

**LA CLIENTELE TOURISTIQUE
DANS LES ARDENNES
ENQUETE D'OPINION
SAISON 2006**



SOMMAIRE

FICHE TECHNIQUE	page 2
QUESTIONNAIRE	page 3-5
RESULTATS DE L'ENQUETE :	
- 1/ Les caractéristiques des interviewés	page 6
- 2/ Les motivations du choix des Ardennes	page 8
- 3/ Les conditions de séjour	page 11
- 4/ Activités et dépenses durant le séjour	page 14
- 5/ Les opinions des touristes sur leur séjour	page 16
- 6/ Evolution de l'image des Ardennes	page 17
- 7/ Quelques suggestions des touristes	page 21

FICHE TECHNIQUE

Date de réalisation des entretiens

Avril à novembre 2006

Méthode

La représentativité de l'échantillon a été assurée par sélection aléatoire à partir de la fréquentation des Offices de Tourisme et des Syndicats d'Initiative et lieux d'information touristique du département.

Questionnaire élaboré en 4 langues (français, anglais, allemand, néerlandais).

Echantillon

1383 touristes ont répondu au questionnaire (58% de Français et 42 % d'étrangers), représentant une population de 4472 personnes.

Contribution

- Du Comité Départemental du Tourisme, de l'Union Départementale des Offices de Tourisme et des Syndicats d'Initiative des Ardennes pour l'organisation générale,
- Des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative pour la diffusion des questionnaires, la réalisation des entretiens et la saisie des fiches,
- De la Direction de l'Information et des Etudes Economiques de la Chambre de Commerce et d'Industrie des Ardennes pour le traitement informatique de l'enquête.

QUESTIONNAIRE

QUESTIONNAIRE TOURISME 2006

et gagnez un week-end à 2 offert par les hôtels Logis de France !!

Zone : Date Enquêteur

1 PAYS D'ORIGINE :

France

indicatif tél. :

01

03 23

03 26

02

03 24

03 29

03

03 25

04

05

Royaume-Uni

Allemagne

Pays Bas

Belgique/Luxembourg

Scandinavie

Italie

Autres

2 MOYENS DE TRANSPORT :

Voiture

Train

Bus

A pied

Vélo

Bateau

Camping-car

Autres

3 COMPOSITION DES VISITEURS :

Famille

Amis

Groupe

Individuel

Couple

Nombre de personnes par classe d'âge :

moins de 6 ans

6-12 ans

13-18 ans

19-24 ans

25-40 ans

41-55 ans

56-65 ans

+ de 65 ans

4 VOTRE ACTIVITE :

Artisan, Commerçant, Chef d'entreprise

Cadre

Agriculteur

Employé

Ouvrier

Retraité

Sans activité

Etudiant

Enseignant

Autres

5 NOMBRE DE PRECEDENTS SEJOURS DANS LES ARDENNES :

Aucun

1 à 3

+ de 3

6 DUREE DU SEJOUR :

- Excursion (0 nuit) 1 nuit 2 à 5 nuits
 1 week-end 1 semaine entre 1 et 2 sem. + de 2 sem.

7 POURQUOI LES ARDENNES (2 réponses maxi) :

- Pratique d'une activité Visite d'amis ou parents Raison professionnelle
 Destination habituelle Etape Evènement
 Proximité Envie de découvrir Autres

8 COMMENT AVEZ-VOUS CONNU LES ARDENNES :

- TV, radio Presse écrite Dépliants
 Salons Mailing Internet
 Bouche à oreille Guide touristique Autres

9 TYPE D'HEBERGEMENT :

- Hôtel Location Chambre d'hôtes
 Hébergement de groupe Résidence secondaire Camping
 Camping-car Bateau Famille/amis

10 PRINCIPALES ACTIVITES : (3 maxi)

- Détente
 Gastronomie Shopping Autres (précisez).....
- Loisirs actifs
 Rando Pêche Baignade Equestre
 Autres (précisez).....
- Sports
 Vélo/VTT Canoë Escalade Parapente
 Autres précisez).....
- Visites
 Monuments Musées et sites industriels Villes
 Nature Evènements (festival, spectacle...)

11 VOS CONSOMMATIONS EN VACANCES :

- Restaurant Cafés Produits locaux
 Souvenirs Activités sportives Autres

12 APPRECIATION DU SEJOUR :

	Très satisfaisant	satisfaisant	Moyennement satisfaisant	Peu satisfaisant	insatisfaisant
Qualité de l'accueil et des informations					
Qualité de l'hébergement					
Qualité des activités de loisirs pour adultes					
pour enfants					
Qualité des commerces et loisirs					
Qualité de la signalisation					
Tarifs pratiqués					

13 VOTRE IMAGE DES ARDENNES AVANT DE VENIR :

- Forêt Légendes Fortifications
- Relief Cuisine (terroir) Traditions françaises
- Campagne Fleuves et plans d'eau Autres.....

14 ET AUJOURD'HUI, QUELLE EST CETTE IMAGE POUR VOUS (2 réponses maxi)

- Forêt Légendes Fortifications
- Relief Cuisine (terroir) Traditions françaises
- Campagne Fleuves et plans d'eau Autres.....

15 VOS SUGGESTIONS POUR LE TOURISME ARDENNAIS :

.....

.....

.....

Pour le tirage au sort du jeu concours (1 week-end pour 2 en ½ pension en hôtel Logis de France à Sedan, avec visite du château-fort), merci d'indiquer vos coordonnées :

.....

.....

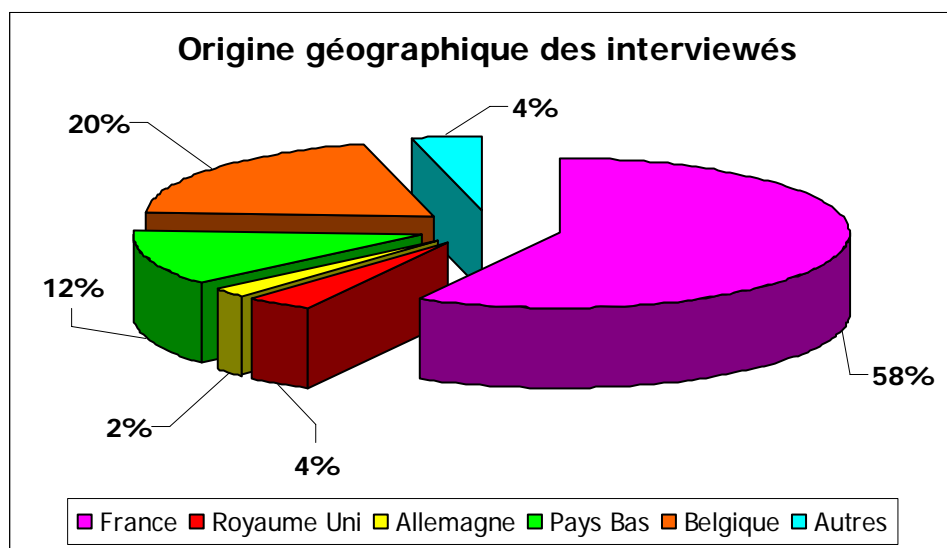
.....

