

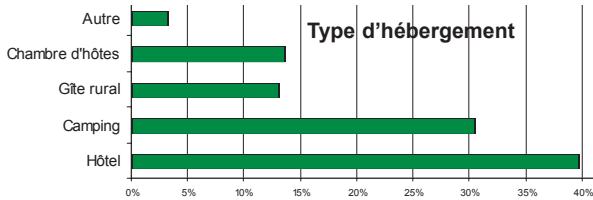


# La clientèle touristique dans les Ardennes en hébergement marchand

## Profil de la clientèle

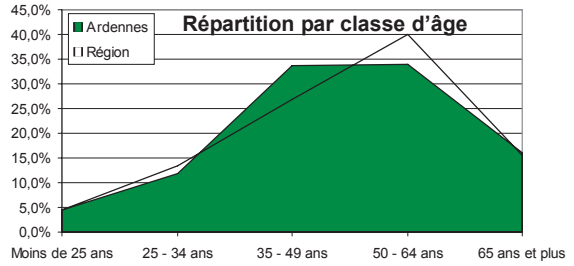
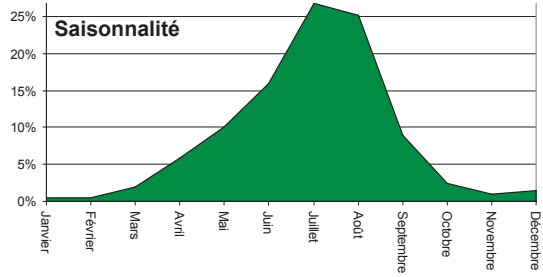
### Hébergement : hôtels et campings

L'hôtel et le camping représentent 70% des séjours dans les Ardennes. La part des séjours en campings est forte dans ce département. La saisonnalité est marquée puisque les séjours de juillet et d'août représentent plus de 50% contre 40% en région.



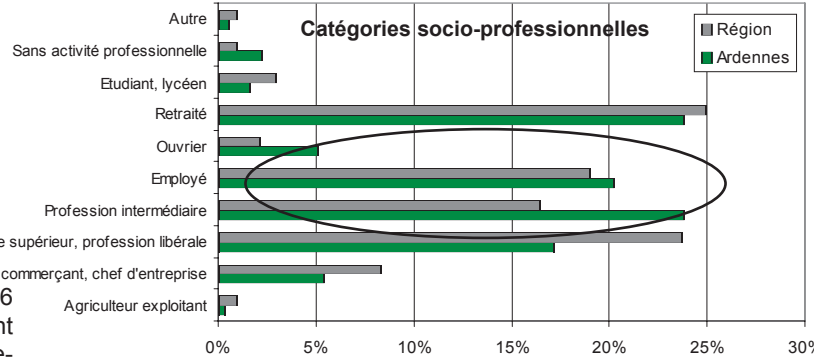
### Age : les 35-64 ans en tête

Près de 68% de la clientèle des Ardennes a entre 35 et 64 ans. Ce département accueille d'ailleurs plus que la moyenne régionale les 35-49 ans (+ 7 points). En revanche, les plus jeunes sont moins représentés.



