

LA CLIENTELE TOURISTIQUE
DANS LES ARDENNES
ENQUETE D'OPINION
SAISON 2003



SOMMAIRE

FICHE TECHNIQUE	page 2
QUESTIONNAIRE	page 3-6
RESULTAT DE L'ENQUETE :	
- 1/ Les caractéristiques des interviewés	page 8-9
- 2/ Les motivations du choix des Ardennes	page 11-12
- 3/ Les conditions de séjour	page 14-15
- 4/ Activités et dépenses durant le séjour	page 17-18
- 5/ Les opinions des touristes sur leur séjour	page 20
- 6/ Evolution de l'image des Ardennes	page 22-23
- 7/ Quelques suggestions des touristes	page 24

FICHE TECHNIQUE

Date de réalisation des entretiens

Avril à novembre 2003

Méthode

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

Questionnaire élaboré en 4 langues

Echantillon

588 touristes ont répondu au questionnaire (55% français et 45 % étrangers), représentant une population de 1750 personnes.

Contribution

- Du Comité Départemental du Tourisme pour l'organisation générale
- Des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative pour la diffusion des questionnaires et la réalisation des entretiens
- 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

Zone :Date

Enquêteur

1. PAYS D'ORIGINE :

France

indicatif tél. :

01

02

03

03 24

04

05

Royaume-Uni

Allemagne

Pays Bas

Belgique

Danemark

Italie

Autres

2. MOYENS DE TRANSPORT (2 réponses maxi):

Voiture

Train

Bus

Vélo

Bateau

Camping-car

A pied

Autres

Avion

3. COMPOSITION DES VISITEURS :

Famille

Amis

Groupe

Individuel

Couple

Nombre de personnes par classe d'âge :

moins de 5 ans

5-12 ans

13-18 ans

19-24 ans

25-40 ans

41-55 ans

56-65 ans

+ de 65 ans

4. ACTIVITE DU CHEF DE FAMILLE :

Artisan, Commerçant, Chef d'entreprise Cadre, Profession supérieure

Agriculteur

Employé

Ouvrier

Retraité

Sans activité

Etudiant, militaire

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

+ de 2 semaines

7. **POURQUOI LES ARDENNES (2 réponses maxi) :**
 Pratique d'une activité ou animation Visite d'amis ou parents
 Destination habituelle Séjour acheté Etape
 Proximité Budget Autres
8. **COMMENT AVEZ-VOUS CONNU LES ARDENNES 2 réponses maxi):::**
 TV, radio Presse écrite Dépliants Déjà traversé
 Salons Mailing Internet
 Bouche à oreille Autres Originaire des Ardennes
9. **TYPE D'HEBERGEMENT :**
 Hôtel Location Chambre d'hôtes
 Hébergement de groupe Résidence secondaire Camping
 Camping-car Bateau Famille/amis
10. **PRINCIPALES ACTIVITES : (2 maxi)**
 Loisirs passifs (lecture, farniente...)
 Loisirs actifs
 Rando Pêche Baignade Equestre
 Autres
 Sports
 Vélo/VTT Canoë Escalade Parapente
Autres
 Visites
 Monuments Musées
 Nature Evènements (festival, spectacle...)
11. **VOS CONSOMMATIONS EN VACANCES(2 réponses maxi): :**
 Restaurants Cafés Produits locaux
 Souvenirs Activités sportives Autres
12. **DEPENSE PAR JOUR ET PAR PERSONNE :**
Hébergement :
 0 à 10 € 11 à 20 € 21 à 35 € + de 36 €
Alimentation :
 0 à 10 € 10 à 20 € 21 à 30 € 31 à 40 € +
de 40 €
Loisirs :
 0 à 10 € 11 à 25 € + de 26€
Divers (transports, souvenirs) :
 0 à 15 € 16 à 30 € + de 30€

13 ; **APPRECIATION DU SEJOUR :**

	Très satisfaisant	satisfaisant	Moyennement	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 services					
Qualité de la signalisation					
Tarifs pratiqués					

