



Agence de Développement
et de Réservation Touristique du Loiret



Etude sur les clientèles touristiques 2014 en région Centre-Val de Loire

Présentation des résultats pour le département du Loiret

*Pour toute utilisation des résultats, mentionner la source :
Enquête clientèle 2014 - Comité régional du tourisme Centre-Val de Loire / 4V*

Réunion du 22 juin 2015 à Orléans



GAGNEZ vos prochaines vacances en région Centre en participant à notre grande enquête de clientèles.

WIN a holiday in the Loire Valley region by taking part in our customer survey.

Afin de mieux vous accueillir et de répondre à vos attentes, merci de remplir ce questionnaire et de nous le retourner. Il vous permettra peut-être de remporter l'un des nombreux lots mis en jeu :



Fill in this questionnaire and return it to us to help us better meet your expectations and make you even more welcome, and you might win one of the many available prizes:



1 séjour découverte d'1 semaine pour une famille, avec visites de sites touristiques

12 week-ends ou courts séjours en hébergements de charme, à la découverte des châteaux de la Loire, du patrimoine historique et naturel, des vignobles, de la gastronomie,...

Des bouteilles de vin*, des entrées gratuites et de nombreux autres cadeaux...

One-week discovery holiday for your family with visits included...

12 weekends or short breaks in the Loire Valley region

to discover the Loire châteaux, gastronomy & vineyards, the historical & natural heritage and staying in a charming accommodation...

As well as bottles of wine, free admission passes and many other prizes...

Etude sur les clientèles touristiques 2014

Réalisée d'avril à novembre 2014
Financement et suivi technique par le CRT Centre-Val de Loire

Partenariat avec les observatoires économiques, les Agences et Comités Départementaux du Tourisme.



Agence de Développement et de Réservation Touristique du Loiret

Etude sur les clientèles touristiques 2014

Rappels méthodologiques

Des questionnaires



Des sites de diffusion



Une enquête web



- 125.000 exemplaires
- 6 langues
- Numérotés et suivis
- 20 questions détaillées
- Identification des répondants



- 251 sites de diffusion
- Répartition territoriale
- Répartition par secteur d'activités et thématiques



- Personnalisée
- 25 questions
- Satisfaction
- Comportement
- Attentes

Méthodologie : LES RETOURS



Enquête
« papier »



Enquête
« web »

13.199 réponses

- Plus de 10% de taux de retour par voie postale
- Des questionnaires bien remplis
- Peu de réponses aberrantes et quelques « triches » identifiées

3.812 réponses

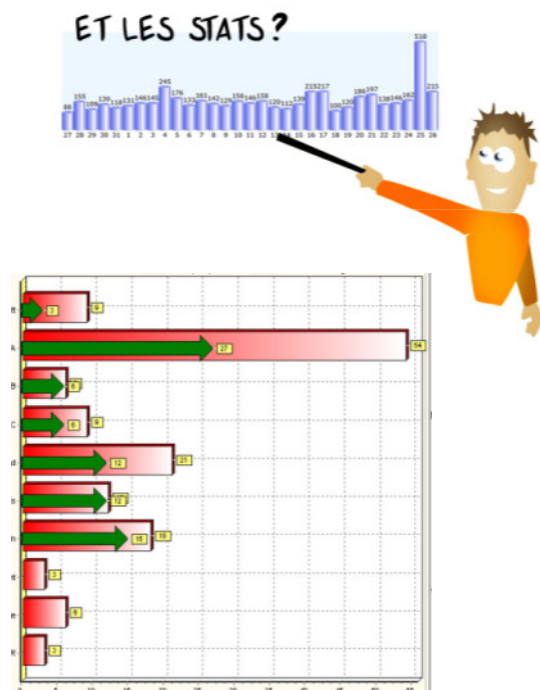
- 22.000 emails envoyés
- Ces réponses viennent compléter les réponses papier
- Ces réponses apportent des éléments qualitatifs « post séjour »

Au final

**11.213 réponses conservées,
enrichies et redressées
statistiquement**

Une enquête « auto-administrée »

Les analyses préalables



Redressements statistiques

- Sur la base des poids des « mois » de séjour
- Sur la base des poids des « départements » de séjour
- Technique de la pondération individuelle des réponses
- Au final :

Une très bonne base de travail

Une répartition cohérente

Une sur-représentation des « longs séjours »

GAGNEZ vos prochaines vacances en région Centre en participant à notre grande enquête de clientèles.

WIN a holiday in the Loire Valley region by taking part in our customer survey.

Etude sur les clientèles touristiques 2014

Afin de mieux vous accueillir et de répondre à vos attentes, merci de remplir ce questionnaire et de nous le retourner. Il vous permettra peut-être de remporter l'un des nombreux lots mis en jeu :



Fill in this questionnaire and return it to us to help us better meet your expectations and make you even more welcome, and you might win one of the many available prizes:

PRINCIPAUX RESULTATS PAR ZONAGE :



1 séjour découverte d'1 semaine pour une famille, avec visites de sites touristiques

One-week discovery holiday for your family with visits included...

12 week-ends ou courts séjours en hébergements de charme, à la découverte des châteaux de la Loire, du patrimoine historique et naturel, des vignobles, de la gastronomie,...

12 weekends or short breaks in the Loire Valley region to discover the Loire châteaux, gastronomy & vineyards, the historical & natural heritage and staying in a charming accommodation...

Des bouteilles de vin*, des entrées gratuites et de nombreux autres cadeaux...

As well as bottles of wine, free admission passes and many other prizes...

Principaux résultats 2014

Données de cadrage – Les touristes

Loiret

Touristes :
• 49% sédentaires
• 44% itinérants

**Région Centre-
Val de Loire**

Touristes :
• 64% sédentaires
• 31% itinérants

Données de cadrage – Les touristes

Loiret

Français à 59%

- 24% viennent d'IDF
- 9% de Rhône-Alpes
- 8% des Pays de la Loire
- 7% du Nord-Pas-de-Calais
- 6% de Normandie
- 5% de Bretagne

41% d'étrangers

- 21% des étrangers sont DE
- 17% sont NL
- 13% sont GB
- 10% sont B
- 6% sont ESP, IT et CH

Val de Loire

Français à 67%

- 26% des Français sont d'IDF
- 9% sont de Rhône-Alpes
- 8% des Pays de la Loire
- 7% de Normandie et NPC
- 6% de Bretagne
- 5% sont du CVL et de PACA

33% d'étrangers

- 19% des étrangers sont DE
- 14% sont NL
- 14% sont GB
- 13% sont B
- 9% sont IT
- 7% sont ESP

Région Centre-Val de Loire

Français à 69%

- 27% des Français sont d'IDF
- 9% sont de Rhône-Alpes
- 7% sont des Pays de la Loire
- 7% sont du Centre-Val de Loire
- 6% sont de Normandie, de NPC et Bretagne

31% d'étrangers

- 19% des étrangers sont DE
- 15% sont NL
- 14% sont GB
- 14% sont B
- 9% sont IT
- 7% sont ESP

Données de cadrage – Les touristes

Loiret

- 45% ont plus de 55 ans
- 43% sont là pour la 1^{ère} fois

Val de Loire

- 43% ont plus de 55 ans
- 45% sont là pour la 1^{ère} fois

Région Centre-Val de Loire

- 45% ont plus de 55 ans
- 44% sont là pour la 1^{ère} fois

Données de cadrage – Les touristes

Loiret

Dépense moyenne

63€

par jour et par personne

• DMS : 6,0 nuits

Val de Loire

Dépense moyenne

66€

par nuit et par personne

• DMS : 5,8 nuits

**Région Centre-
Val de Loire**

Dépense moyenne

65€

par nuit et par personne

• DMS : 5,6 nuits

2014 : LES TOURISTES AYANT SEJOURNE DANS LE LOIRET

LES TOURISTES FRANCAIS

	Origine	Budget moyen du séjour	Dépense moyenne (par jour et par pers)	Durée moyenne de séjour
% clientèle française	France	566 €	56 €	5,4
24%	Ile-de-France	461 €	66 €	3,7
9%	Rhône-Alpes	644 €	51 €	5,0
8%	Pays de la Loire	540 €	52 €	4,3
7%	Nord-Pas-de-Calais	619 €	43 €	6,5
6%	Normandie	558 €	48 €	4,8
5%	Bretagne	489 €	50 €	4,9

2014 : LES TOURISTES AYANT SEJOURNE DANS LE LOIRET

LES TOURISTES ETRANGERS

	Origine	Budget moyen du séjour	Dépense moyenne (par jour et par pers)	Durée moyenne de séjour
% clientèle étrangère	Etrangers	1.052 €	73 €	7,3
21%	Allemagne	1.141 €	76 €	8,7
17%	Pays-Bas	945 €	40 €	9,2
13%	Royaume-Uni	1.223 €	83 €	7,0
10%	Belgique	942 €	80 €	5,7
6%	Espagne	1.311 €	103 €	5,9
6%	Italie	1.181 €	82 €	6,9

**GAGNEZ vos
prochaines vacances
en région Centre
en participant à notre
grande enquête
de clientèles.**

**WIN a holiday
in the
Loire Valley region
by taking part
in our customer
survey.**

Afin de mieux vous accueillir et de répondre à vos attentes, merci de remplir ce questionnaire et de nous le retourner. Il vous permettra peut-être de remporter l'un des nombreux lots mis en jeu :



Fill in this questionnaire and return it to us to help us better meet your expectations and make you even more welcome, and you might win one of the many available prizes:



**1 séjour
découverte
d'1 semaine pour
une famille,** avec visites
de sites touristiques

**12 week-ends
ou courts séjours**
en hébergements de charme, à la découverte
des châteaux de la Loire, du patrimoine
historique et naturel, des vignobles, de la
gastronomie,...

**Des bouteilles de vin*,
des entrées gratuites et
de nombreux autres cadeaux...**

**One-week
discovery
holiday for your
family** with visits included..

**12 weekends or
short breaks in the
Loire Valley region**
to discover the Loire châteaux,
gastronomy & vineyards, the historical
& natural heritage and staying in
a charming accommodation...