### Profession : professions intermédiaires, retraités et employés

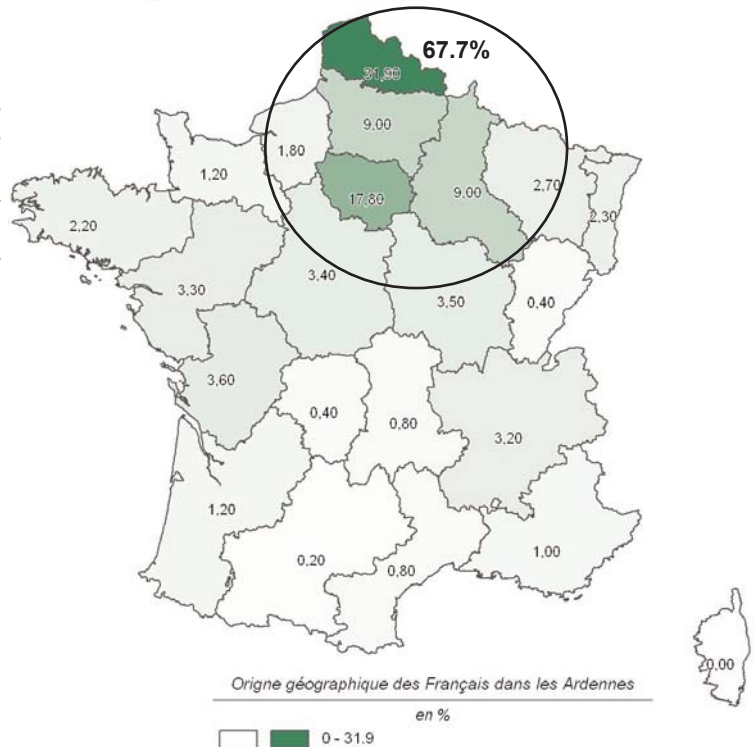
Les Ardennes attirent en priorité des retraités et des professions intermédiaires. Elles comptent davantage d'employés, de professions intermédiaires et d'ouvriers que la moyenne régionale (+ 11.6 points par rapport à la moyenne régionale). Les cadres sont sous-représentés (-6.6 points).



### Origine géographique : sur-représentation de la clientèle française

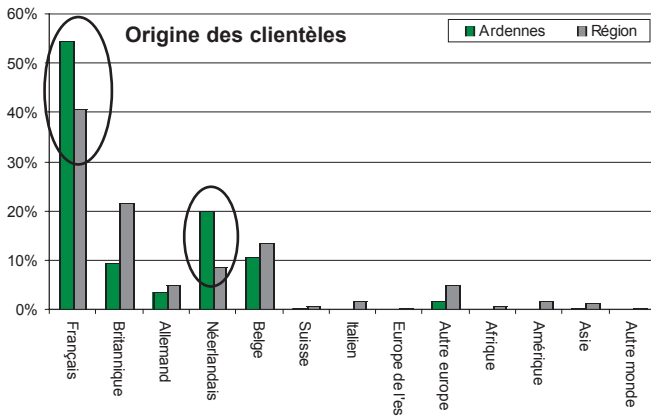
La clientèle française représente 54.4% des séjours décrits, soit 13.6 points supplémentaires qu'en moyenne régionale. Les Français sont d'origine proche géographiquement : 31.9% pour le Nord-Pas-de-Calais, 17.8% pour l'Île-de-France et 9% pour la Picardie et la Champagne-Ardenne. Ces 4 régions émettent pour ce département 67.7% des touristes français. Les Ardennes attirent d'ailleurs davantage de touristes du Nord-Pas-de-Calais (+18.4 points), de Champagne-Ardenne (+5.1 points), de Picardie (+3.5 points) que la moyenne régionale.

Origine de la clientèle française dans les Ardennes



La première clientèle étrangère du département, tous hébergements marchands confondus, est la clientèle néerlandaise avec 20% des séjours, soit 11.5 points de plus qu'en moyenne régionale.

Les Belges arrivent en 2<sup>nd</sup>e position en terme de clientèles étrangères avec 10.6%. Ils sont sous-représentés de près de 3 points. Les Britanniques (9.4% des séjours totaux décrits), sont aussi, sous-représentés, avec 12.2 points en moins qu'en moyenne régionale.



■ Répartition Ardennes  
■ Répartition Région

### Composition du ménage touristique

Les Ardennes accueillent, à 59%, des couples, soit 2.7 points de moins qu'en moyenne régionale.

Les familles arrivent en seconde position avec 19.6%. Elles sont d'ailleurs sur-représentées par rapport à la moyenne régionale : + 5 points. Les familles comptent en moyenne 1.8 enfants de moins de 15 ans.

### Comportement touristique

#### Moyen de transport : la voiture personnelle

82% des touristes sont venus avec leur voiture personnelle, à l'image de la région.

On note tout de même que la proportion de camping-caristes (9.4%) est significativement plus élevée qu'en moyenne régionale : +5.6 points.

#### Fidélité à la destination

65.4% des touristes venus dans les Ardennes déclarent venir pour la première fois, soit 6.3 points de plus qu'en moyenne régionale.