14. **VOTRE IMAGE DES ARDENNES AVANT DE VENIR (2 réponses maxi): :**

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

15. **ET AUJOURD'HUI, QUELLE EST CETTE IMAGE POUR VOUS(2 réponses maxi):? :**

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

16. **VOS SUGGESTIONS POUR LE TOURISME :**

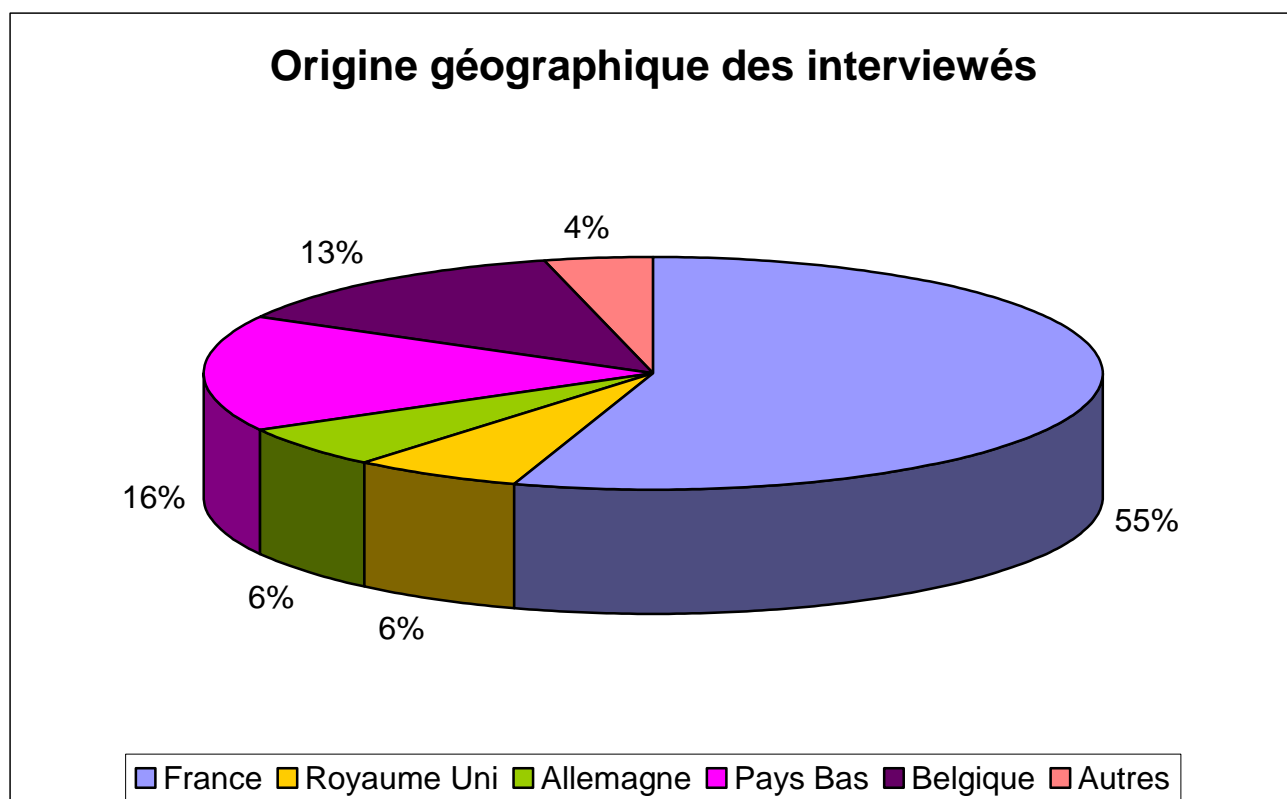
.....

.....

.....

RESULTATS DE L'ENQUETE

1 / Les caractéristiques des interviewés



Les résultats confirment la position des Néerlandais comme première clientèle étrangère, devant les Belges et les Anglais. En Vallée de Meuse - Semoy, les touristes étrangers sont plus nombreux que les Français.

Les Français proviennent pour 53 % du grand Nord-Est et pour 24 % de l'Ile de France.

87 % des touristes se déplacent en voiture et près de 60 % ont déjà passé un ou plusieurs séjours dans les Ardennes.

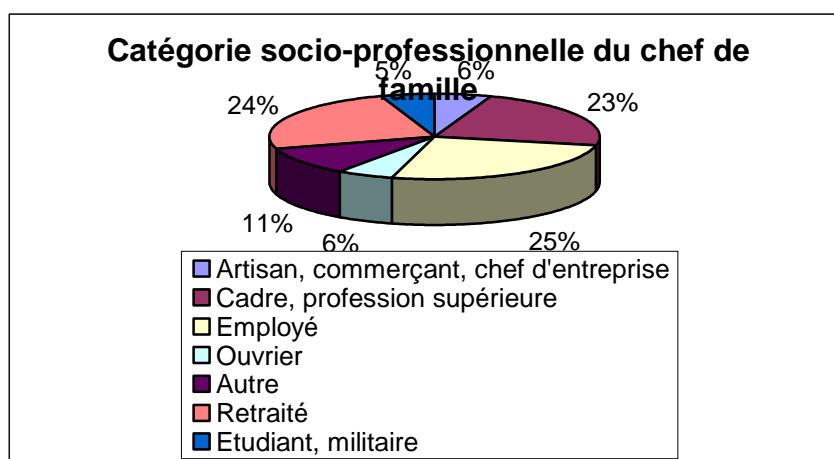
Composition et catégorie socio-professionnelle des interviewés

Composition du groupe

Famille	227	39%
Amis	67	11%
Groupe	22	4%
Individuel	33	6%
Couple	237	40%

L'analyse par tranche d'âge fait apparaître une clientèle relativement âgée, avec une surreprésentation de la catégorie 41-55 ans (26% de la population touristique totale). Les adultes représentent 77% de la population représentée dans cette enquête.

