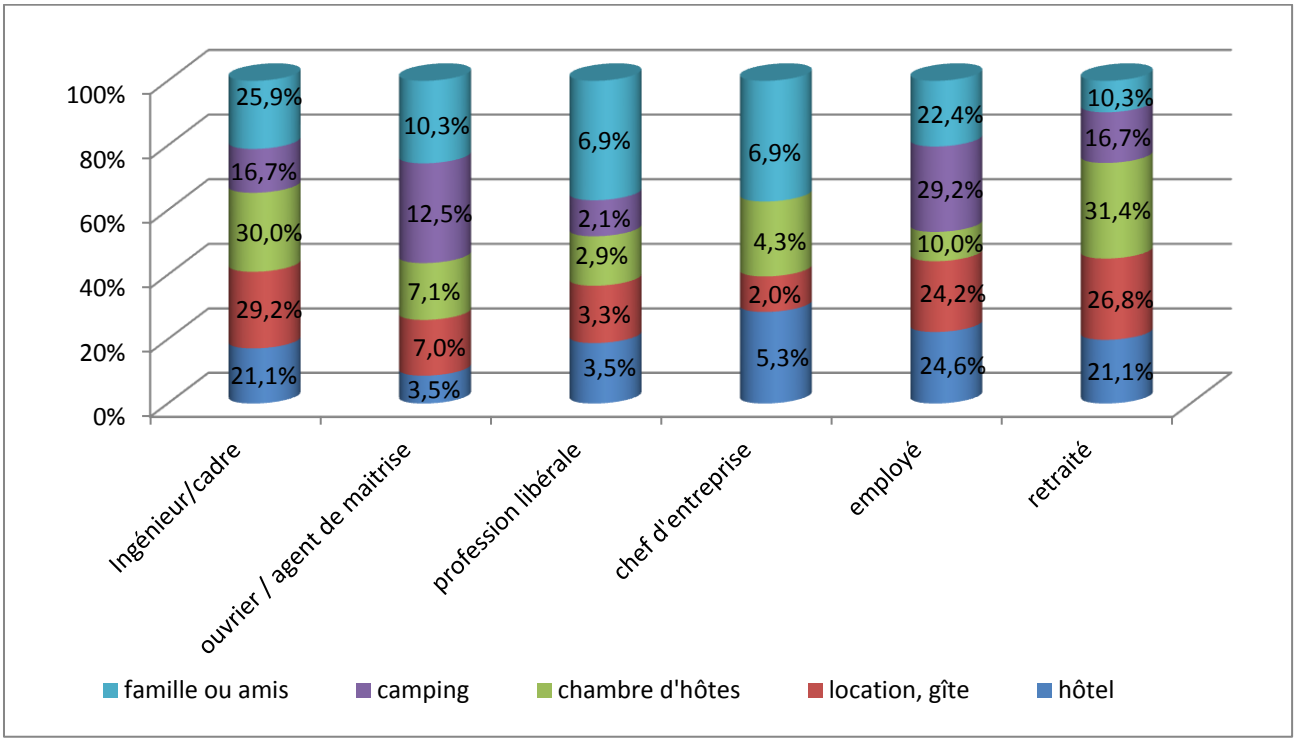
	France	Belgique	Pays-Bas
Excursionniste	3,3%	5,2%	
1 nuit en semaine	3,3%	6,7%	2,2%
1 week-end	11,9%	14,9%	2,2%
2 à 5 nuits	24,9%	30,6%	16,3%
1 semaine	43,4%	37,3%	50,0%
plus d'une semaine	13,1%	5,2%	29,3%

Les excursionnistes proviennent essentiellement de Belgique et du département de la Marne.