Pour les habitués, leur dernier séjour datait, à 70%, des deux dernières années (+17.9 points par rapport à la moyenne régionale).

#### Durée de séjour : 5.9 nuits en moyenne

La durée de séjour enregistrée dans les Ardennes est la plus forte des 4 départements et supérieure de 2 jours à la moyenne régionale.

En effet, 53.1% des séjours décrits durent entre 4 et 13 nuits, soit 28.6 points au-dessus de la moyenne régionale.

Les court-séjours (inférieurs ou égaux à 3 nuits) sont largement sous-représentés : -32 points par rapport à la moyenne régionale.

#### Le choix de la destination Ardennes motivé par l'environnement, le calme et les activités de plein air

Pour 69.2% des touristes, les Ardennes sont leur destination finale, soit 13.8 points de plus qu'en moyenne régionale.

Les touristes choisissent en priorité les Ardennes pour :

- 1- La beauté des sites et des paysages à 59.1% soit + 19.3 points au-dessus de la moyenne régionale ;
- 2- Le calme et la tranquillité à 51.6% soit + 24.3 points au-dessus de la moyenne régionale ;
- 3- Le patrimoine pour 36.6% ;
- 5- Les activités nature / randonnées à 25.1% soit 14.5 points au-dessus de la moyenne régionale ;
- 4- La qualité de l'environnement à 18.9% soit + 8.7 points au-dessus de la moyenne régionale.

#### Recherche d'informations touristiques

72.2% des touristes ont recherché de l'information avant de venir dans les Ardennes.

Les touristes se renseignent à 36.8% grâce à des brochures et guides touristiques (+2.5 points au-dessus de la moyenne régionale) et par les sites Internet à 35.3% (-2.9% qu'en moyenne régionale).

#### Activités pratiquées : des séjours actifs

Les touristes ardennais sont plutôt actifs :

-La 1<sup>ère</sup> activité citée est la visite de sites (70%) soit + 7 points par rapport à la moyenne régionale;

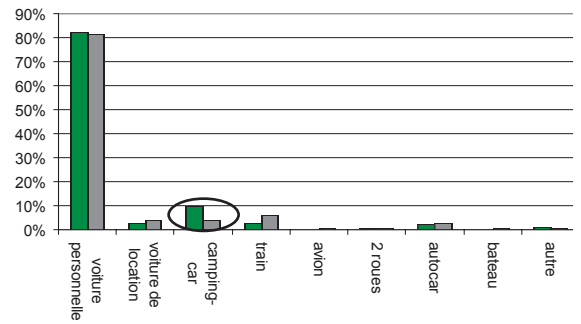
-La 2<sup>ème</sup> activité citée est la promenade et randonnée pédestre par 64.2% soit +27.5 points au-dessus de la moyenne régionale.

-La détente et le repos arrivent en 3<sup>ème</sup> position avec 59.5% des citations soit + 13 points.

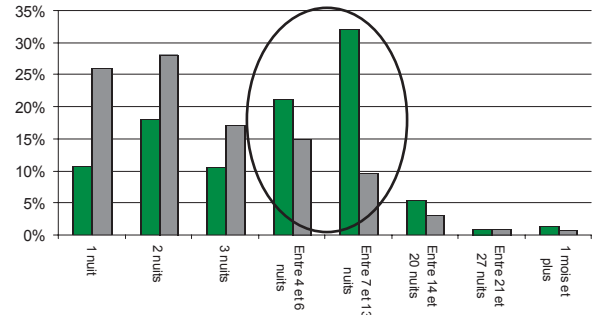
-La visite de sites de guerre arrive en 4<sup>ème</sup> position avec 39.6% des citations soit + 19.1 points par rapport à la moyenne régionale;

-La pratique du vélo, randonnées VTT est citée par 18.7% des touristes soit + 8.3 points au-dessus de la moyenne régionale.