Artisan, commerçant, chef d'entreprise	78	6,00%
Cadre, profession supérieure	313	29%
Employé	354	23,00%
Ouvrier	78	6%
Autre	145	11%
Retraité	335	24,00%
Etudiant, militaire	72	4%

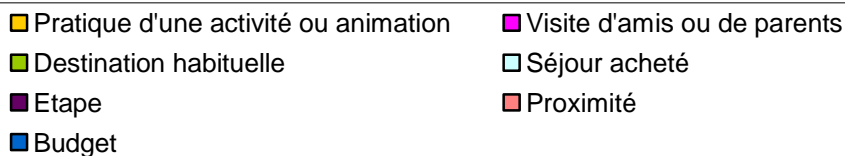
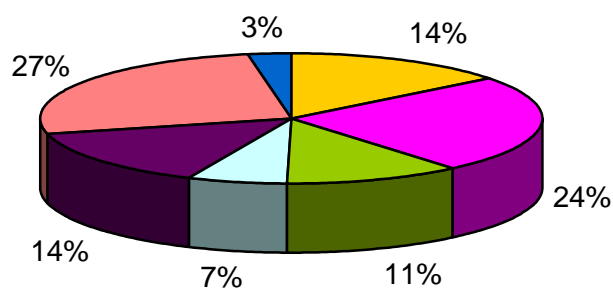


La clientèle touristique fréquentant les Ardennes est essentiellement composée de professions supérieures (29%), d'employés (28%) et de retraités (24%).

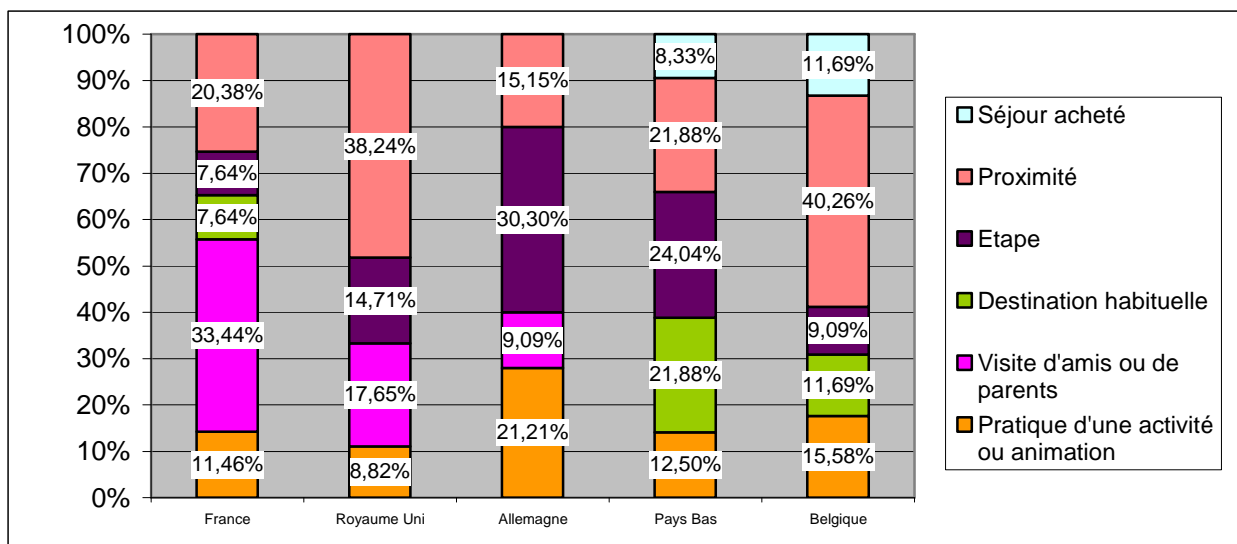
RESULTATS DE L'ENQUETE

2/ Les motivations de la destination Ardennes

Pourquoi les Ardennes ?



La proximité et la visite de parents ou d'amis sont les principales motivations du choix de séjour dans les Ardennes. En règle générale, les couples choisissent les Ardennes pour leur proximité ou parce qu'elles constituent une étape, alors que les familles viennent pour y rendre visite à des proches.



Par origine géographique, on constate les tendances suivantes (réponse principale) :

Les Français viennent surtout pour y trouver des connaissances (33%).

38% des Britanniques et 40% des Belges choisissent les Ardennes pour leur proximité.