Le type d'hébergement (hors meublés)



- Hébergement par catégorie socioprofessionnelle



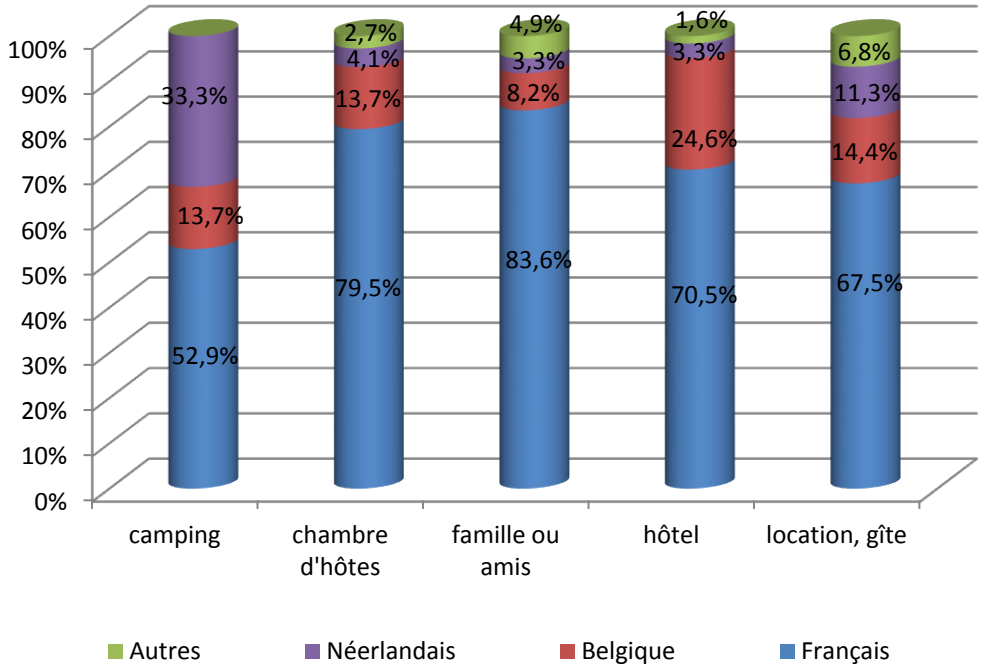
Par catégorie socioprofessionnelle représentative, on observe :

- une présence plus forte des retraités en hébergement locatif (gîtes et chambres d'hôtes).

- une faible présence des cadres et professions intellectuelles supérieures en camping.

- une répartition assez homogène des employés entre les différentes catégories d'hébergements.

- Par nationalité



Par rapport à la nationalité de répondants, on observe :

- une présence très importante des Français en chambre d'hôte et chez leurs proches