.....

.....

RESULTAT DE L'ENQUÊTE

1 Les caractéristiques des interviewés



Les Néerlandais représentaient la première clientèle étrangère lors de l'enquête 2003, avec 16 %, devant les Belges (13 %). En 2006, les Belges représentent 20 % du total exprimé et les Néerlandais redescendent à 12 %.

On note une diffusion inégale de la clientèle, les secteurs de l'Argonne, de la Champagne, des 3 Cantons et des Sources au Val de Bar recevant surtout des Français (+ de 70 %).

Les Français interrogés proviennent pour 59 % du grand Nord-Est et pour 19 % de l'Île de France.

85 % des touristes se déplacent en voiture et près de 64 % ont déjà passé un ou plusieurs séjours dans les Ardennes.

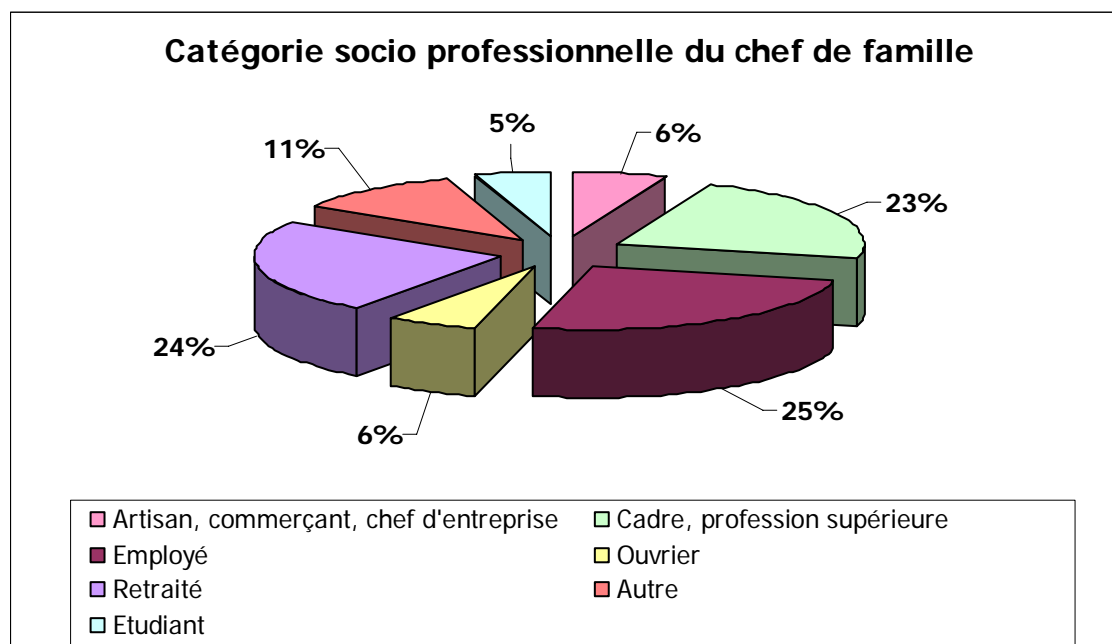
Composition et catégorie socio-professionnelle des interviewés

Composition du groupe

Famille	41 %
Amis	13 %
Groupe	3 %
Individuel	6 %
Couple	37 %

Par nationalité, les Britanniques viennent principalement en couple (59 %) et les Néerlandais surtout en famille (46 %).

L'analyse par tranche d'âge fait apparaître une clientèle qui se situe essentiellement dans la tranche d'âge 25-65 ans, avec une surreprésentation de la catégorie 41-55 ans (24% de la population touristique totale). Les adultes représentent 79% de la population représentée dans cette enquête.

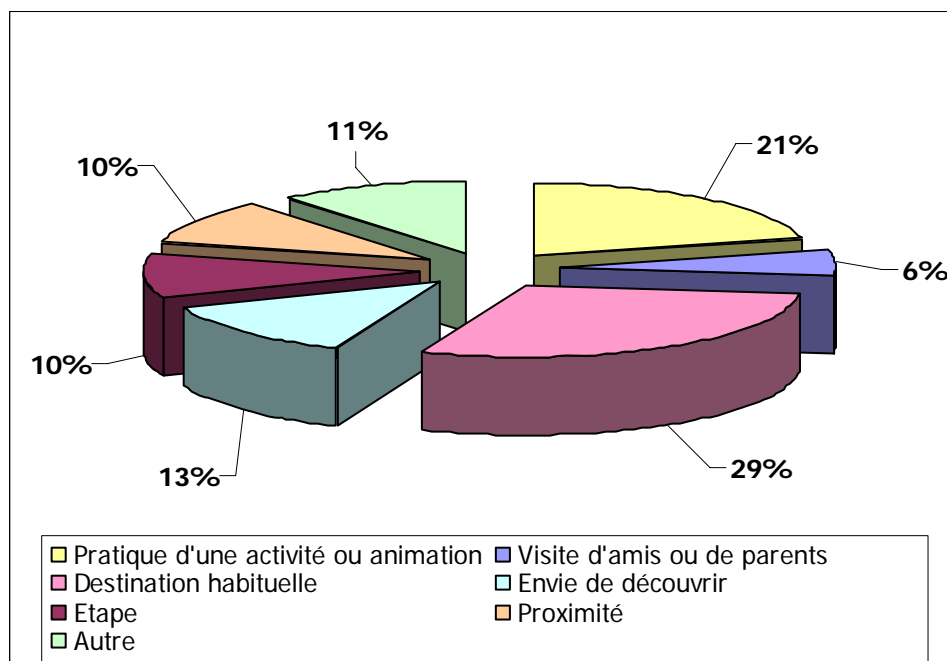


La clientèle touristique fréquentant les Ardennes est essentiellement composée d'employés (25%), de retraités (24%) et de professions supérieures (23%).