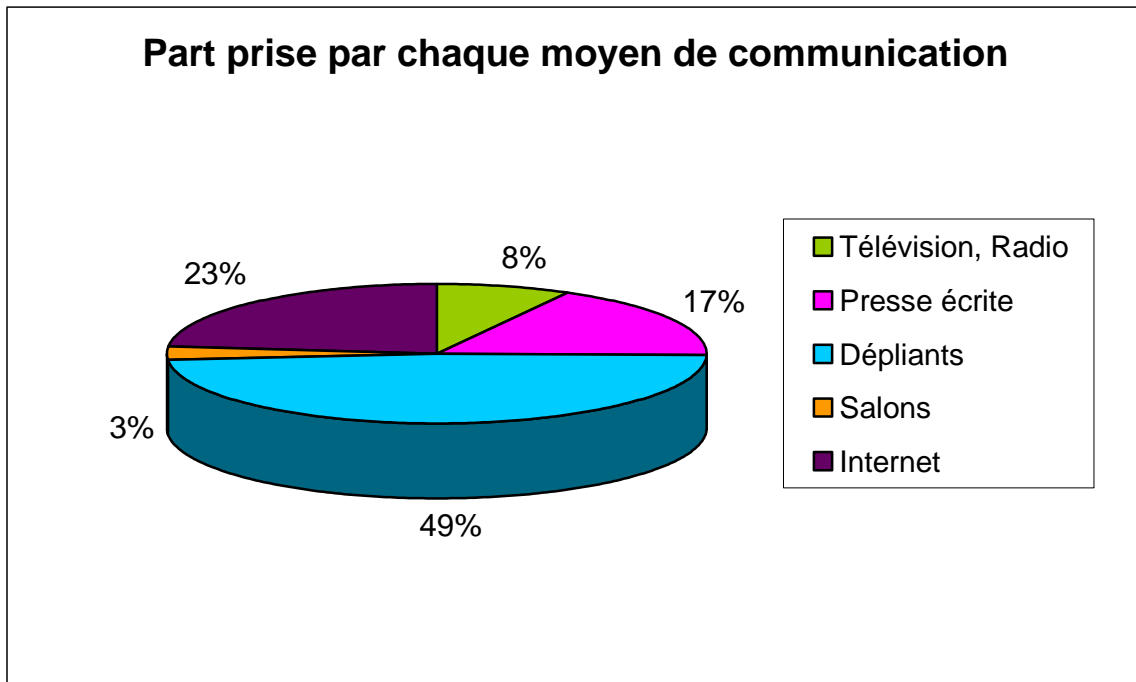
30% des Allemands et 24 % des Néerlandais y font étape.

Comment ont-ils connu les Ardennes ?

Quatre groupes de réponses apparaissent :

- La communication / publicité 45 %
- Le bouche à oreille 30 %
- Déjà traversé 25 %
- Originaire des Ardennes 19 %

Part prise par chaque moyen de communication



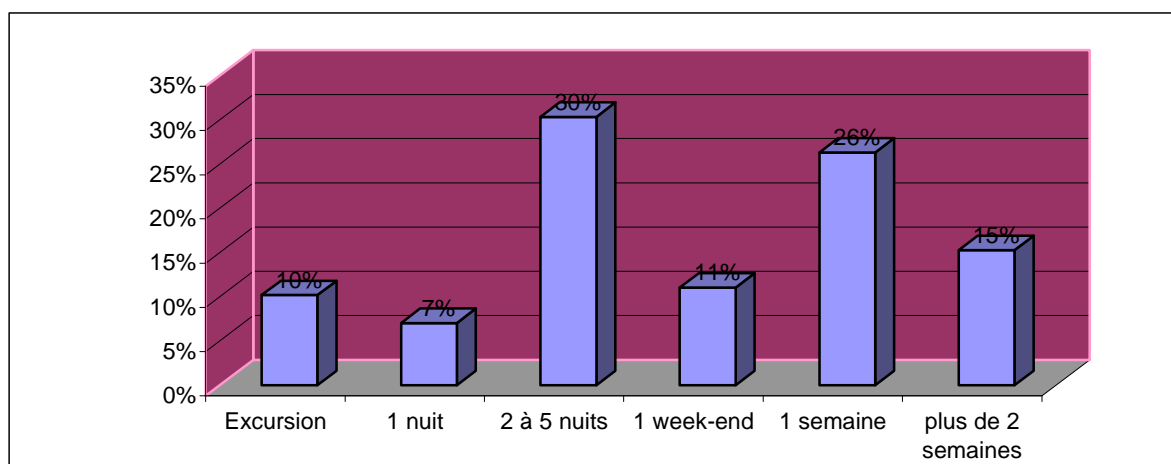
Par origine, on constate les différences suivantes (réponses principales):