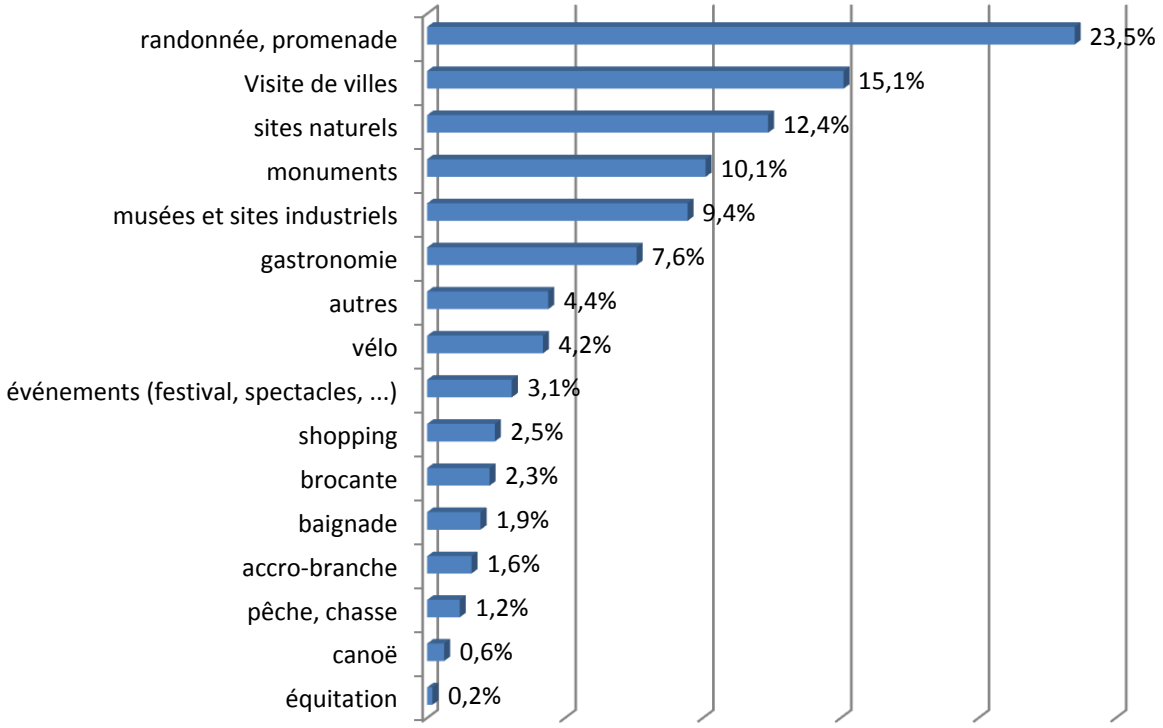
- une surreprésentation des Néerlandais en camping

- que les Belges sont très présents dans les hôtels et se répartissent de manière assez homogène dans les autres hébergements **marchands**

4 – Activités et dépenses durant le séjour

Les principales activités pratiquées

(3 réponses possibles)



Parmi les activités pratiquées, près de 40 % des réponses concernent les diverses formes de randonnées, suivies par le tourisme urbain, la visite des monuments et musées puis par la gastronomie.

Parmi les activités de plein-air, la randonnée est plébiscitée à plus de 51%, les sites naturels à 27%, et le vélo à 10%.

Une analyse par catégorie socioprofessionnelle n'a pas montré de comportement distinctif dans la pratique des activités.

	Français	Belges	Néerlandais
Randonnée	23%	29%	20%
Tourisme urbain	11%	11%	12%
Sites naturels	42%	17%	18%

Les principales nationalités étrangères présentes (Belges et Néerlandais) ont une approche plus active des activités de plein- air que les Français, qui plébiscitent les sites naturels… sans indiquer d'activité particulière.

Principales activités pratiquées par type d'hébergement

Par rapport à la moyenne, on a pu constater des écarts dans les pratiques en fonction du type d'hébergement :

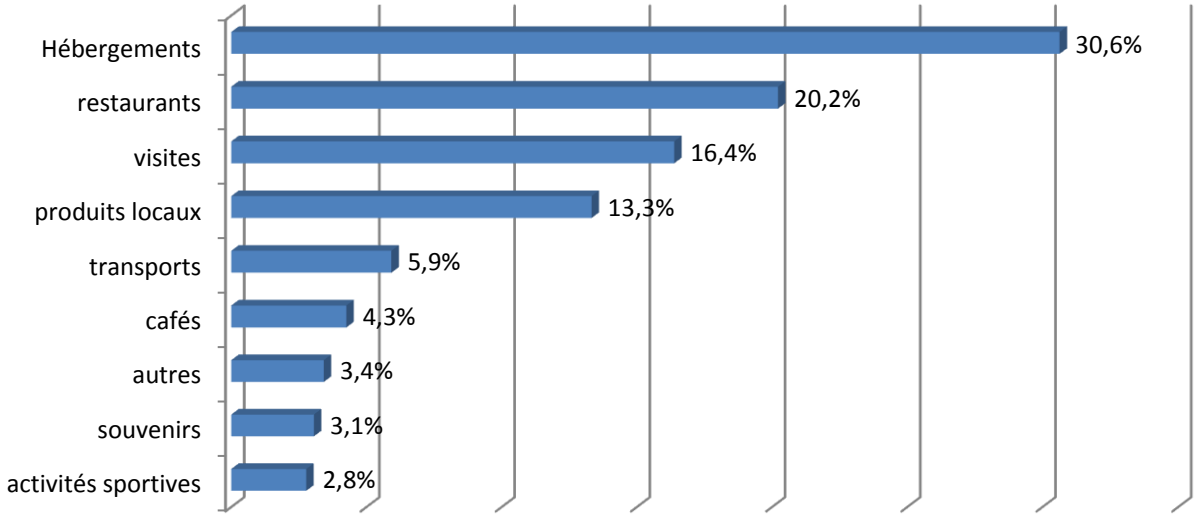
- en hôtel, la pratique de la randonnée et la visite des sites naturels cèdent du terrain (-5 points) au profit de la gastronomie (+9 points), de la visite de monuments (+7 points) et de musées (+9 points).