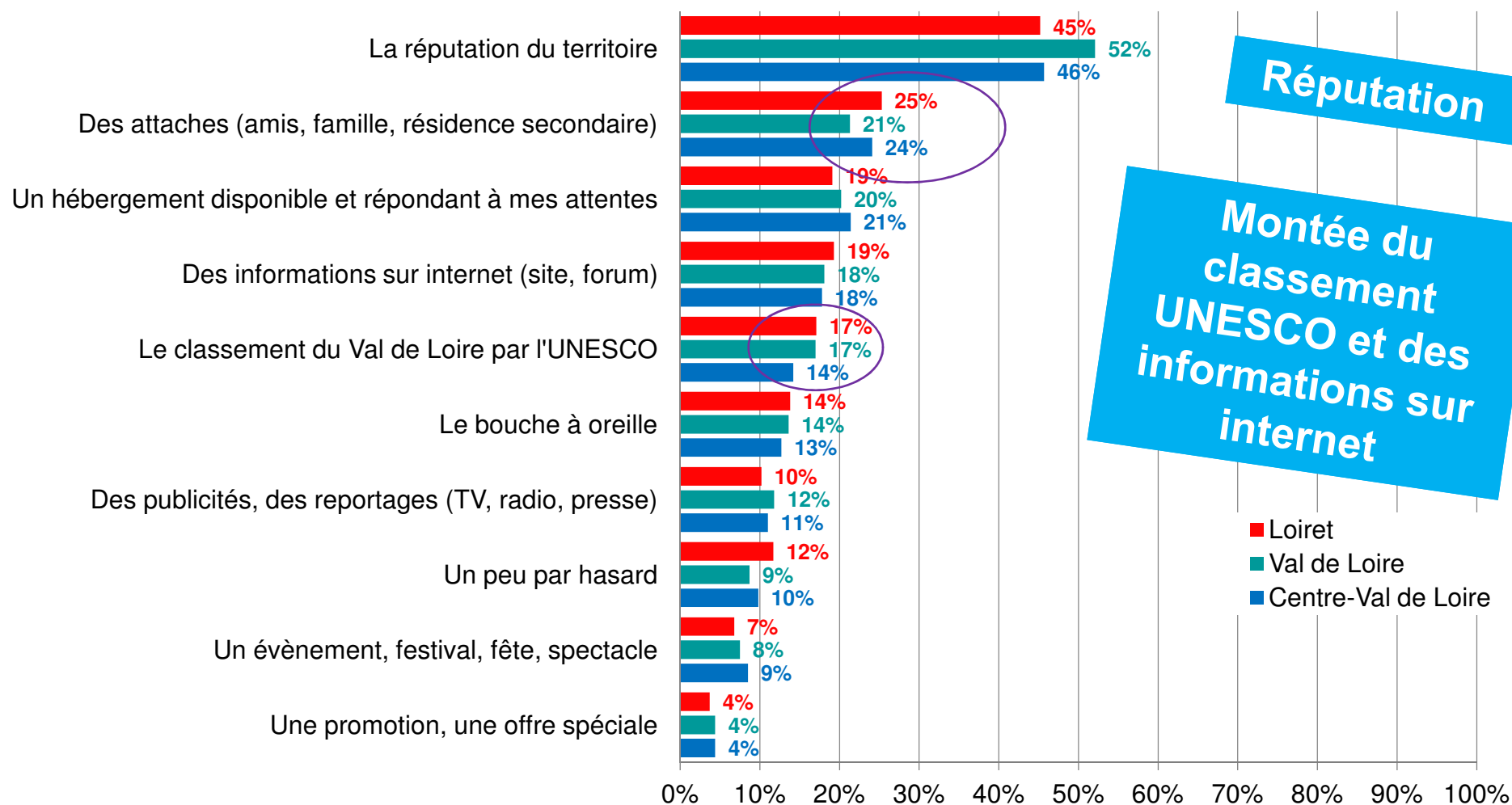
**As well as bottles of wine, free
admission passes and many
other prizes...**

Etude sur les clientèles touristiques 2014

LES TOURISTES LA PREPARATION DU SEJOUR

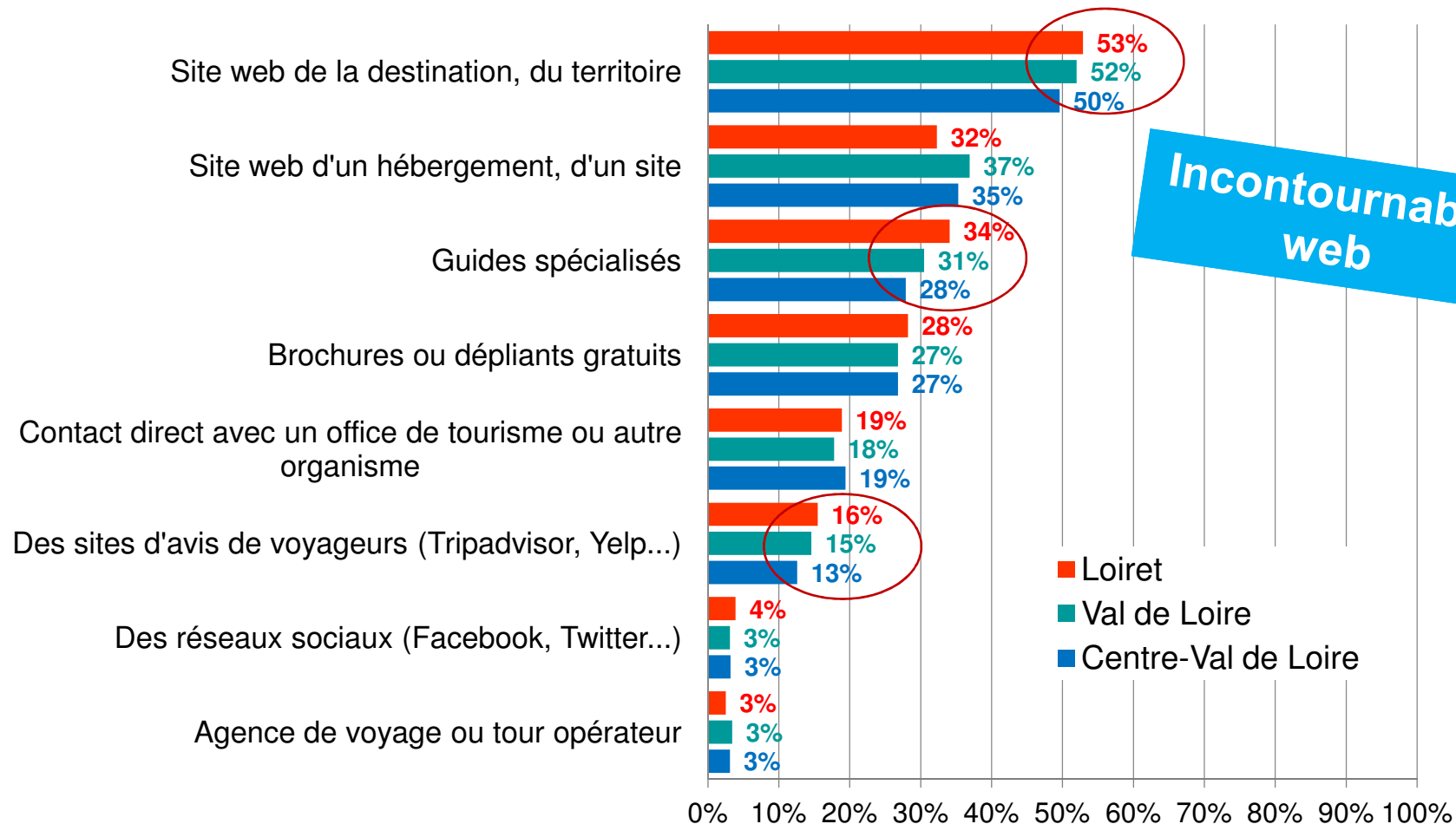
2014 : ENSEMBLE DES TOURISTES

Qu'est-ce qui vous a incité à choisir cette destination ?



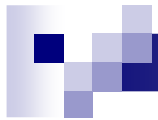
2014 : ENSEMBLE DES TOURISTES

Quels moyens utilisés pour préparer son séjour ?



Incontournable web

Loiret
Val de Loire
Centre-Val de Loire



**GAGNEZ vos
prochaines vacances
en région Centre
en participant à notre
grande enquête
de clientèles.**

**WIN a holiday
in the
Loire Valley region
by taking part
in our customer
survey.**

Afin de mieux vous accueillir et de répondre à vos attentes, merci de remplir ce questionnaire et de nous le retourner. Il vous permettra peut-être de remporter l'un des nombreux lots mis en jeu :



Fill in this questionnaire and return it to us to help us better meet your expectations and make you even more welcome, and you might win one of the many available prizes:



**1 séjour
découverte
d'1 semaine pour
une famille,** avec visites
de sites touristiques

**12 week-ends
ou courts séjours**
en hébergements de charme, à la découverte
des châteaux de la Loire, du patrimoine
historique et naturel, des vignobles, de la
gastronomie,...

**Des bouteilles de vin*,
des entrées gratuites et
de nombreux autres cadeaux...**

**One-week
discovery
holiday for your
family** with visits included..

**12 weekends or
short breaks in the
Loire Valley region**
to discover the Loire châteaux,
gastronomy & vineyards, the historical
& natural heritage and staying in
a charming accommodation...