- France : 26% par le bouche à oreille, 23% originaires des Ardennes
- Royaume-Uni : 27% par les dépliants, 27% déjà traversé
- Allemagne : 37% déjà traversé, 25% par le bouche à oreille
- Pays Bas : 27% par les dépliants, 26% par le bouche à oreille
- Belgique : 38% par les dépliants, 21% déjà traversé

RESULTATS DE L'ENQUETE

3 / Les conditions de séjour

La durée des séjours

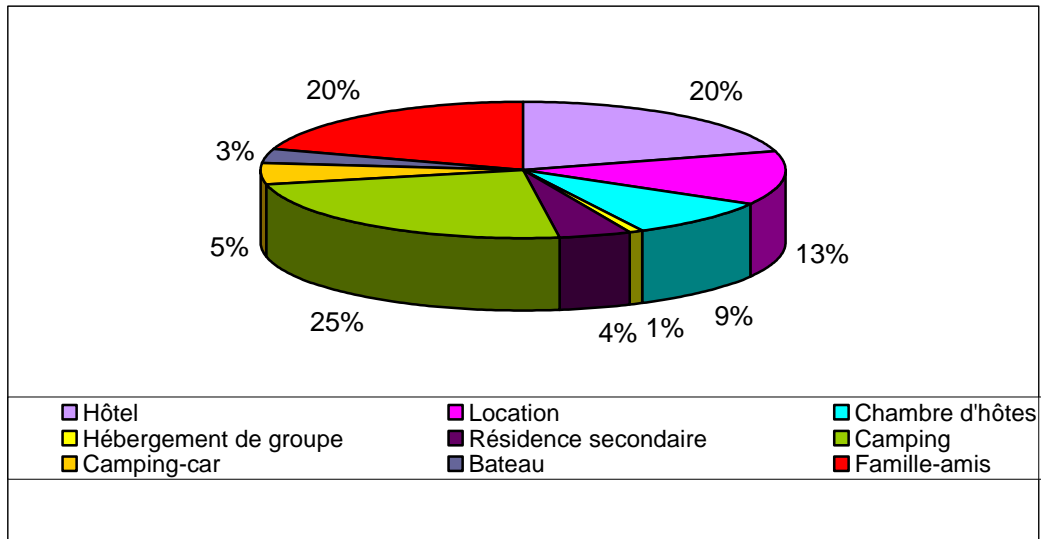


On constate des séjours assez longs : seulement 17 % des visiteurs passent moins de 2 nuits et 41 % affirment rester 1 semaine ou plus.

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

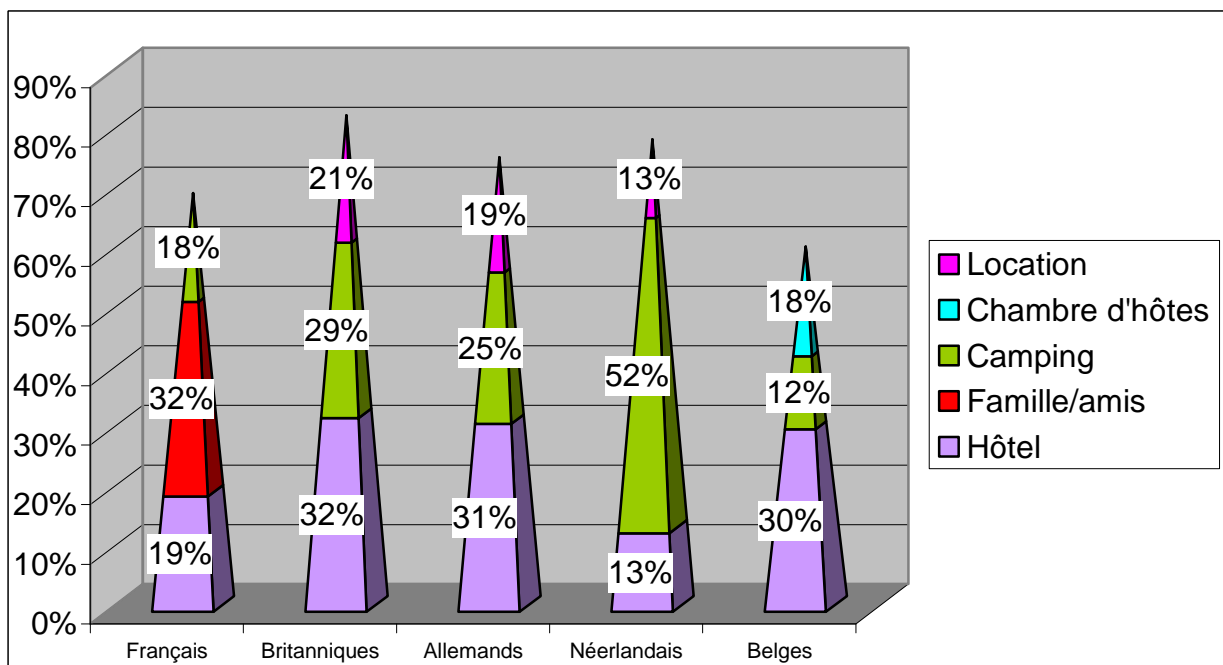
- Les Français : 78 % viennent passer plus d'une semaine
- Les Britanniques : 44 % y passent entre 2 et 5 jours
- Les Allemands : 36 % y passent entre 2 et 5 jours
- Les Néerlandais : 38 % y passent entre 2 et 5 jours
- Les Belges : 40 % n'y passent aucune nuit (excursionnistes)