- en gîte, les activités sont dans la tendance générale. On note tout de même une pratique légèrement accentuée pour la randonnée pédestre et la promenade (+5 points) ainsi que pour les visites de ville (+4 points). Les clients de gîtes présentent un intérêt moindre, voire inexistant pour la gastronomie (-7 points).

- en chambre d'hôtes, on remarque principalement un intérêt nettement plus marqué pour les sites nature (+6 points). Dans une proportion moindre, l'activité vélo est moitié moins sollicitée.

- **chez les campeurs,** la randonnée est l'activité phare des campeurs puisqu'elle représente 53% des activités qu'ils déclarent pratiquer. On constate par ailleurs un intérêt supérieur à la moyenne pour les visites de villes (+5 points) et pour le vélo (+3 points).

Nature de la consommation pendant le séjour



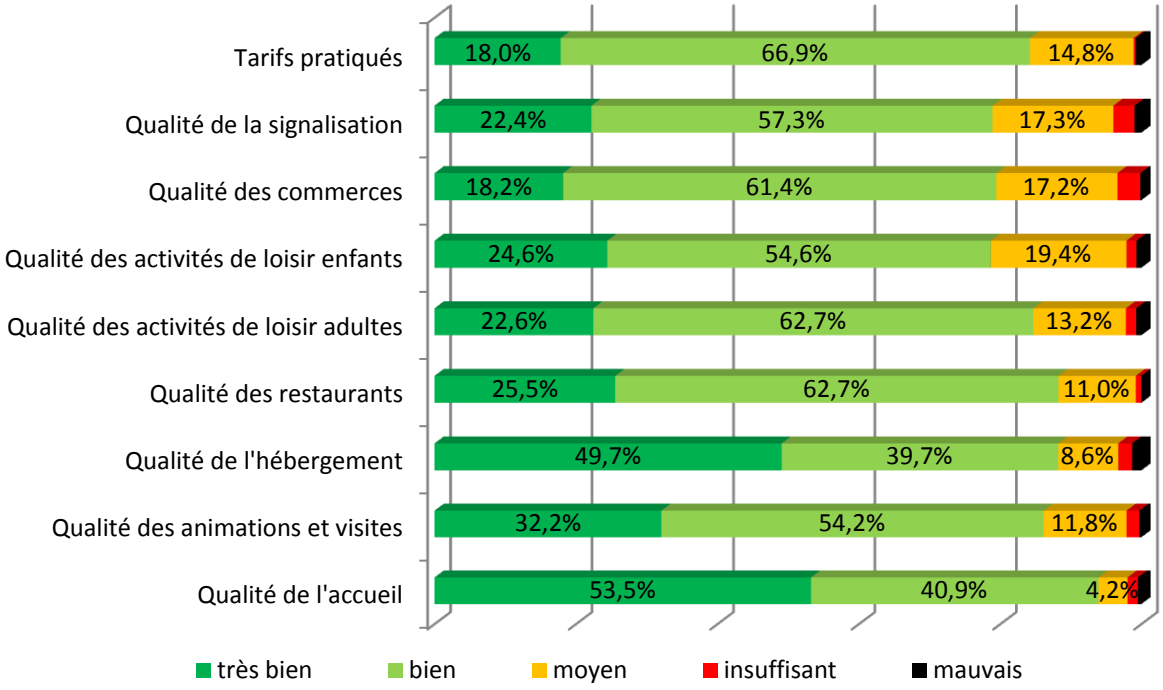
(3 réponses possibles – base 100)