RESULTAT DE L'ENQUÊTE

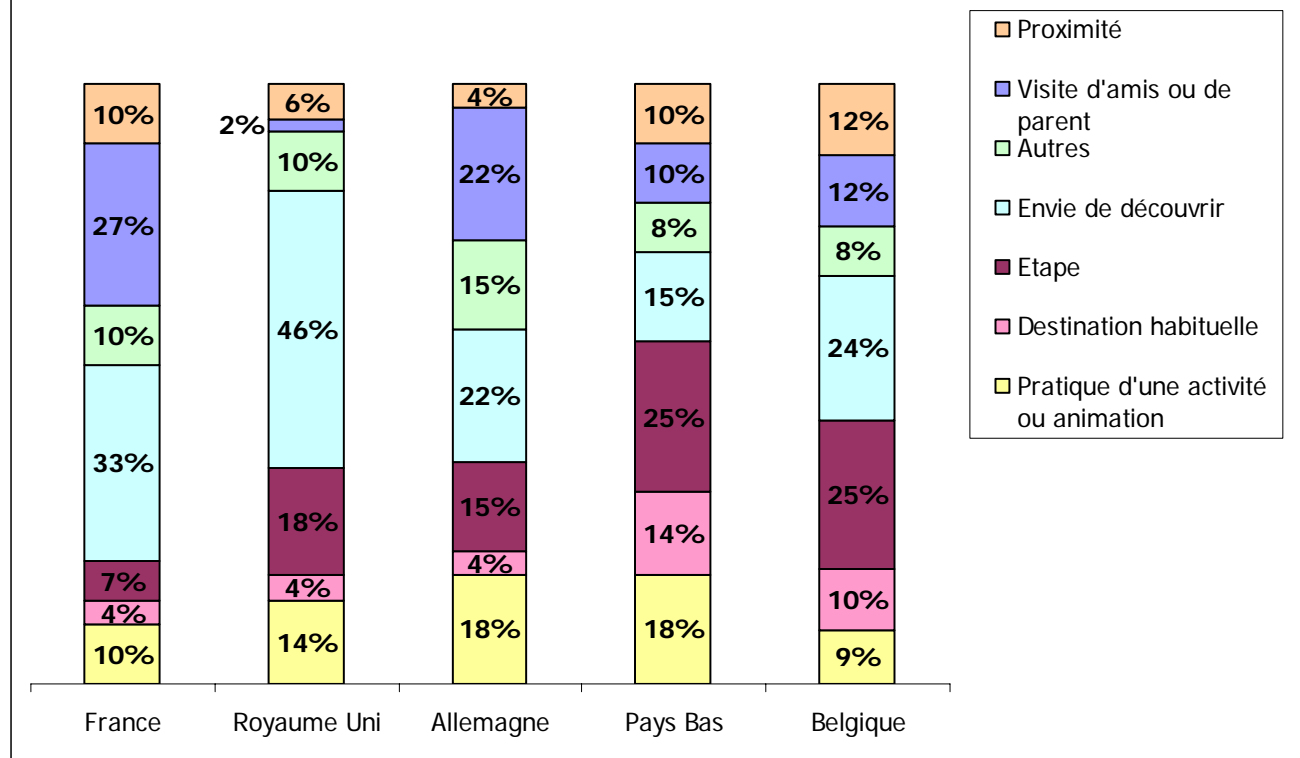
2 Les motivations pour la destination Ardennes

Pourquoi les Ardennes ?



L'envie de découvrir est la principale raison évoquée au séjour. En dehors de cette réponse, on y vient généralement pour y retrouver des proches.

Motivations du séjour par nationalité

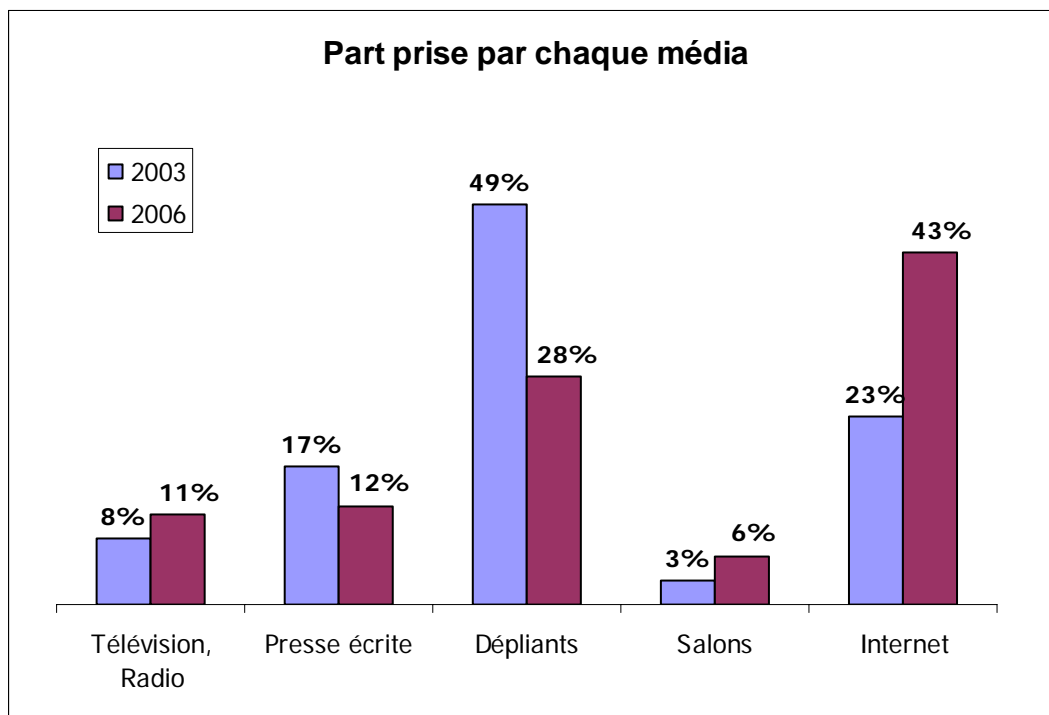


En plus de l'envie de découvrir cette destination, les Français viennent surtout pour y retrouver des connaissances (24%), 30 % des Belges et 24 % des Britanniques y font étape, 24 % des Allemands viennent retrouver des proches. Les Néerlandais y font étape pour 30 % et 15 % viennent y pratiquer une activité.

Comment ont-ils connu les Ardennes ?