Le type d'hébergement prévu



Le camping reste l'hébergement retenu par le plus grand nombre (24 %) devant l'hôtel et la catégorie famille/amis (20 %).

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

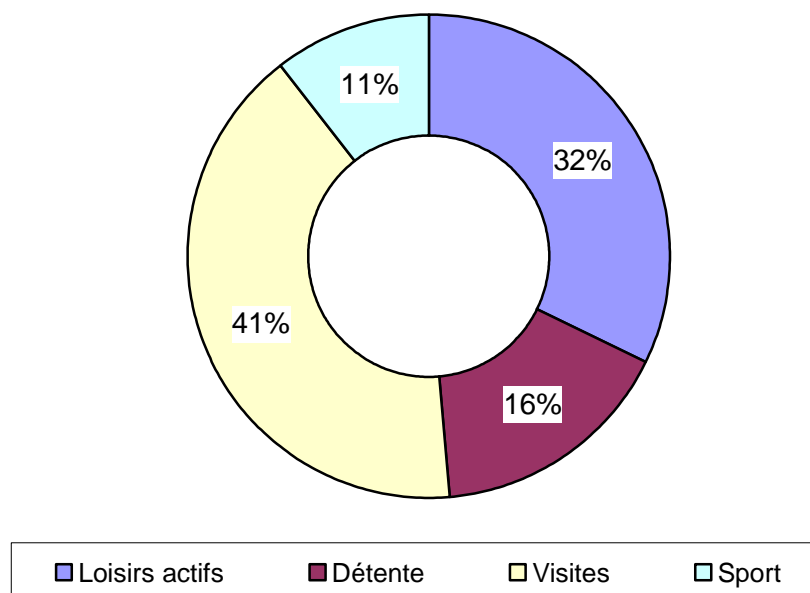


Toutes nationalités confondues, les familles sont hébergées chez des proches ou au camping. Les couples fréquentent plutôt les hôtels ou le camping. Enfin, les groupes d'amis louent plus particulièrement des meublés ou sont hébergés par des proches.