Les 3 principaux postes de dépenses sont, à l'identique de 2012 :

1) L'hébergement
2) La restauration
3) Les visites (monuments, musées)

Parmi « autres » on retrouve à 40% la nourriture nécessaire pendant le séjour.

5 – Les opinions des touristes sur leur séjour



Après une forte hausse de la satisfaction observée en 2012, le nombre de visiteurs satisfaits de leur séjour gagne encore 1 point pour atteindre 85%. Là où le tourisme ardennais peut encore s'améliorer concerne la signalisation, les commerces ainsi que les activités de loisirs pour les enfants.

Le mécontentement concernant la signalisation et les commerces s'accentue légèrement par rapport à 2012 (+ 2 points).

Si l'insatisfaction concernant les loisirs pour enfants reste élevée (20,8%), on note une amélioration par rapport à 2012 (28%).

Comme en 2012, le principal poste de satisfaction concerne l'accueil avec un score de 94,4%,

Opinion sur la qualité de l'hébergement par type d'hébergement

Parmi ceux ayant répondu à la question de la qualité de l'hébergement, en moyenne 88% déclarent la trouver bonne ou très bonne (93% en 2015).

Par type d'hébergement, on constate quelques écarts par rapport à la moyenne :

- hôtel -> 90% de satisfaction

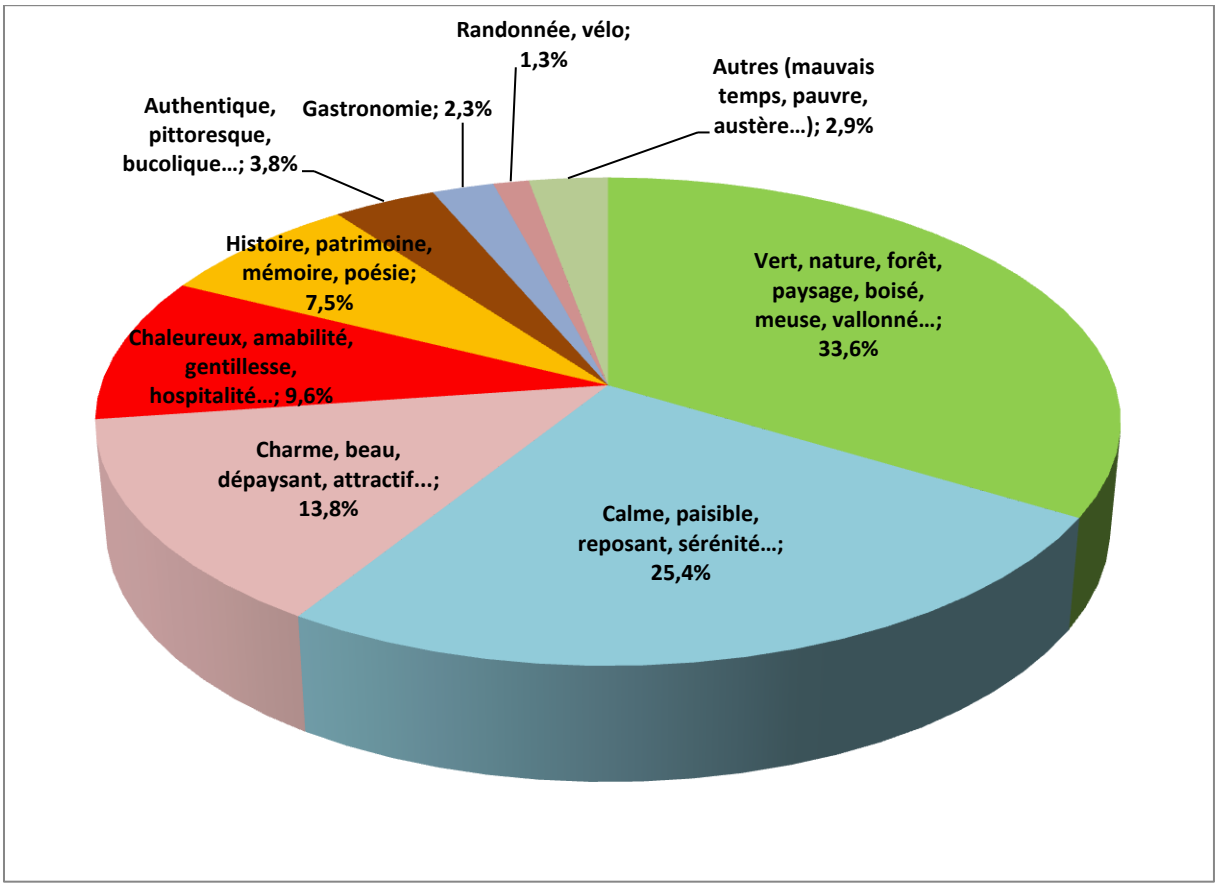
- gîtes -> 86.5% de satisfaction

- chambre d'hôtes -> 91% de satisfaction

- camping -> 98% de satisfaction

6 – L'image des Ardennes auprès des touristes

Il a été demandé aux interviewés de donner 3 mots pour caractériser les Ardennes. Les réponses formulées ont été triées et classées dans 9 grandes catégories.



L'aspect « nature » est le plus mentionné parmi les 3 mots possibles, suivi par le caractère « calme ».