Trois grands groupes de réponses apparaissent :

- TV, radio, presse écrite, guide touristique : 39 %
- Dépliants, salons, Internet : 30 %
- Bouche à oreille : 31 %



Par origine, on constate les différences suivantes (réponses principales):

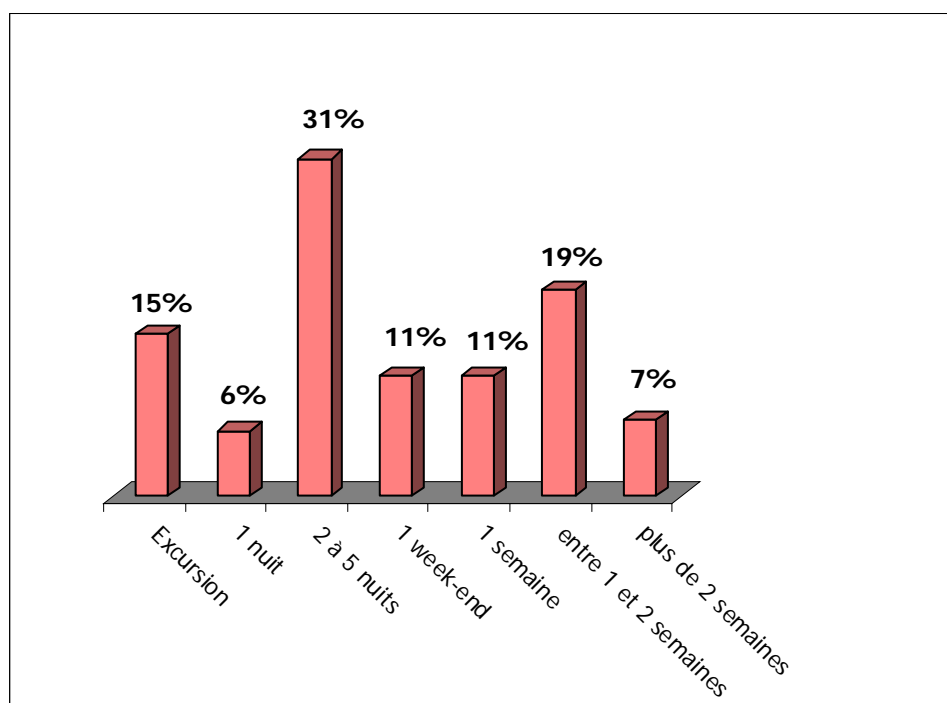
Toutes nationalités confondues, on relève que 27 % des visiteurs déclarent connaître cette destination par les guides touristiques (ex : petit Futé, Michelin...).

- France : 30% par le bouche à oreille, 20% par les guides touristiques.
- Royaume-Uni : 35% par les guides touristiques, 25% par Internet
- Allemagne : 38% par le bouche à oreille, 25% par Internet
- Pays Bas : 37% par les guides touristiques, 25% par Internet
- Belgique : 38% par les guides touristiques, 30% par le bouche à oreille.

RESULTAT DE L'ENQUÊTE

3 Les conditions de séjour

La durée des séjours

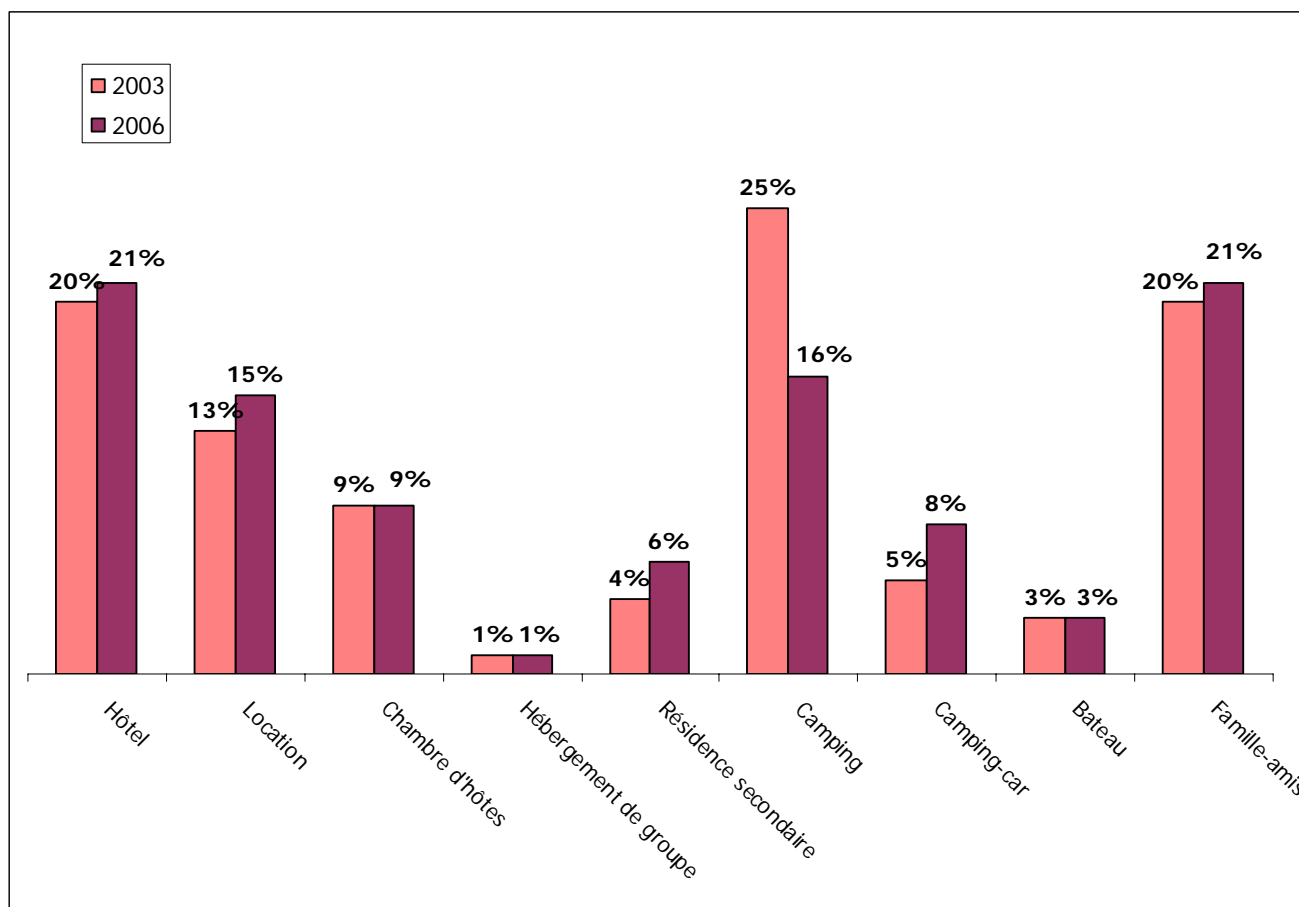


On constate des séjours assez longs : seulement 21 % des visiteurs passent moins de 2 nuits et 37 % affirment rester 1 semaine ou plus.