RESULTATS DE L'ENQUETE

4/ Activités et dépenses durant le séjour

Les activités durant le séjour

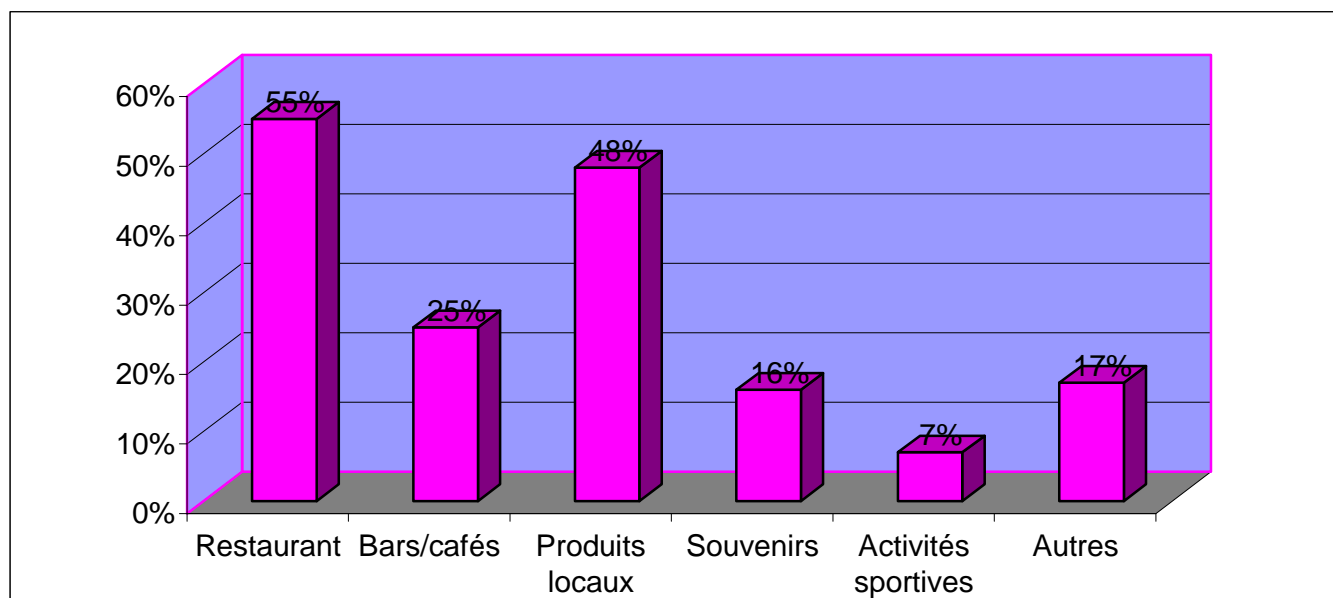


Toutes nationalités confondues, les visites constituent l'activité touristique principale, hormis chez les Néerlandais, qui recherchent surtout les loisirs actifs, principalement en vallée de Semoy/Meuse. Les Allemands pratiquent peu d'activités sportives, et les Belges recherchent peu la détente pendant leur séjour en Ardennes.

Les activités sportives les plus plébiscitées sont :

1- La randonnée	46 %
2- Le vélo/VTT	20 %
3- La baignade	18 %
4- La pêche	11 %
5- Le canoë	5 %

Les dépenses de loisirs consacrées au séjour



L'analyse par nationalité fait apparaître que les restaurants sont particulièrement recherchés par les Britanniques et les Belges.

Les Français et les Allemands recherchent beaucoup les produits locaux, alors que les Britanniques et les Néerlandais disent fréquenter volontiers les cafés.

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

En hébergement hôtelier, les clients fréquentent régulièrement les restaurants.

En location, on recherche les souvenirs du secteur.

Les campeurs pratiquent les activités sportives et fréquentent les cafés. Hébergé en famille, on consomme les produits locaux.

L'analyse des dépenses journalières ne fait pas apparaître d'information particulièrement remarquable.

RESULTATS DE L'ENQUETE

5 / Les opinions des touristes sur leur séjour

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

1 – Tarifs	32 %
2 – Signalisation	30 %
3 – Loisirs enfants	24 %
4 – Commerces et services	20 %
5 – Loisirs adultes	19 %
6 – Hébergement	9 %
7 – Accueil / Info	5 %

En analysant les réponses par nationalité, on constate que l'insatisfaction concernant les commerces est particulièrement marquée chez les Britanniques et les Allemands, et que la médiocrité de la signalisation est un point mis en avant surtout par les Allemands et les Néerlandais.

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

RESULTATS DE L'ENQUETE

6 / L'image des Ardennes auprès des touristes

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

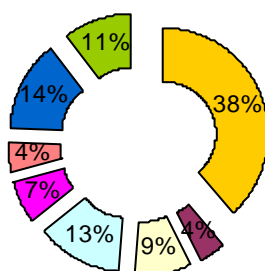
De manière générale, c'est un département vert qui apparaît, avec une image de forêt et de campagne très forte.

La notion de relief, assez présente avant de venir, laisse place à l'aspect fortifié du paysage ardennais après visite.

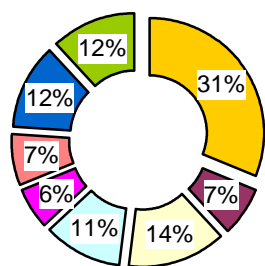
Les légendes gagnent également 5 points en pourcentage entre avant et après, alors que la forêt en perd 12 (on passe de 68 % à 56 % de réponses exprimées).

Les deux graphiques ci-dessous indiquent des pourcentages réajustés.