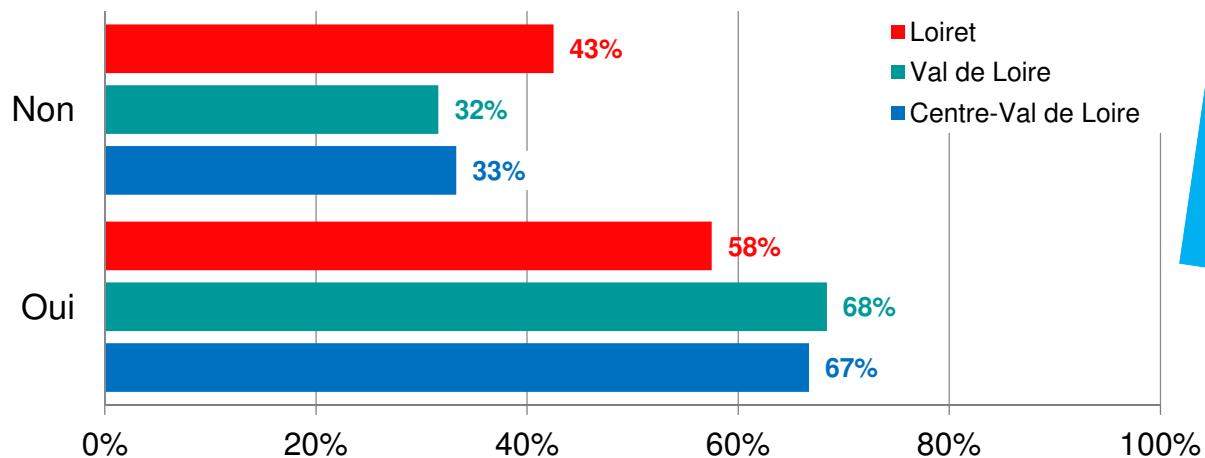
**As well as bottles of wine, free
admission passes and many
other prizes...**

Etude sur les clientèles touristiques 2014

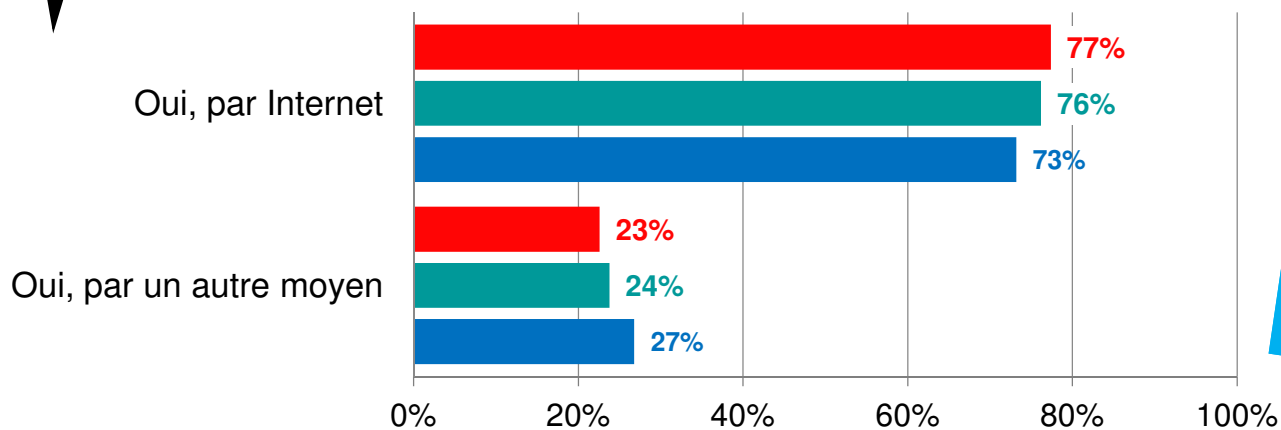
LES TOURISTES LA RESERVATION DU SEJOUR

2014 : ENSEMBLE DES TOURISTES

Y-a-t-il eu une réservation avant le séjour ?



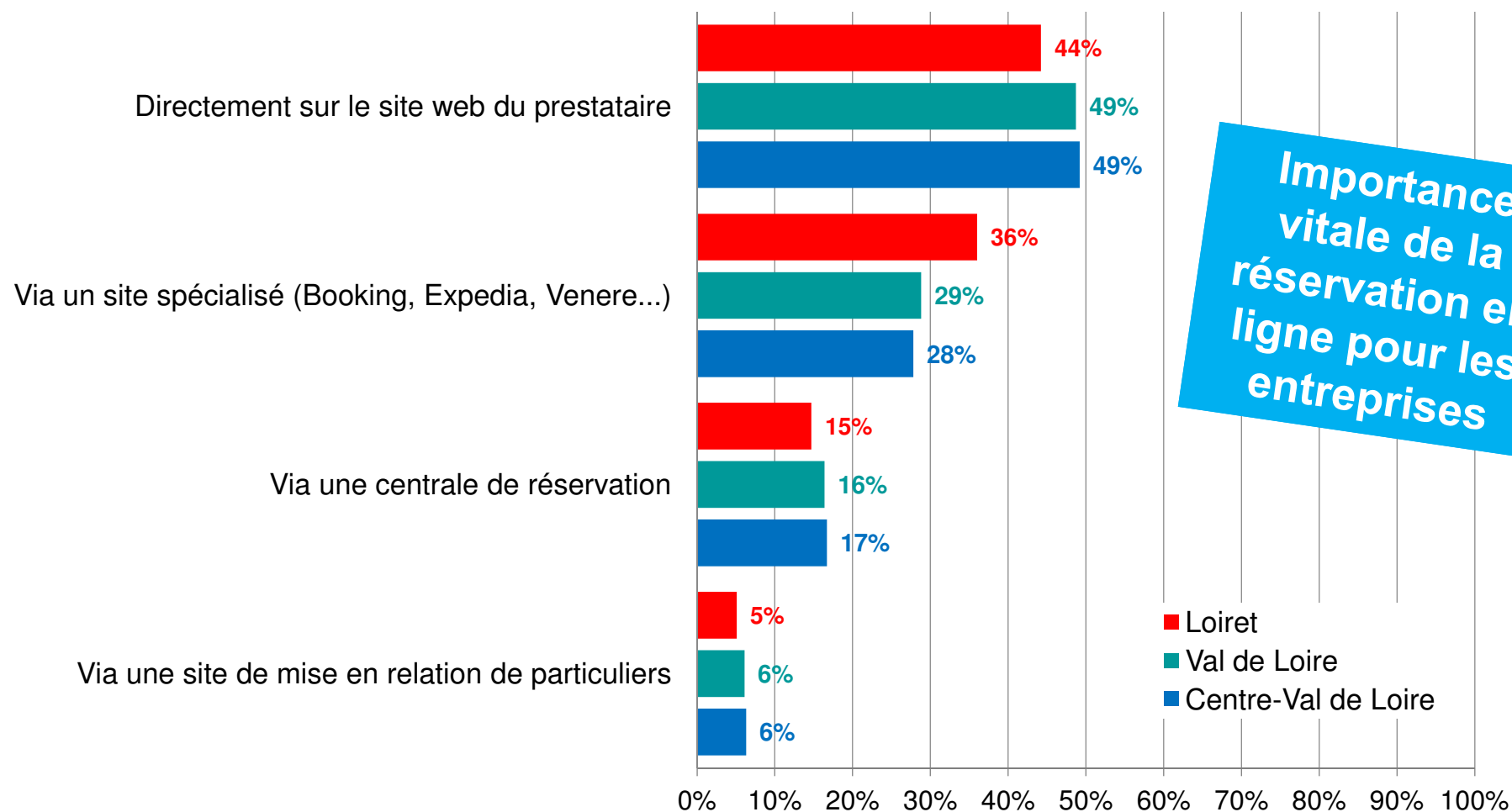
Confirmation avec une légère hausse



Très fortes progressions en 4 ans pour le web (+16 pts pour le Loiret et +13 pts pour la région)

2014 : ENSEMBLE DES TOURISTES

Les réservations en ligne ont été effectuées :



**GAGNEZ vos
prochaines vacances
en région Centre
en participant à notre
grande enquête
de clientèles.**

**WIN a holiday
in the
Loire Valley region
by taking part
in our customer
survey.**

Afin de mieux vous accueillir et de répondre à vos attentes, merci de remplir ce questionnaire et de nous le retourner. Il vous permettra peut-être de remporter l'un des nombreux lots mis en jeu :



Fill in this questionnaire and return it to us to help us better meet your expectations and make you even more welcome, and you might win one of the many available prizes:



**1 séjour
découverte
d'1 semaine pour
une famille,** avec visites
de sites touristiques

**12 week-ends
ou courts séjours**
en hébergements de charme, à la découverte
des châteaux de la Loire, du patrimoine
historique et naturel, des vignobles, de la
gastronomie,...

**Des bouteilles de vin*,
des entrées gratuites et
de nombreux autres cadeaux...**

**One-week
discovery
holiday for your
family** with visits included..

**12 weekends or
short breaks in the
Loire Valley region**
to discover the Loire châteaux,
gastronomy & vineyards, the historical
& natural heritage and staying in
a charming accommodation...