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

Les Français : 43 % viennent passer plus d'une semaine,
Les Néerlandais : 44 % y passent plus d'une semaine,
Les Britanniques : 59 % y passent entre 2 et 5 nuits,
Les Allemands : 45 % y passent entre 2 et 5 nuits
Les Belges : 28 % viennent en excursion, et 28 % y passent 2 à 5 nuits.

Le type d'hébergement prévu



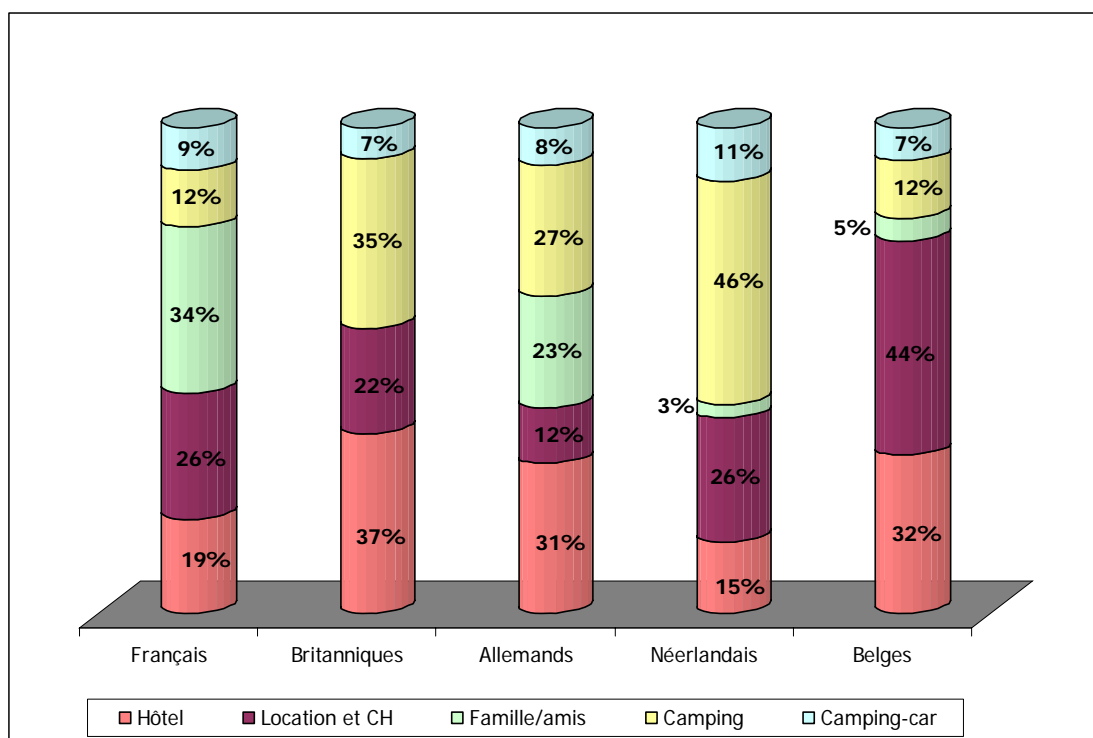
Toutes nationalités confondues, les familles sont majoritairement hébergées chez des proches. La location de meublés est le deuxième mode d'hébergement des familles (21 %), vient ensuite le camping (17 %)

Les couples fréquentent plutôt les hôtels ou le camping.

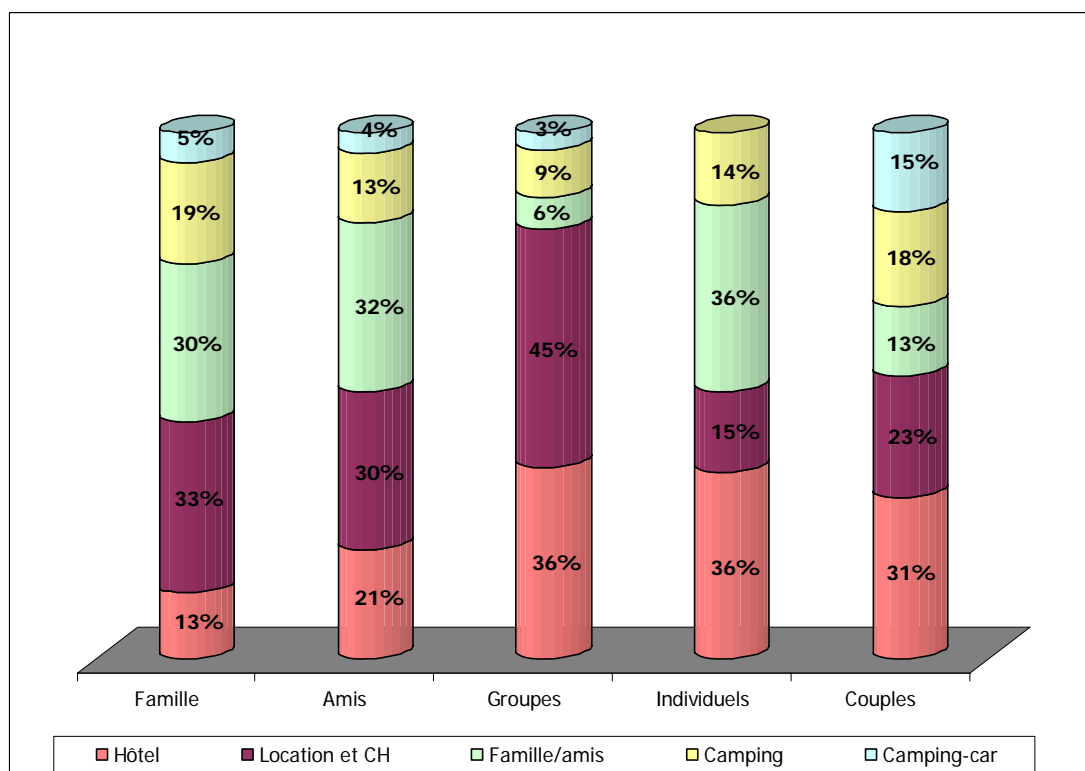
Enfin, les groupes d'amis sont le plus souvent hébergés par des proches (29 %), 19 % vont à l'hôtel et 17 % louent des meublés.