A l'analyse des résultats obtenus, on constate que la dimension environnementale est très importante pour les interviewés. En effet, les qualitatifs « calme », « vert », « beau » se rapportent à la qualité de l'environnement. C'est ensuite la caractéristique humaine (convivialité) des gens du territoire qui vient à l'esprit des interviewés.

L'enquête de 2012 avait déjà retenu l'image d'un département à la nature attractive, avec toutefois plus de termes évoquant le calme, la sérénité.

7 – Quelques suggestions des touristes

Là aussi il a été demandé aux interviewés de s'exprimer librement pour améliorer le tourisme ardennais. Les principales suggestions concernent :

-> Intensifier les efforts en matière de promotion (déjà évoqué en 2012)

-> Améliorer le balisage des sentiers ainsi que la signalisation touristique

-> Aménager des canaux et voies d'eau

-> Renforcer l'offre en activités et animations notamment auprès des enfants

-> Développer l'offre en cartes de randonnées

SYNTHESE

1 – Caractéristiques des interviewés

La clientèle française représente 68% des répondants à cette enquête diffusée essentiellement dans les hébergements marchands. Les trois régions les plus représentées sont le Nord Pas-de-Calais (31.3% des Français), l'Ile-de-France (15,43%) et la Champagne-Ardenne (12,61%).

Les Belges constituent 16% de la population observée, les Néerlandais 11%.

L'âge moyen du répondant est de 50 ans. Les principales catégories socio-professionnelles représentées sont les « cadres et professions supérieures » (27 %), les retraités (25 %) et les employés (24 %)

2 – Les motivations du séjour

Par nationalité, on observe que les Français expriment l'envie de découvrir la destination, alors que les Belges et les Néerlandais viennent y trouver la nature, l'espace et le calme. On constate une fidélisation assez forte des Néerlandais (61 % sont déjà venus). Internet est devenu le 1er média utilisé par les touristes pour s'informer.