**As well as bottles of wine, free
admission passes and many
other prizes...**

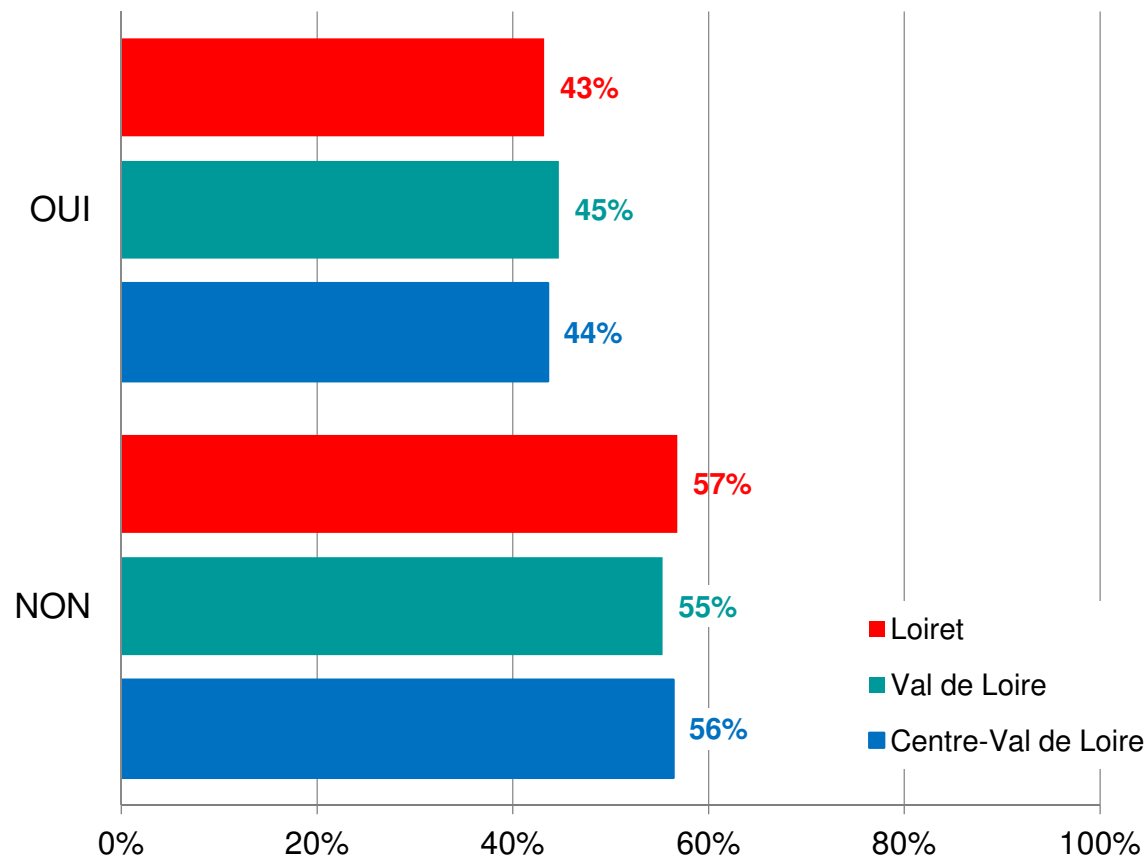
Etude sur les clientèles touristiques 2014

LES TOURISTES : LE DEROULEMENT DU SEJOUR

2014 : ENSEMBLE DES TOURISTES

Le déroulement du séjour

Premier séjour en région Centre-Val de Loire ?

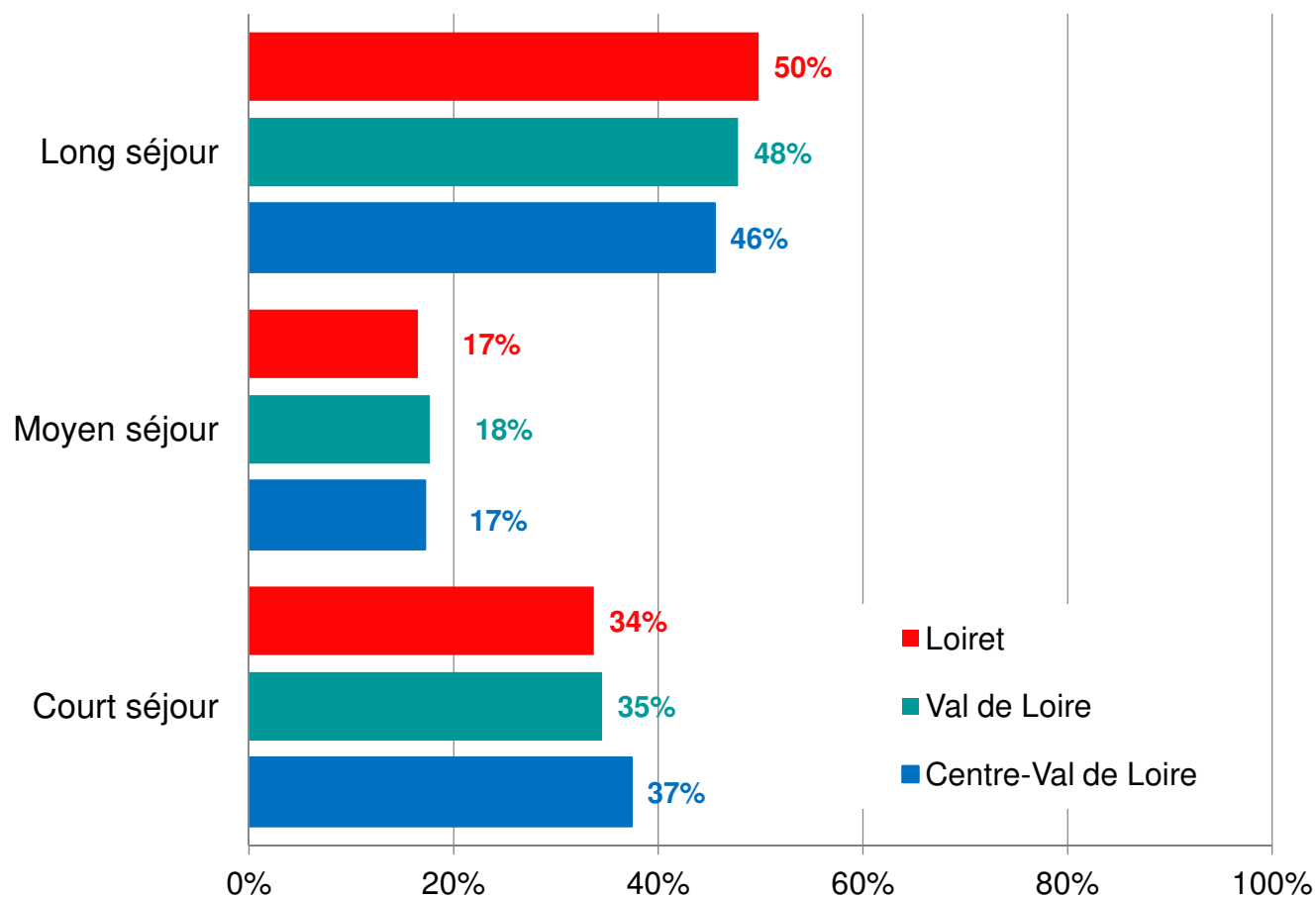


Français
fidèles

2014 : ENSEMBLE DES TOURISTES

Le déroulement du séjour

Type de séjour en région Centre-Val de Loire ?



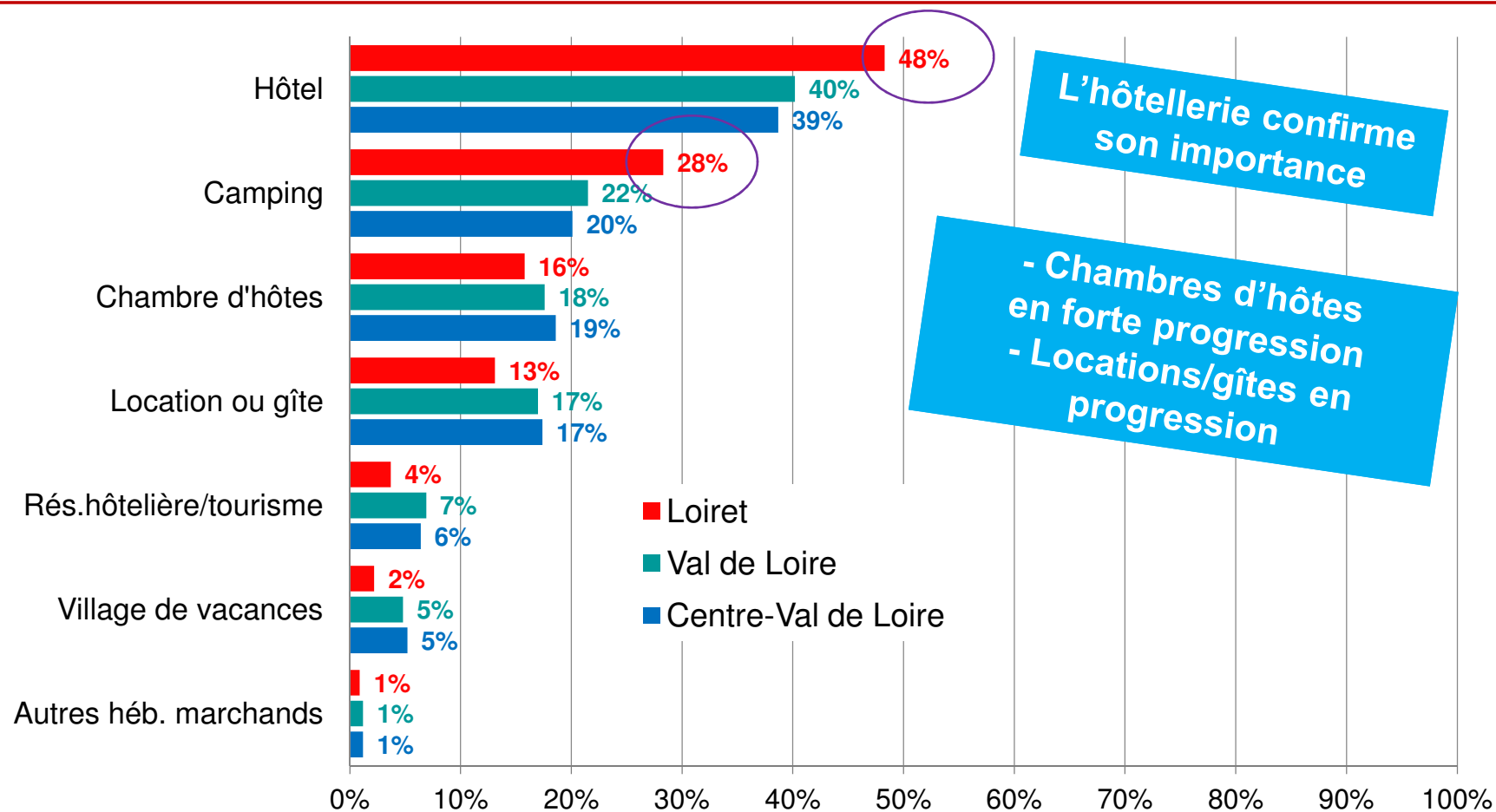
Court séjour = 1, 2 ou 3 nuits
Moyen séjour = 4 ou 5 nuits
Long séjour = 6 nuits et plus

2014 : ENSEMBLE DES TOURISTES

Le déroulement du séjour

Hébergement marchand utilisé durant le séjour en région Centre-Val de Loire ?