Par durée de séjour, on observe que l'hôtel est l'hébergement le plus utilisé pour une durée inférieure à 1 semaine, que les locations sont pratiquées pour des séjours d'une semaine, et qu'entre 1 et 2 semaines, on fréquente surtout les campings.

Par nationalité, les données varient de la façon suivante (réponses principales) :



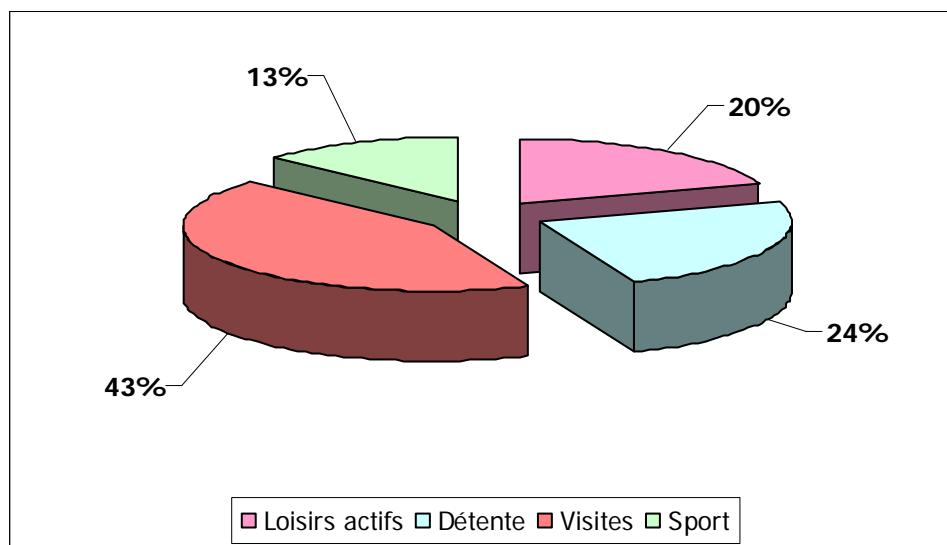
Par composition des visiteurs, les variations sont les suivantes :



RESULTAT DE L'ENQUÊTE

4 Activités et dépenses durant le séjour

Les activités durant le séjour

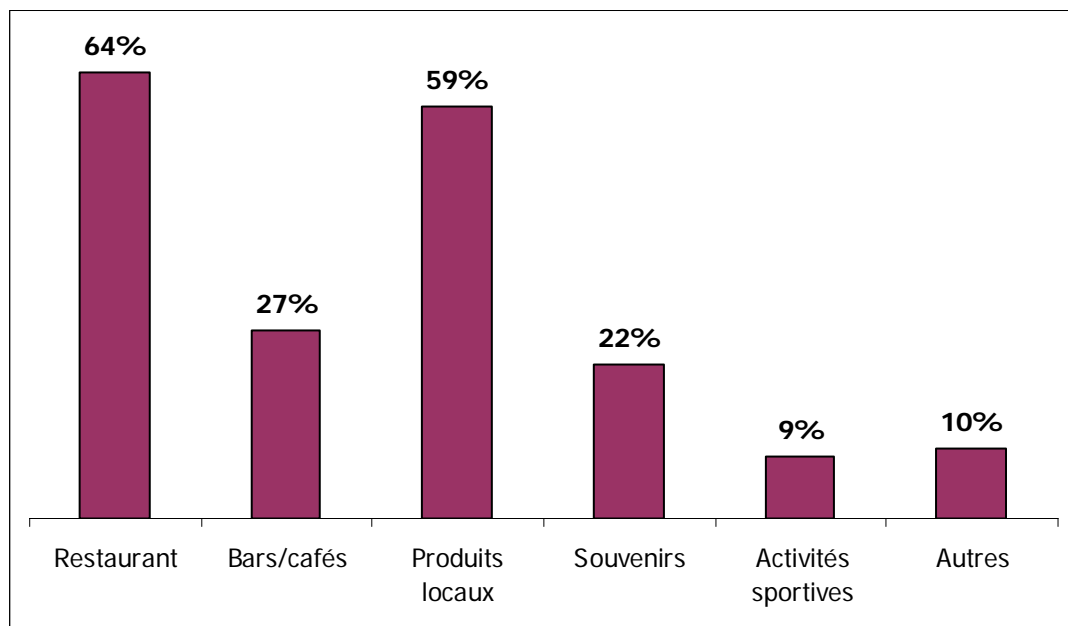


Toutes nationalités confondues, les touristes prévoient principalement de faire des visites (musées, villes, monuments...)

Les activités sportives les plus plébiscitées sont :

1- La randonnée	52 %
2- Le vélo/VTT	19 %
3- La baignade	13 %
4- La pêche	7 %
5- Le canoë	6 %
6- L'équestre	2 %
7- L'escalade	1 %

Les pratiques de consommation pendant le séjour



L'analyse par nationalité fait apparaître que les restaurants sont très recherchés en particulier par les Britanniques. Quant aux Français, aux Allemands et aux Britanniques, ils sont très demandeurs de produits locaux.

Par type d'hébergement, certaines grandes tendances de consommation apparaissent :

En hébergement hôtelier, 88 % des clients affirment fréquenter régulièrement les restaurants.

En location, 62 % des touristes recherchent des produits locaux. Les clients de chambres d'hôtes fréquentent à 80 % les restaurants.

54 % des campeurs consomment des produits locaux et vont dans les restaurants. Hébergés chez des proches, 62 % des touristes recherchent les produits locaux.

RESULTAT DE L'ENQUÊTE

5 Les opinions des touristes sur leur séjour

On constate que 81 % des visiteurs sont satisfaits ou très satisfaits par leur séjour en Ardennes.

En regroupant les réponses « moyennement satisfaisant », « peu satisfaisant » et « insatisfaisant », on obtient le classement suivant des taux d'insatisfaction par thèmes :

1 – Signalisation	30 %	(idem en 2003)
2 – Tarifs	23 %	(32 % en 2003)
3 – Loisirs enfants	22 %	(24 % en 2003)
4 – Commerces et services	22 %	(20 % en 2003)
5 – Loisirs adultes	18 %	(19 % en 2003)
6 – Hébergement	13 %	(9 % en 2003)
7 – Accueil / Info	7 %	(5 % en 2003)

Ces résultats confirment ceux de 2003, hormis pour le critère « tarif » dont le taux d'insatisfaction baisse de façon importante. Une attention particulière doit être apportée à la signalisation touristique qui ne satisfait pas 30 % des visiteurs.