3 – Les conditions de séjour

On constate des durées de séjour assez longues puisque 57% des interviewés affirment rester une semaine ou plus (79% pour les Néerlandais). L'hébergement locatif est le plus mentionné et, en proportion, on rencontre plus de Français en chambres d'hôtes et hôtels, plus de Néerlandais en camping, et une présence importante des Belges dans les hôtels.

4 – Les activités et dépenses durant le séjour

Les promenades sont plébiscitées à 40% par les interviewés, devant les visites de ville suivies par la découverte des sites naturels. La gastronomie est moins mentionnée que lors des enquêtes précédentes. Par nationalité, une différence est observée chez les Néerlandais, qui recherchent la pratique du vélo.

En dehors de l'hébergement et de la restauration qui représentent les principaux postes de dépenses, on constate un budget « produits locaux » (13 %) presque équivalent à celui des « visites » (16 %).

5 – Opinion des touristes sur leur séjour

85% des visiteurs sont satisfaits de leur séjour. Si la satisfaction pour l'accueil et l'hébergement est très forte (surtout en campings – 98 %), quelques déceptions sont exprimées pour la qualité des activités de loisirs pour les enfants ainsi que pour la signalisation touristique et la qualité des commerces, à l'instar de la précédente enquête de 2012.

6 – L'image des Ardennes

Les touristes interrogés évoquent la dimension environnementale du territoire (34 % pour « vert, forêt, nature… ») devant l'aspect reposant du séjour (25 % pour «calme, paisible, sérénité… ») et la beauté des lieux (14 %).

La convivialité des habitants apparaît également comme significative par les visiteurs (10 % des mentions exprimées). Ces résultats confirment les informations collectées en 2012

Enquête clientèle

VOTRE SÉJOUR DANS LES ARDENNES...

Gagnez un séjour « charme et bien-être » d'une valeur de 300 € !!! (1)

1. RAISON DE VOTRE VENUE DANS LES ARDENNES FRANÇAISES :

- ◯ Séjour, vacances, étapes
- ◯ Visite d'amis ou parents
- ◯ Raison professionnelle (Passez à la question 3)

2. POURQUOI AVEZ-VOUS CHOISI LES ARDENNES ? (2 réponses maxi)

- ◯ Destination habituelle
- ◯ Étape
- ◯ Évènements, spectacles, festivals
- ◯ Proximité
- ◯ Envie de découvrir
- ◯ Pratique d'une activité
- ◯ Calme, détente, repos
- ◯ Nature, espace
- ◯ Autres :

3. COMBIEN ÉTIEZ-VOUS LORS DE VOTRE VENUE ?

Nombre de personnes au total : ☐☐ dont ☐☐ enfant(s)

4. TYPE D'HÉBERGEMENT :

- ◯ Hôtel
- ◯ Location, gîte
- ◯ Chambre d'hôtes
- ◯ Hébergement de groupe
- ◯ Camping
- ◯ Camping-car
- ◯ Bateau
- ◯ Hébergement insolite
- ◯ Famille ou amis

5. DURÉE DU SÉJOUR :

- ◯ 1 nuit en semaine
- ◯ 1 week-end
- ◯ 2 à 5 nuits
- ◯ 1 semaine
- ◯ Plus de 1 semaine
- ◯ Excursionniste

6. VENIEZ-VOUS POUR LA 1ÈRE FOIS ?

◯ Oui ◯ Non si non, combien de fois êtes-vous déjà venu ? ☐☐

7. SI OUI, COMMENT AVEZ-VOUS CONNU LES ARDENNES ? (2 réponses maxi)

- ◯ TV, radio
- ◯ Presse écrite
- ◯ Dépliants
- ◯ Famille/Amis
- ◯ Mailing
- ◯ Internet
- ◯ Bouche à oreille
- ◯ Guide touristique
- ◯ Autres :