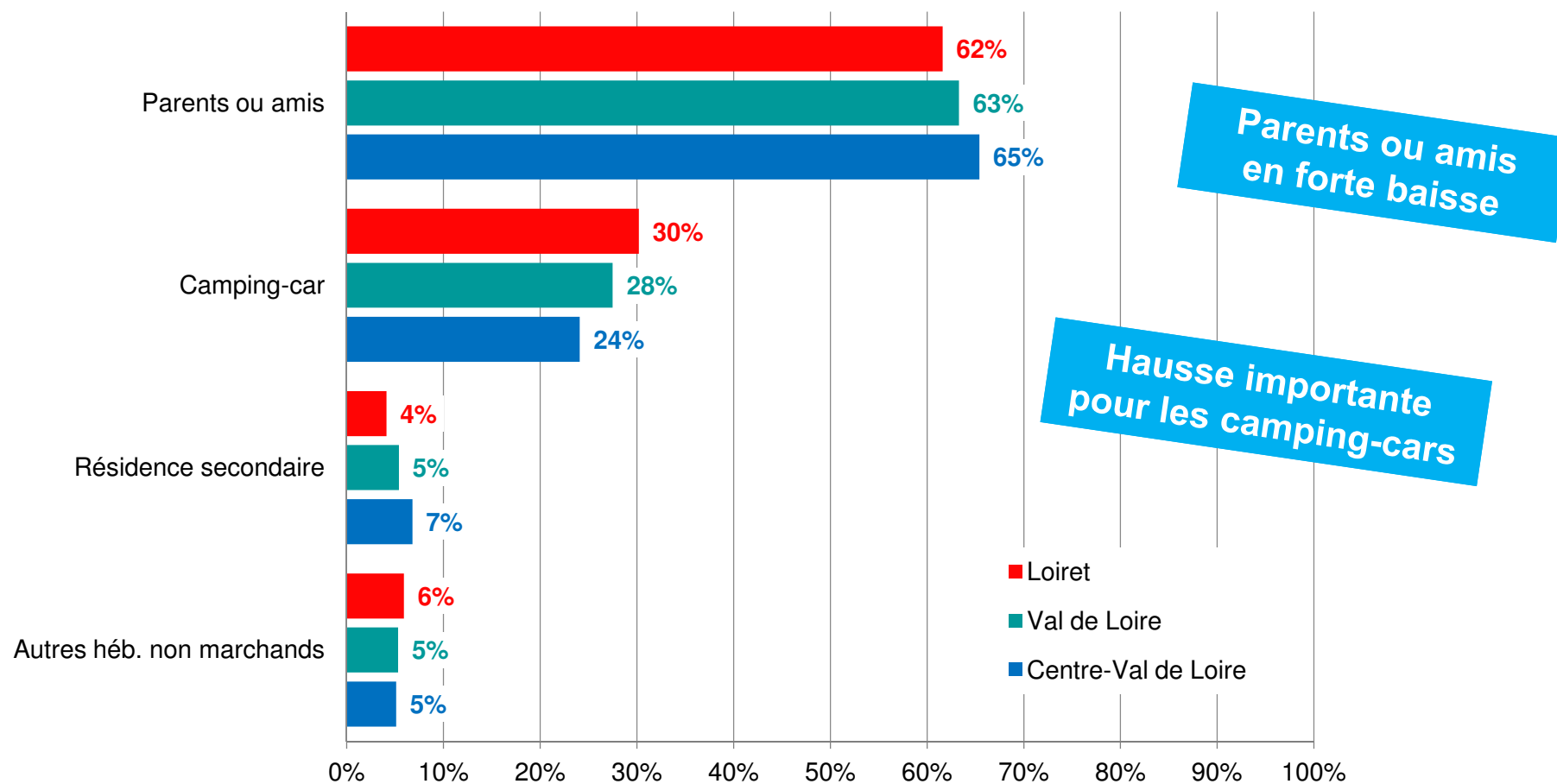
(en séjours)



2014 : ENSEMBLE DES TOURISTES

Le déroulement du séjour

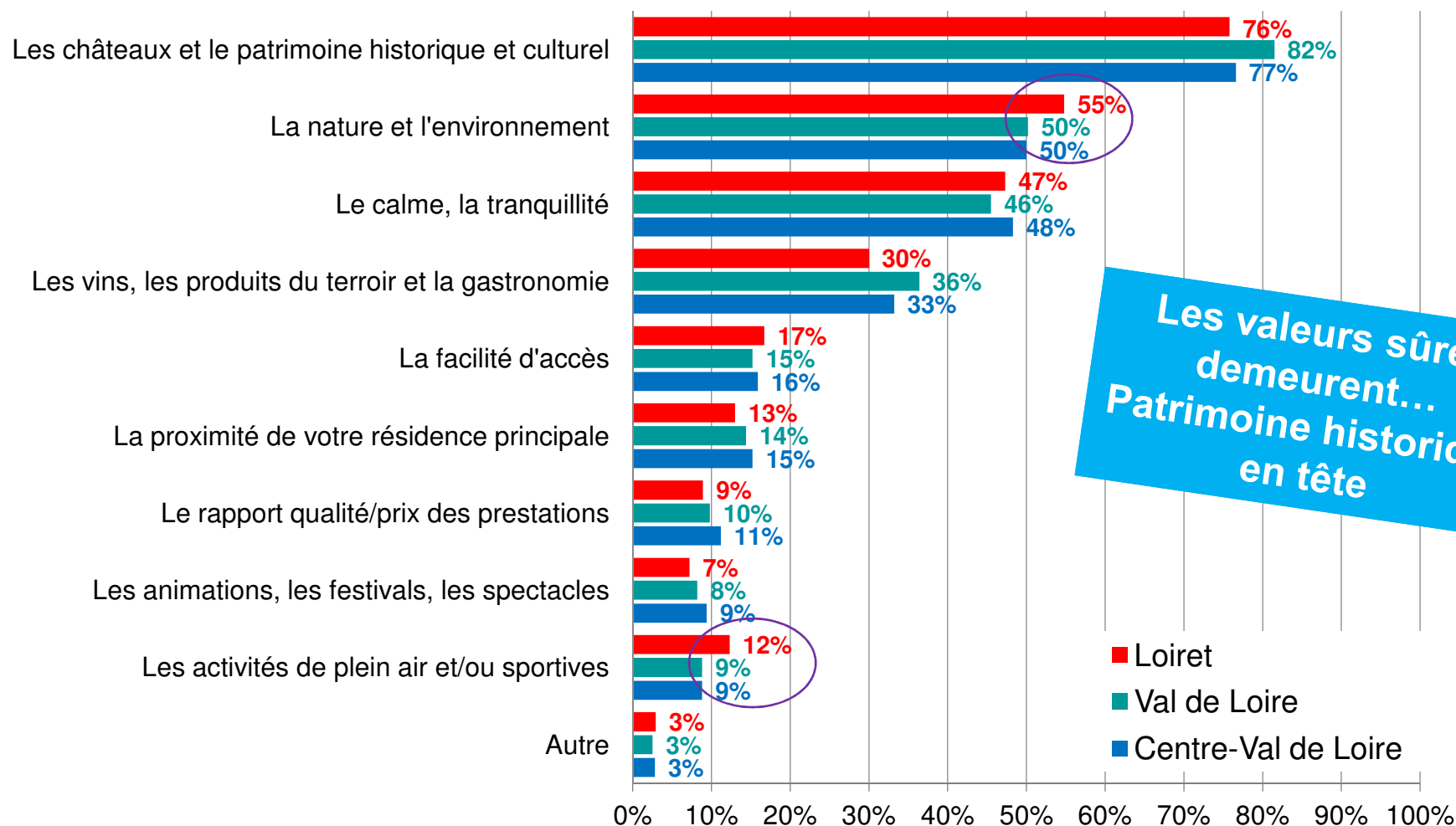
Hébergement NON marchand utilisé durant le séjour en région Centre-Val de Loire ? (en séjours)



2014 : ENSEMBLE DES TOURISTES

Le déroulement du séjour

Qu'apprécient le plus les touristes sur le territoire ?



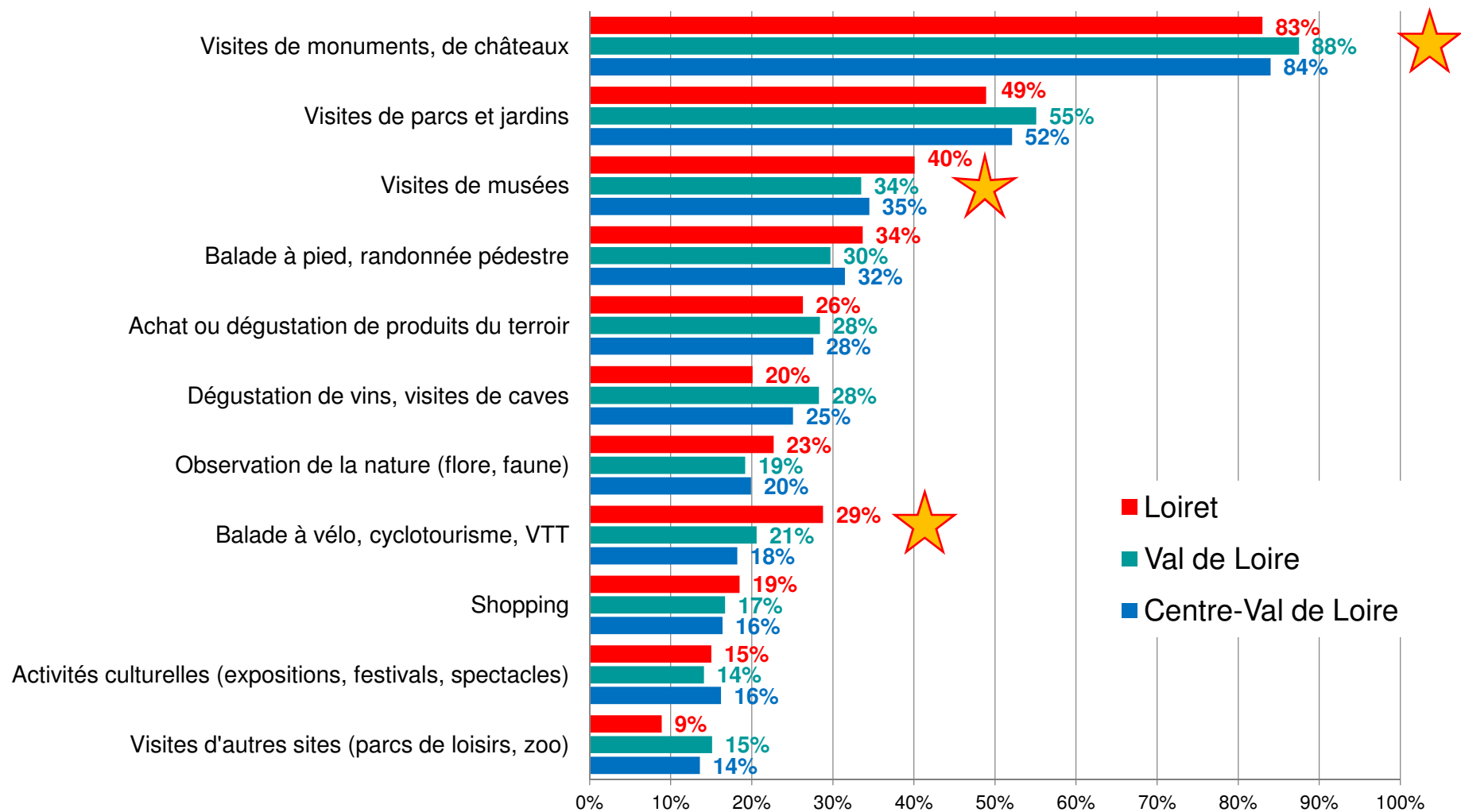
Les valeurs sûres
demeurent...
Patrimoine historique
en tête