En analysant les réponses par nationalité, on constate que l'insatisfaction est particulièrement exprimée par les Néerlandais. On observe également que les étrangers estiment insuffisante l'offre proposée aux enfants.

A noter, la satisfaction au niveau de l'accueil et des informations touristiques reçues, toutes nationalités confondues.

RESULTAT DE L'ENQUÊTE

6 L'image des Ardennes auprès des touristes

Il a été demandé aux interviewés de s'exprimer sur l'image qu'ils avaient du département avant de venir et après l'avoir découvert.

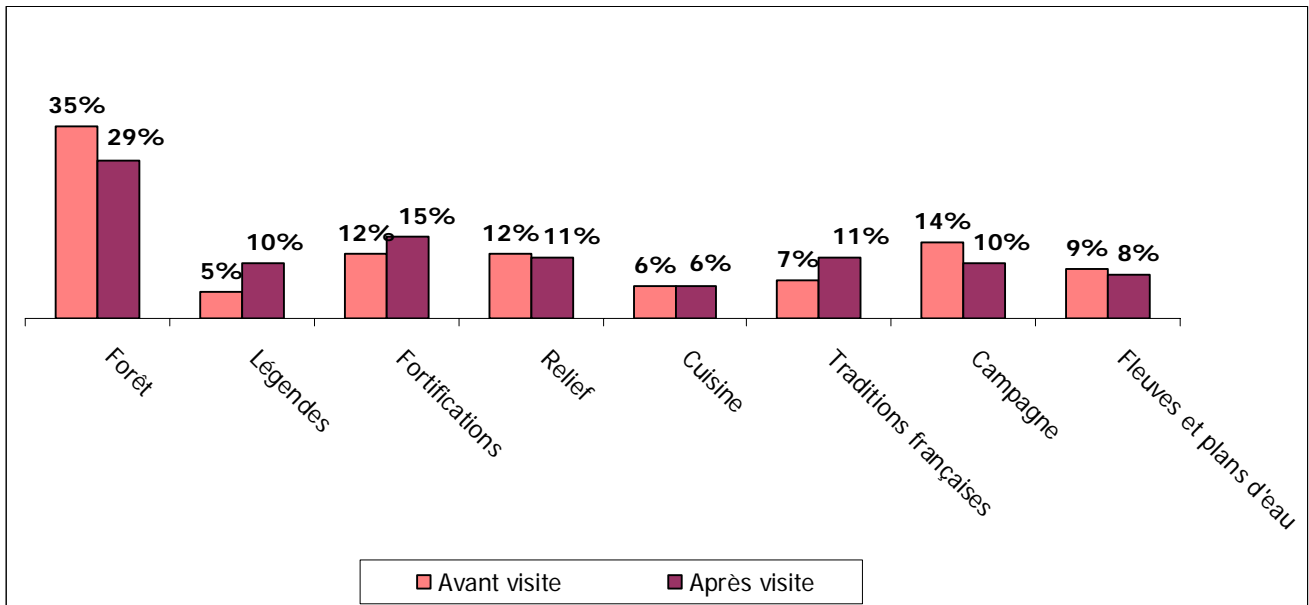
De manière générale, avant le séjour, le département apparaît comme vert. Pour plus d'un tiers des visiteurs (35 %) il est synonyme de forêts. Les visiteurs l'imaginent également caractérisé par du relief, de la campagne et des plans d'eau.

Comparativement à l'enquête de 2003, les fortifications semblent légèrement plus ancrées dans l'image que les interviewés se font du département avant de le découvrir.

Si le séjour conforte en majeure partie l'image qui est associée au département, on notera toutefois une légère baisse de la forêt (6 points) et de la campagne (4 points). Ce sont essentiellement les légendes, les traditions françaises et les fortifications qui gagnent en importance au niveau de l'image du département après visite.

L'image des Ardennes

Le graphique ci-dessous indique des pourcentages réajustés



Par nationalité, on remarque que la forêt est placée partout en tête en terme d'image avant visite et que ce critère baisse fortement après visite (- 30 points chez les Néerlandais).

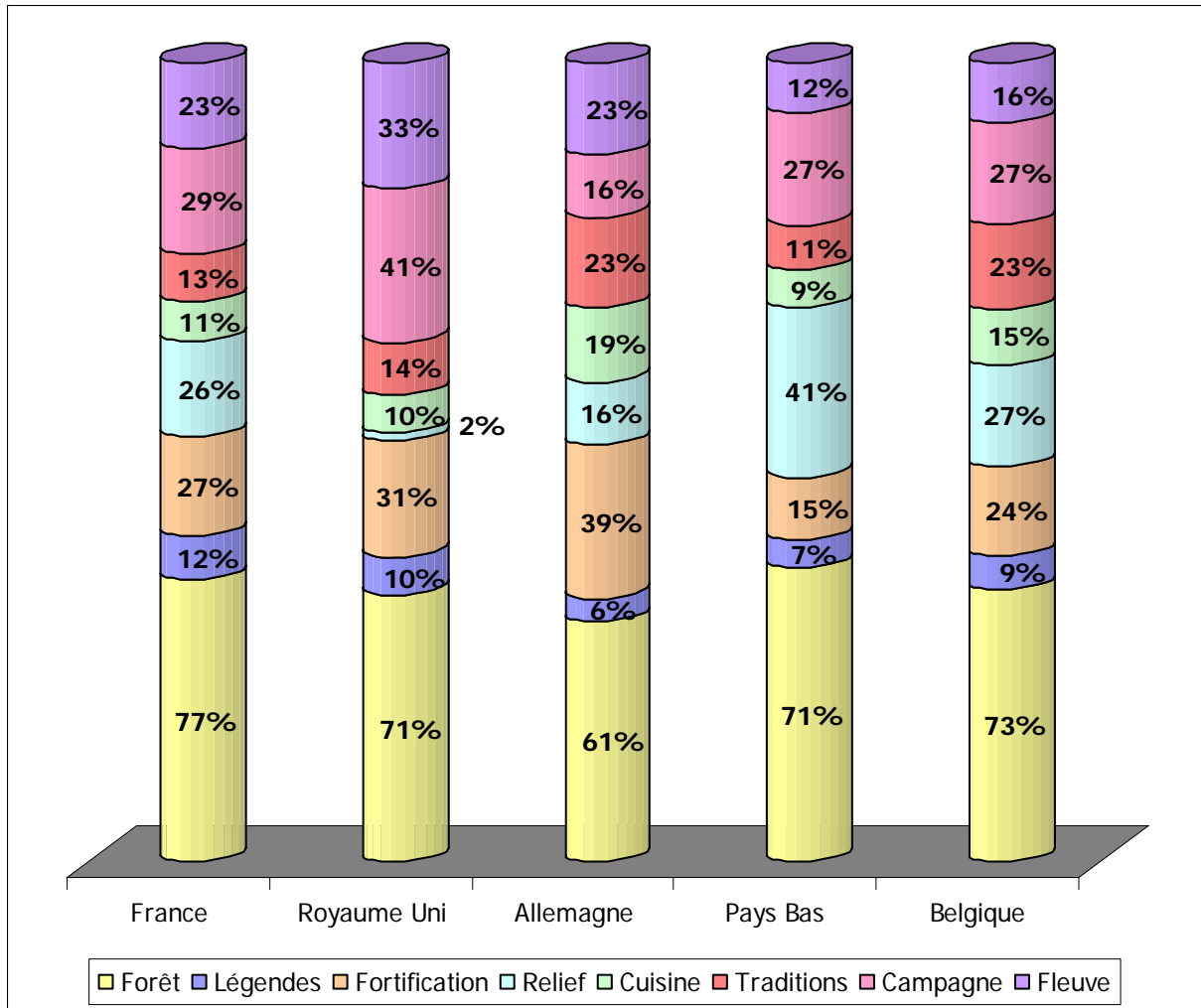
Les Britanniques imaginent une terre de campagne (41 % des interviewés), cette donnée n'apparaissant plus qu'à 25 % après découverte.