8. PRINCIPALES ACTIVITÉS PRATIQUÉES PENDANT VOTRE SÉJOUR (3 réponses maxi) :

- ◯ Gastronomie
- ◯ Shopping
- ◯ Randonnée, promenade
- ◯ Musées et sites industriels
- ◯ Monuments
- ◯ Vélo
- ◯ Équitation
- ◯ Visite de villes
- ◯ Pêche, chasse
- ◯ Canoë
- ◯ Accro-branche
- ◯ Sites naturels
- ◯ Évènements (festival, spectacle, etc.)
- ◯ Baignade
- ◯ Brocante
- ◯ Autres :

Offices de Tourisme de France

ARDENNES Agence de Développement Touristique

CCI ARDENNES

(1) Un tirage au sort désignera le gagnant parmi les participants. Le règlement du jeu est déposé auprès de la SCP ACTA Etude de Maitres PIERSON Joseph - PIERSON Hervé et MEROT Alain société civile professionnelle titulaire d'un office d'huissier de justice domiciliée 15 rue de Sarre BP 15126 57074 METZ Cedex 3. La participation au Jeu implique l'acceptation sans réserve du règlement du jeu dans son intégralité. Le règlement est disponible sur l'adresse du site internet www.cdt08.com/upload/ec-2015.pdf. Le règlement est également disponible sur simple demande auprès de l'UDOTSI des Ardennes - 4 place Ducale - BP 229 - 08102 Charleville-Mézières.

Crédits : éléments graphiques Freepik.com.

9. VOS PRINCIPALES DEPENSES DURANT VOTRE SÉJOUR (3 réponses maxi) :
(numérotez de 1 à 3 : 1 étant la dépense la plus importante) :

- ☐ Hébergements
- ☐ Restaurants
- ☐ Cafés
- ☐ Produits locaux
- ☐ Visites
- ☐ Souvenirs
- ☐ Activités sportives
- ☐ Transports
- ☐ Autres :

10. APPRÉCIATION DE VOTRE SÉJOUR :

	Très bien	Bien	Moyen	Insuffisant	Mauvais
Qualité de l'accueil et des informations fournies					
Qualité des animations et des visites					
Qualité de l'hébergement					
Qualité des restaurants					
Qualité des activités de loisirs pour les adultes					
Qualité des activités de loisirs pour les enfants					
Qualité des commerces					
Qualité de la signalisation touristique					
Tarifs pratiqués					

11. DÉFINISSEZ LES ARDENNES EN TROIS MOTS :

12. VOS SUGGESTIONS POUR LE TOURISME ARDENNAIS :

Âge : ☐☐

Nationalité :

- ◯ France, code postal :
- ◯ Belgique, code commune :
- ◯ Allemagne
- ◯ Royaume-Uni
- ◯ Luxembourg
- ◯ Pays-Bas
- ◯ Autre nationalité :

CSP

- ◯ Ouvrier
- ◯ Agent de maîtrise
- ◯ Chef d'entreprise
- ◯ Agriculteur
- ◯ Enseignant
- ◯ Employé
- ◯ Ingénieur/cadre
- ◯ Profession libérale
- ◯ Étudiant
- ◯ Retraité
- ◯ Autre :

Votre adresse mail pour participer au tirage au sort :

Votre adresse email sera utilisée dans le cadre du tirage au sort.
Vous êtes susceptibles de recevoir des offres commerciales de la part de l'UDOTSI des Ardennes.
Si vous ne souhaitez pas être destinataires de ces offres commerciales, cochez la case ci-contre. ☐

« Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à l'observation touristique du département des Ardennes ». Les destinataires des données sont : UDOTSI, CCI et ADT des Ardennes. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à UDOTSI des Ardennes 4 place Ducale - BP 229 - 08102 Charleville-Mézières. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.