■ Loiret
■ Val de Loire
■ Centre-Val de Loire

2014 : ENSEMBLE DES TOURISTES

Le déroulement du séjour

Quelles activités pratiquent les touristes sur le territoire ? (Les principales)



2014 : LES TOURISTES AYANT SEJOURNE DANS LE LOIRET

Le déroulement du séjour

FOCUS : Nombre et types de sites « visités » par les touristes séjournant dans le Loiret

RAPPEL - Durée moyenne de séjour = 6,0 nuits

Nombre moyen de « sites » visités pendant un séjour :

4,4 (4 à 5 sites)

**Touristes très
actifs et friands de
sites touristiques !**

**Un profil qui
pousse à
« l'itinérance »**

2,5 châteaux, monuments historiques

1,6 parcs et jardins

1,6 musées

1,5 caves, sites de dégustation de vins

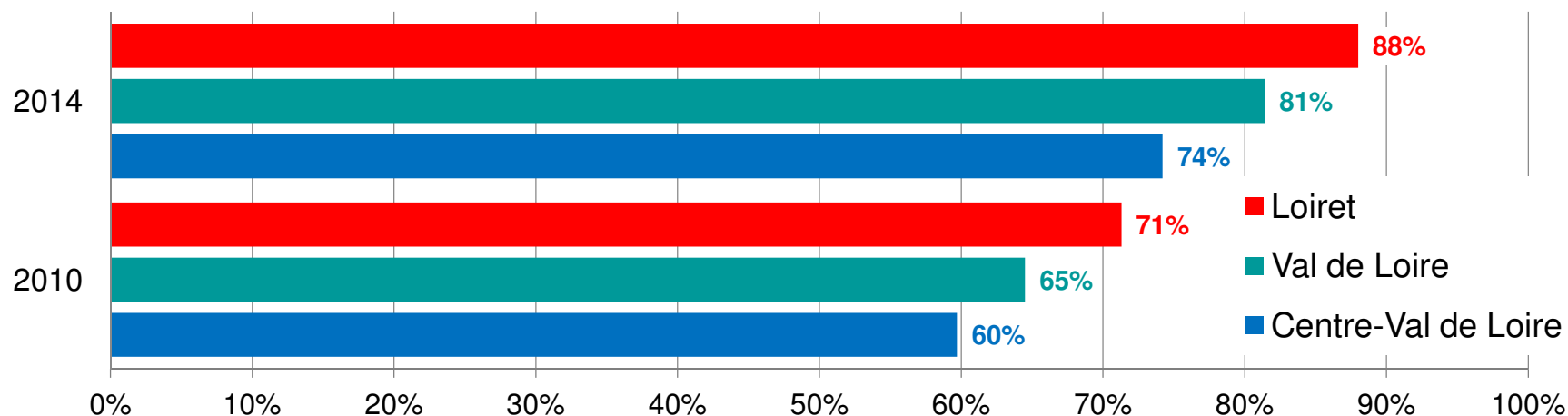
1,1 sites de loisirs (zoo, parc de loisirs...)

2014 : ENSEMBLE DES TOURISTES

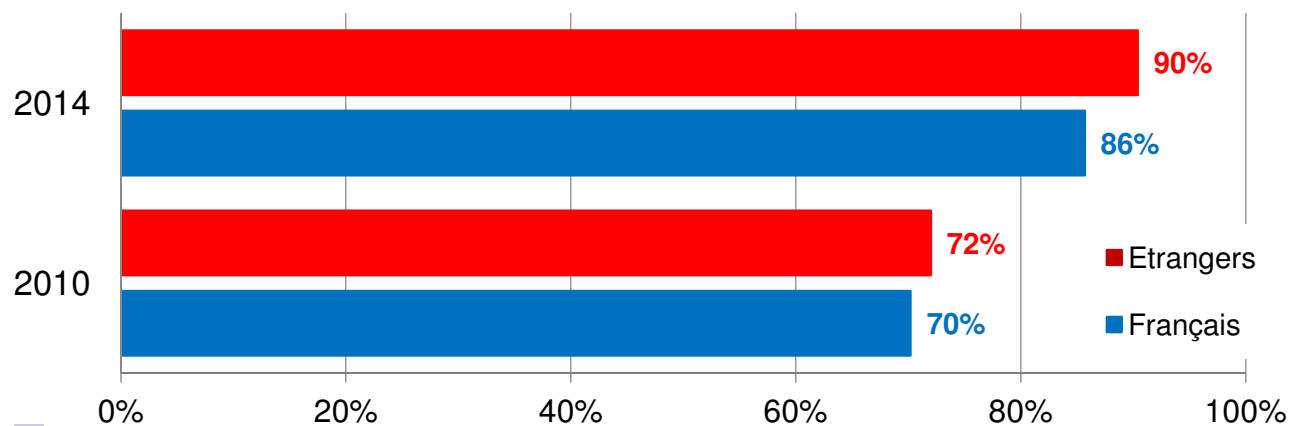
Le déroulement du séjour

FOCUS : « La Loire à Vélo » (pratique par les « cyclos »)

Pratique de l'itinéraire "La Loire à Vélo" (par les cyclistes, les cyclotouristes...) par les touristes.



Pratique de l'itinéraire "La Loire à Vélo" (par les cyclistes, les cyclotouristes...) par les touristes séjournant dans le Loiret.



Augmentation
depuis 2010
FRA +16 pts
ETR +18 pts

**GAGNEZ vos
prochaines vacances
en région Centre
en participant à notre
grande enquête
de clientèles.**

**WIN a holiday
in the
Loire Valley region
by taking part
in our customer
survey.**

Afin de mieux vous accueillir et de répondre à vos attentes, merci de remplir ce questionnaire et de nous le retourner. Il vous permettra peut-être de remporter l'un des nombreux lots mis en jeu :



Fill in this questionnaire and return it to us to help us better meet your expectations and make you even more welcome, and you might win one of the many available prizes:



**1 séjour
découverte
d'1 semaine pour
une famille,** avec visites
de sites touristiques

**12 week-ends
ou courts séjours**
en hébergements de charme, à la découverte
des châteaux de la Loire, du patrimoine
historique et naturel, des vignobles, de la
gastronomie,...

**Des bouteilles de vin*,
des entrées gratuites et
de nombreux autres cadeaux...**

**One-week
discovery
holiday for your
family** with visits included...

**12 weekends or
short breaks in the
Loire Valley region**
to discover the Loire châteaux,
gastronomy & vineyards, the historical
& natural heritage and staying in
a charming accommodation...