L'image des Ardennes avant la visite



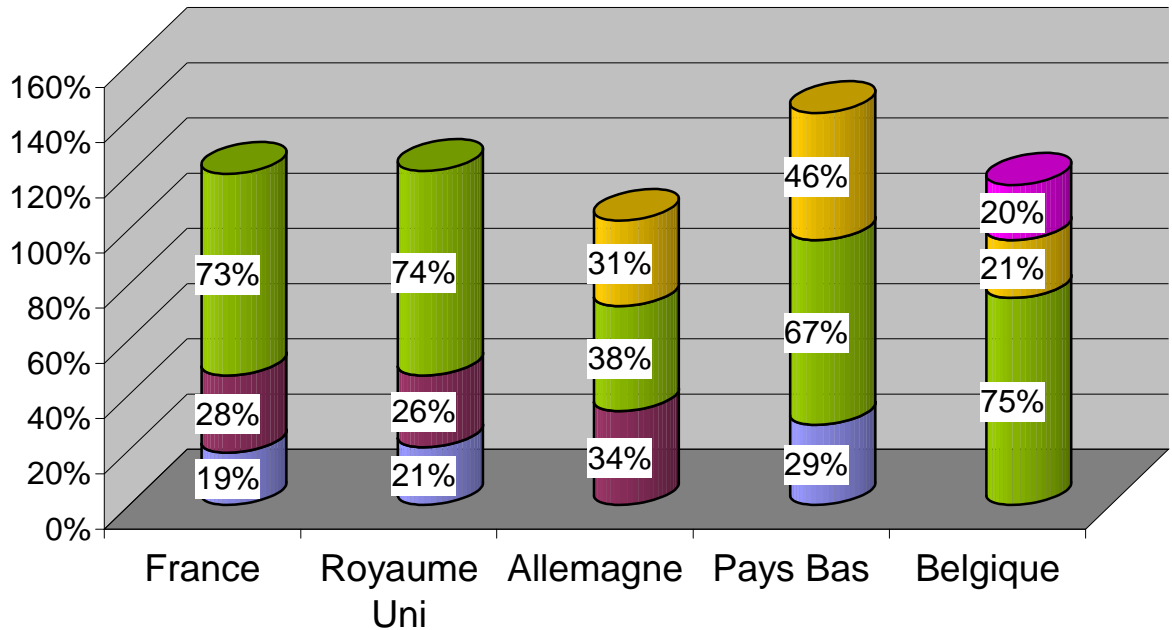
L'image des Ardennes après la visite



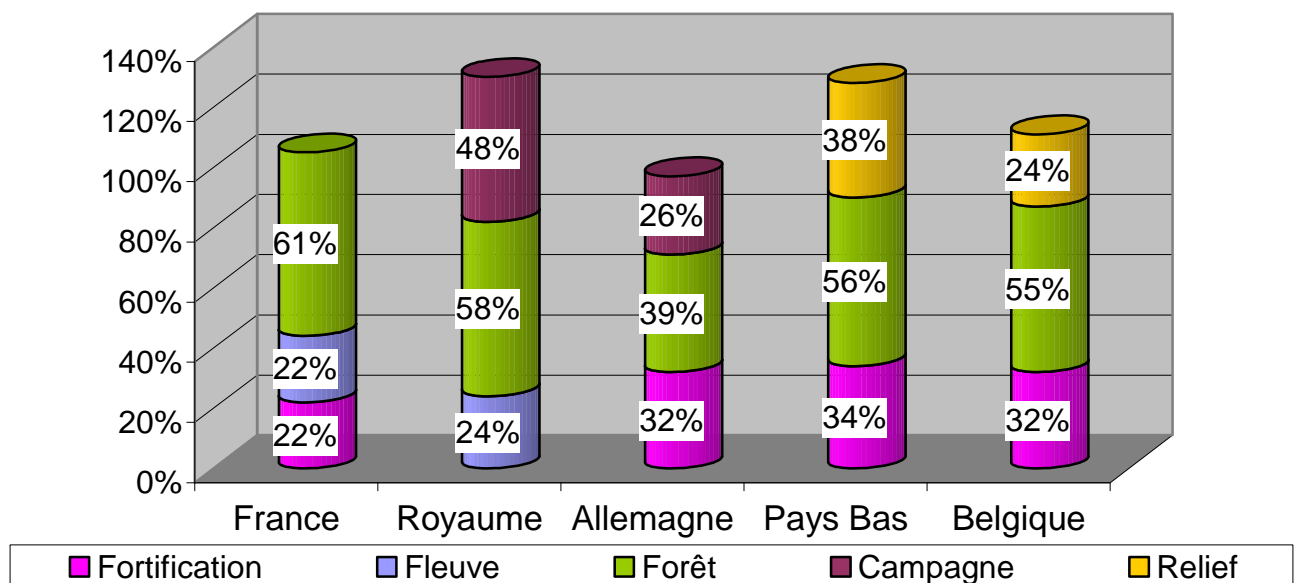
■ Forêt	■ Légendes	□ Fortifications	□ Relief
■ Cuisine	■ Traditions françaises	■ Campagne	■ Fleuves et plans d'eau

Par nationalité, on remarque que la forêt est systématiquement placée en première position en terme d'image. Avant visite, les Néerlandais et les Belges ont une image forte du relief alors que les Français, Britanniques et Allemands voient plutôt un paysage de campagne. Après visite, la notion de « fortification » apparaît fortement aux clientèles néerlandaises, allemandes et françaises et l'image « campagne » est renforcée chez les Britanniques.

Images principales par nationalité avant de venir



Images principales par nationalité après visite des Ardennes



Quelques suggestions exprimées

- ✚ Développer les terrasses des cafés
- ✚ Développer les courts séjours pour les Parisiens
- ✚ Aménager les sentiers de randonnée
- ✚ Développer les aires de service des camping-cars
- ✚ Renforcer la communication touristique (mettre en avant les points de vue)
- ✚ Multiplier les activités et animations, notamment autour de la rivière