Les Allemands, avant visite voient les Ardennes comme une terre de fortifications (39 %). Cette impression est renforcée après le séjour (45 %).

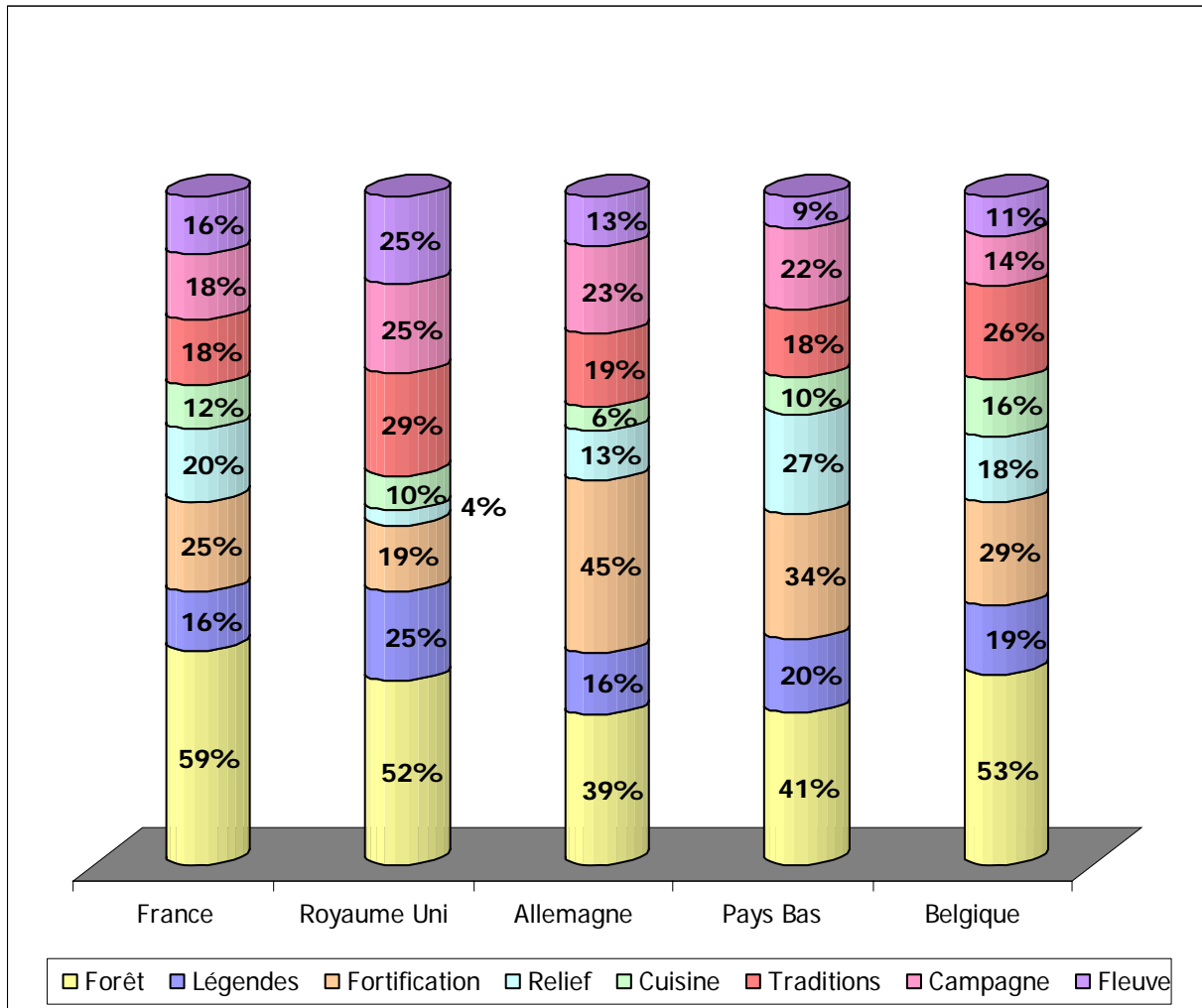
Les Néerlandais imaginent les Ardennes comme un territoire avec du relief (41 % des interviewés) avant visite. Après y avoir séjourné, ce critère baisse de 14 points au profit des fortifications (+ 19 points).

Les Belges, avant de venir, considèrent les Ardennes comme une destination de campagne (27 %). Après leur séjour, cette donnée baisse de 13 points principalement au profit du critère « légendes » (+ 10 points) .

Images principales par nationalité avant de venir



Images principales par nationalité après visite des Ardennes



Quelques suggestions exprimées

- ↳ Renforcer la communication touristique
- ↳ Développer les aménagements touristiques
- ↳ Meilleurs équipements pour les plaisanciers
- ↳ Plus d'activités
- ↳ Développer les aires de camping-cars