**As well as bottles of wine, free
admission passes and many
other prizes...**

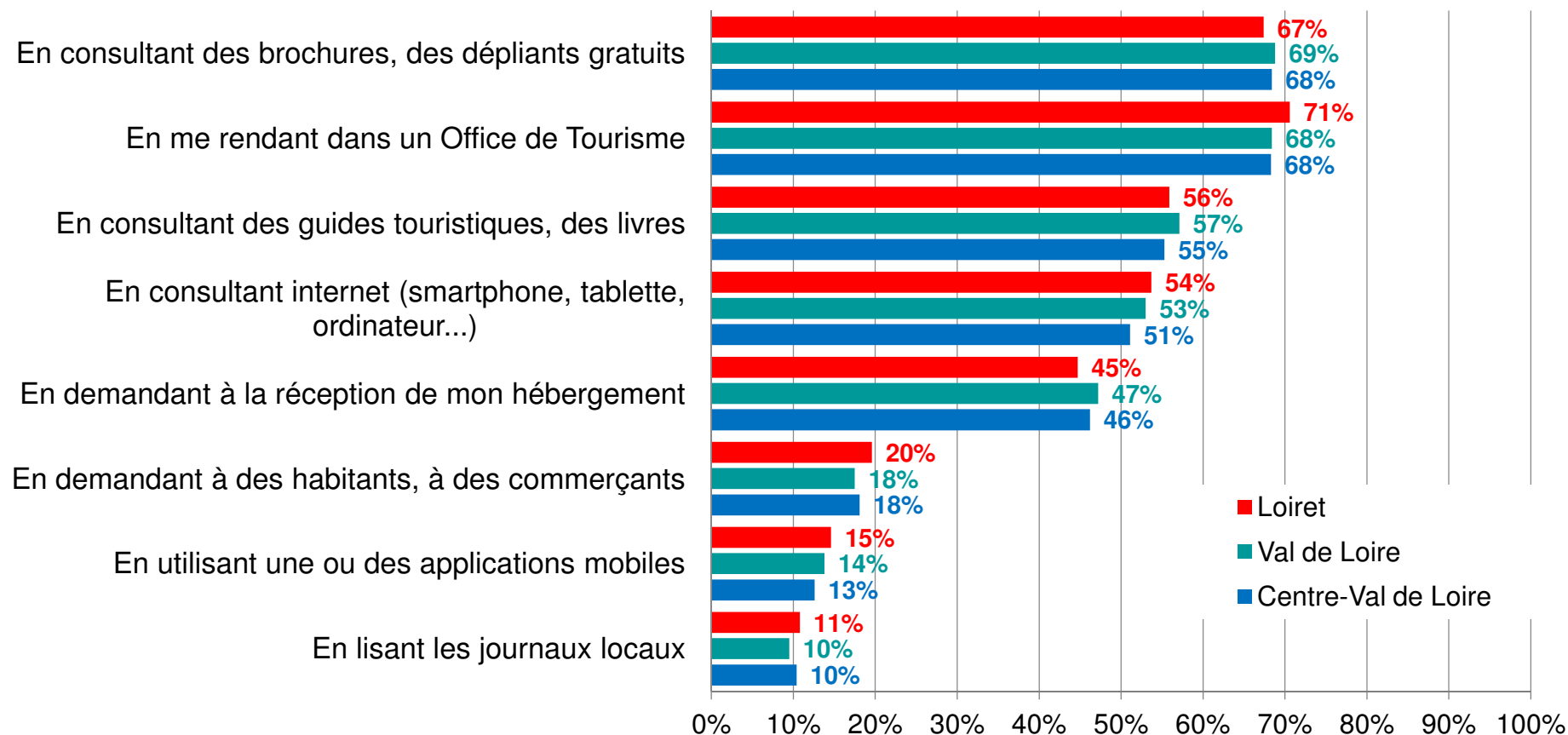
Etude sur les clientèles touristiques 2014

COMPORTEMENT ET SATISFACTION

2014 : ENSEMBLE DES TOURISTES

Analyse du comportement « POST-SEJOUR / POST-VISITE »

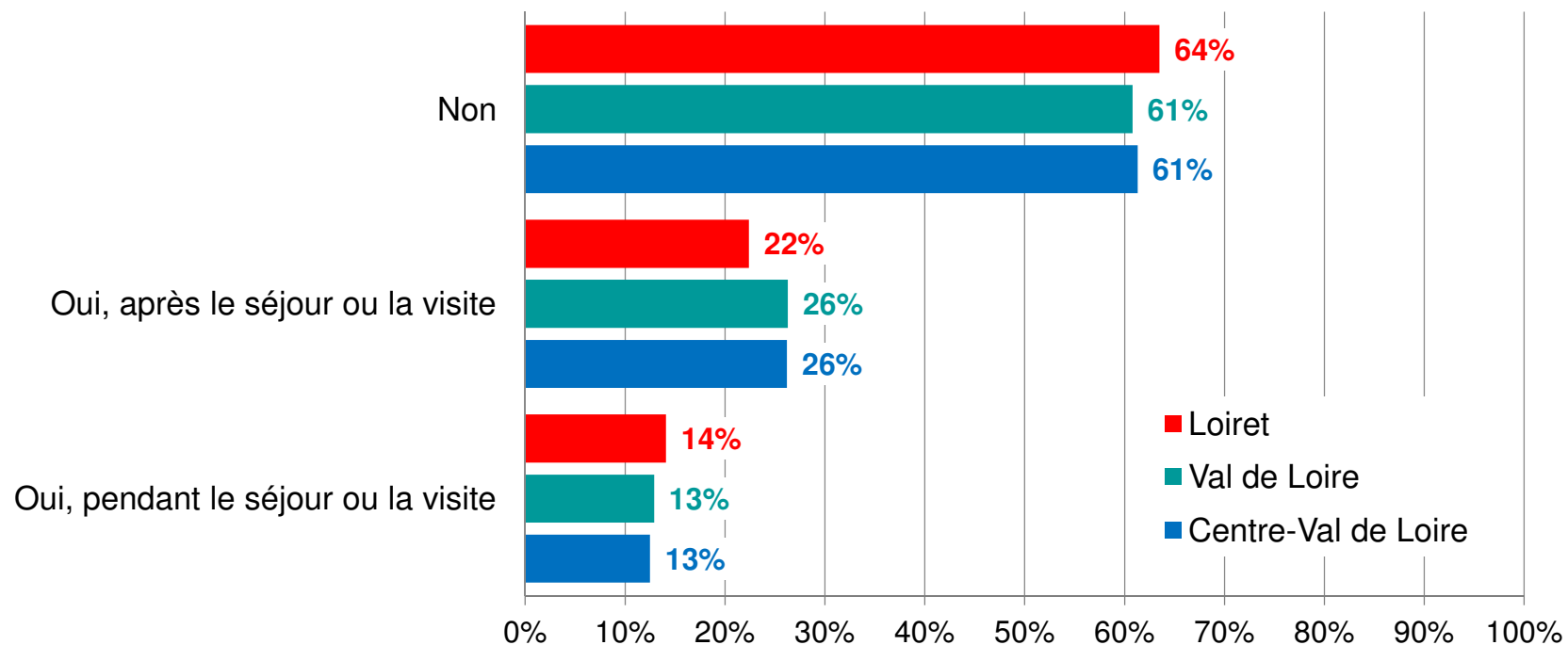
Comment avez-vous obtenu des renseignements, des informations... pendant votre séjour ou votre visite ?



2014 : ENSEMBLE DES TOURISTES

Analyse du comportement « POST-SEJOUR / POST-VISITE »

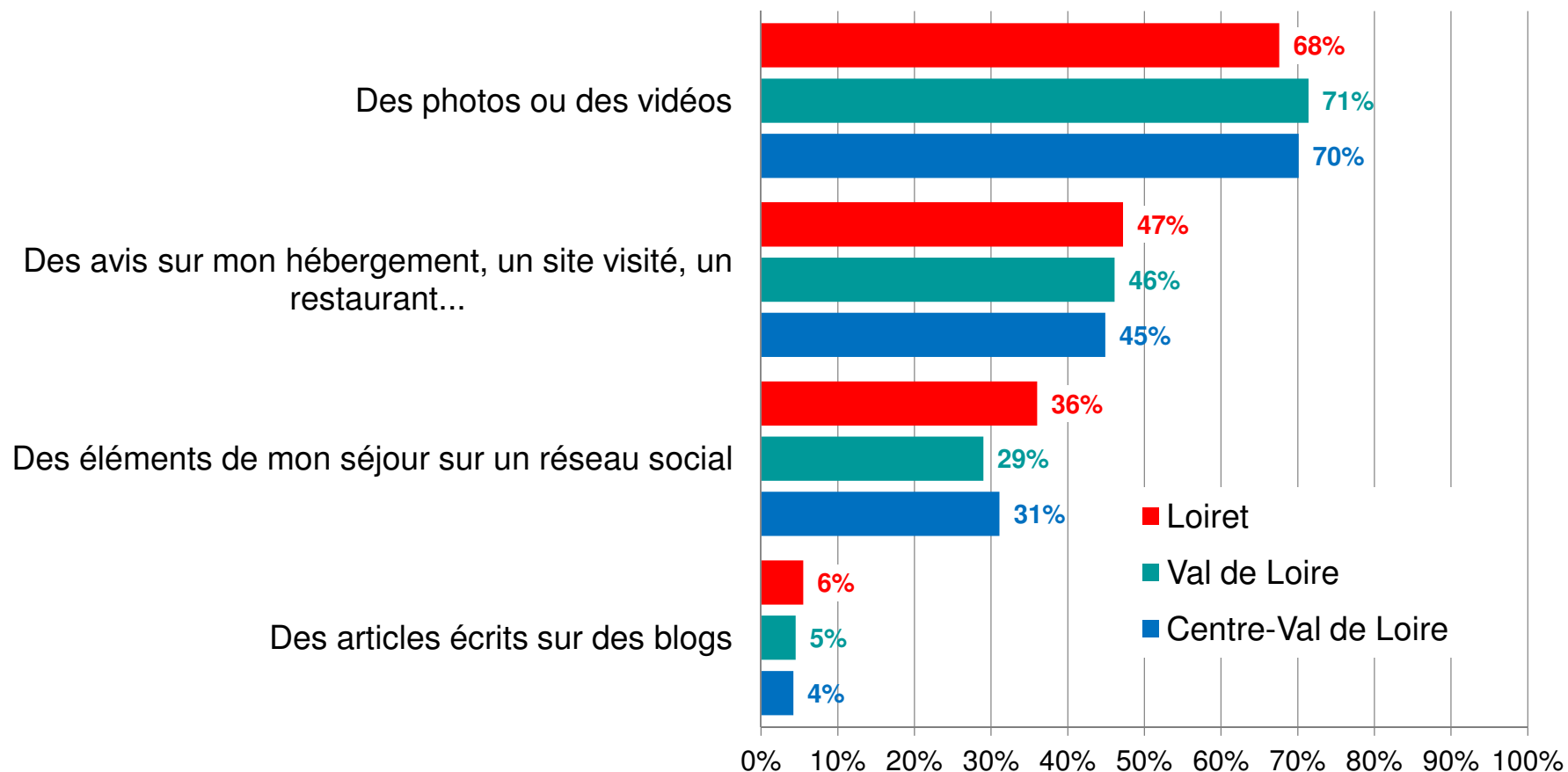
Avez-vous partagé sur internet des expériences, des avis, des photos ?



2014 : ENSEMBLE DES TOURISTES

Analyse du comportement « POST-SEJOUR / POST-VISITE »

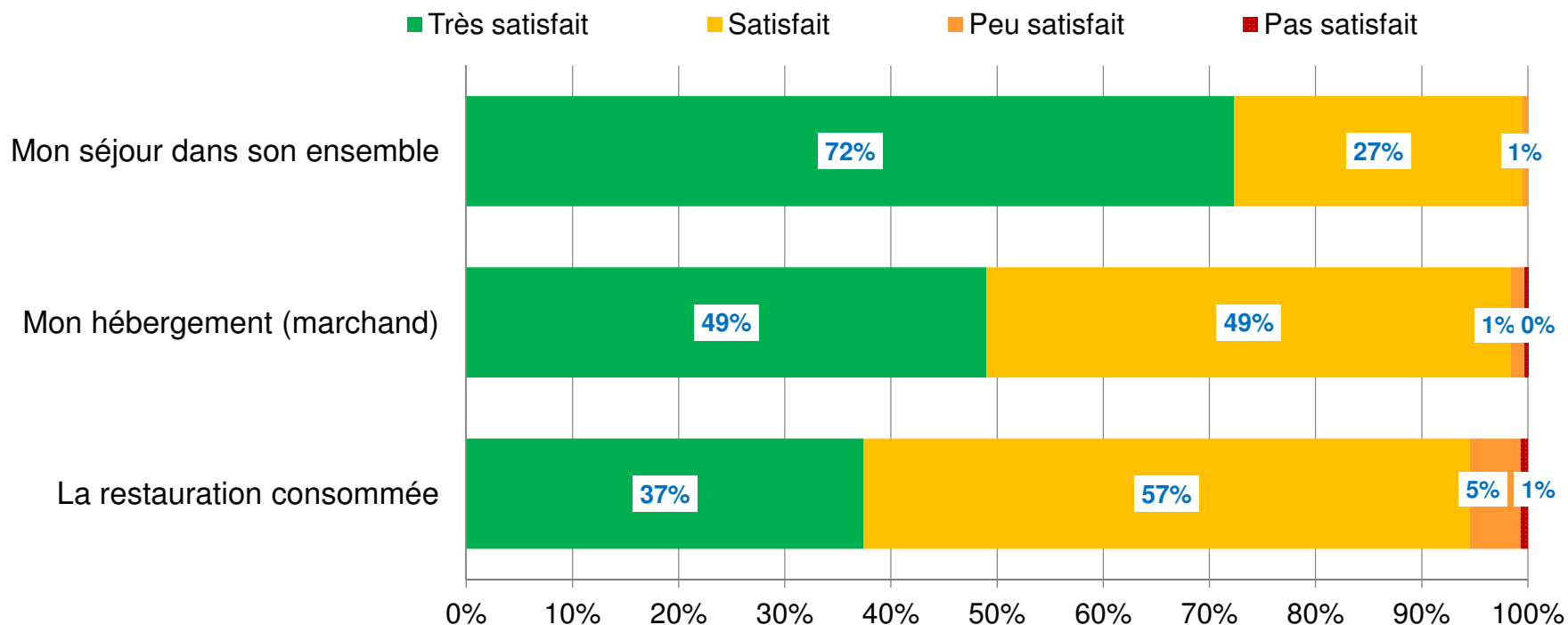
Si oui, qu'avez-vous partagé sur Internet ?



2014 : LES TOURISTES AYANT SEJOURNE DANS LE LOIRET

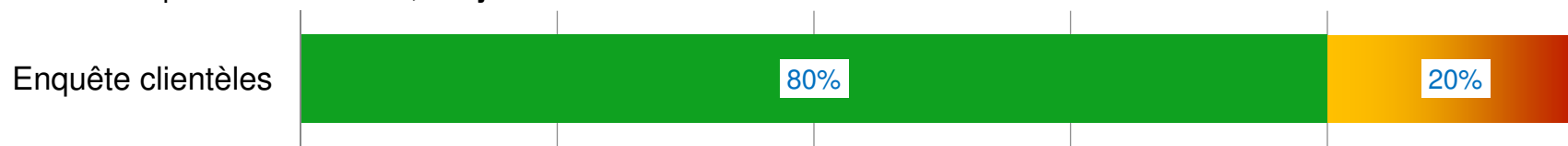
Analyse du comportement « POST-SEJOUR / POST-VISITE »

Quelle est votre appréciation globale sur...



RAPPEL :

Dans les enquêtes « tourisme », l'objectif à atteindre est de 80% de « très satisfaits »



Les 5 choses à améliorer...

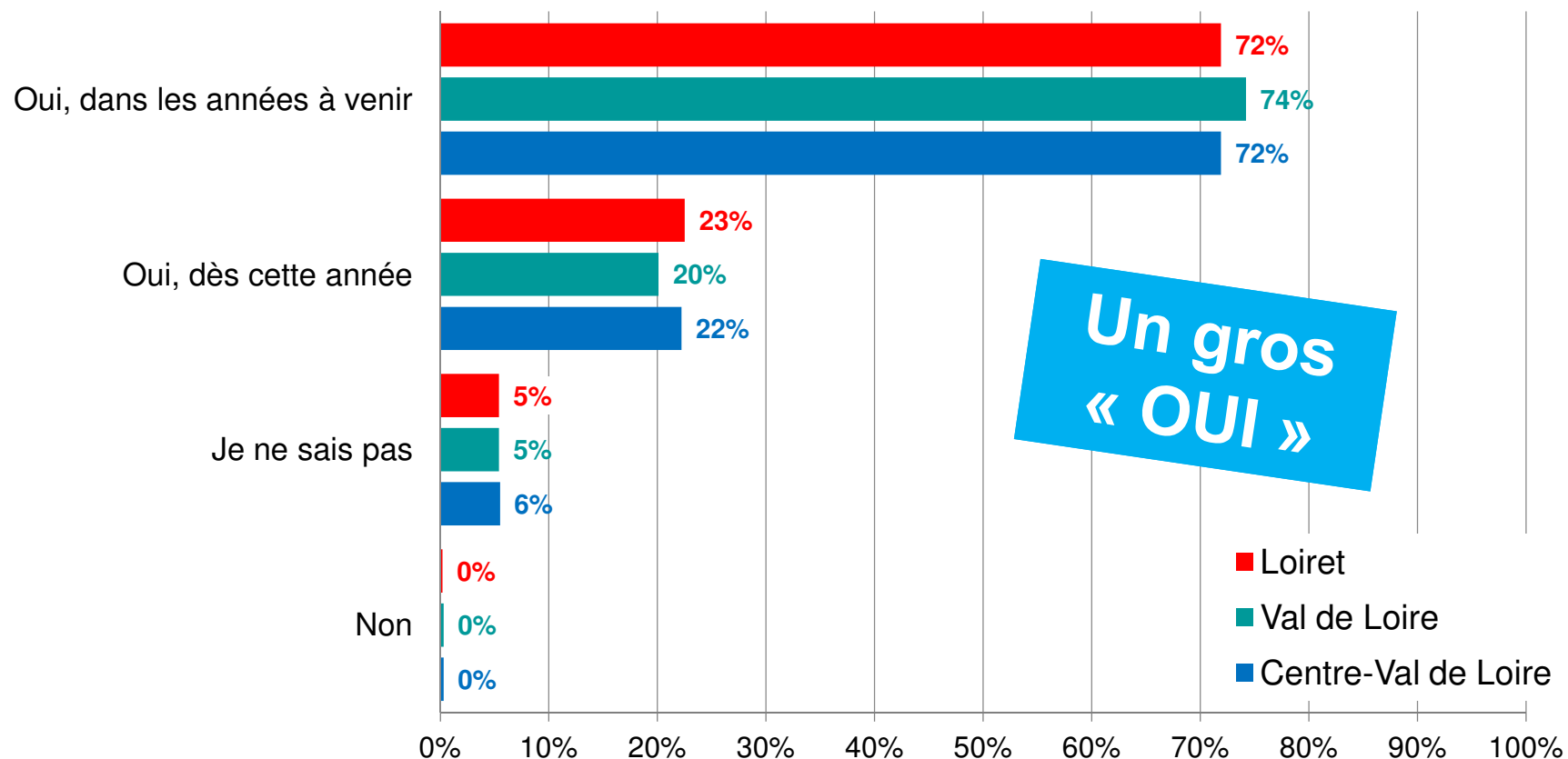
POUR LES TOURISTES AYANT SEJOURNES DANS LE LOIRET

1. L'accès et le stationnement sur les sites touristiques (22%)
2. Les efforts linguistiques envers les étrangers (18%)
3. La traduction des menus dans les restaurants (18%)
4. L'information touristique sur place (17%)
5. Le nombre d'activités et d'équipements de loisirs (16%)

2014 : ENSEMBLE DES TOURISTES

Analyse du comportement « POST-SEJOUR / POST-VISITE »

Intention de revenir en séjour ou en visite...



Les touristes :

- Une majorité de touristes français (3/5) avec un fort poids de la clientèle francilienne
- Une clientèle principalement composée de seniors et d'habités
- Des touristes sensibles au patrimoine historique et architectural du département, à son environnement naturel ainsi qu'à sa gastronomie

Leur comportement :

- Des pratiques culturelles variées : visites de châteaux, monuments, nature, randonnées...
- Une forte pratique de l'itinérance qui ne cesse de se développer (à l'image de l'ensemble du Val de Loire)
- Une préférence pour l'hébergement en hôtellerie

EN CONCLUSION – LES ELEMENTS A RETENIR

Ce qui a changé depuis 2010 :

- Allongement de la durée de séjour (6 nuits en 2014 contre 4 en 2010)
- Progression du poids itinérants d'autant plus intéressante du fait d'une durée moyenne de séjour qui double et des dépenses plus élevées que la moyenne
- Les principales clientèles étrangères restent les mêmes mais l'ordre évolue : Les Allemands, en hausse, arrive en tête devant les Néerlandais, les Britanniques et les Belges
- Pour les Français, une clientèle francilienne et du Centre –Val de Loire plus faible mais une présence plus marquée des habitants de Rhône-Alpes et des Pays de la Loire

Ce qui a changé depuis 2010 :

- La part des « plus de 65 ans et + » progressent légèrement au détriment des plus jeunes
- Impact plus important de la réputation et du classement UNESCO
- Hausse importante de la réservation par Internet (+16 pts)
- Progression des chambres d'hôtes, locations ou gîtes et des camping-cars

Merci beaucoup pour votre attention.

Place à l'échange.