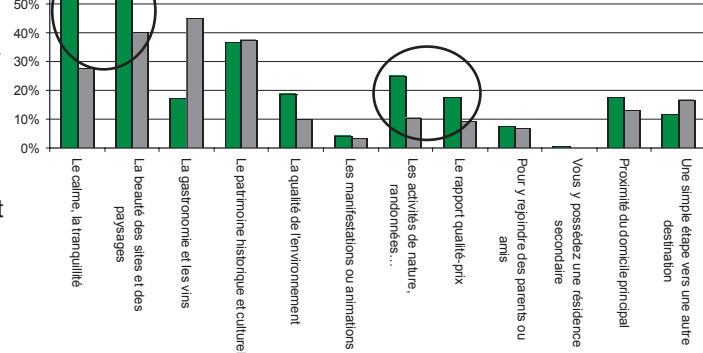
Moyens de transport



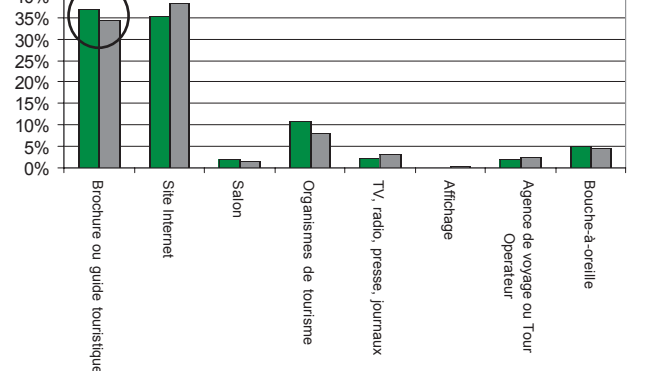
Durée de séjour



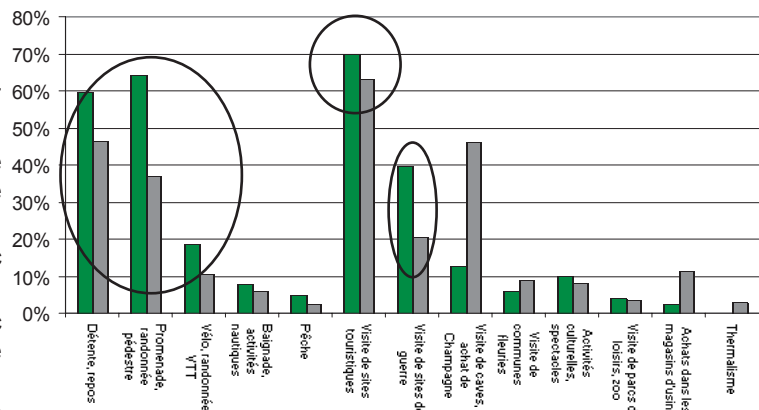
Raisons des choix de la destination



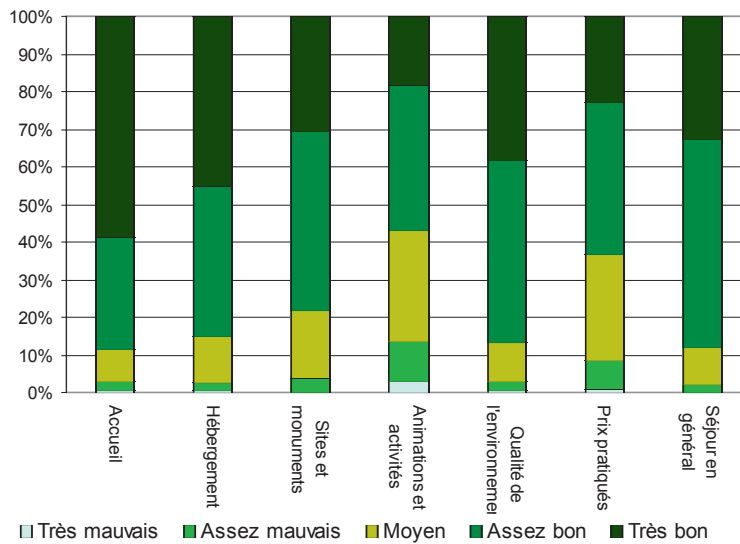
Moyen de recherche d'informations



Activités pratiquées



## Niveau de satisfaction



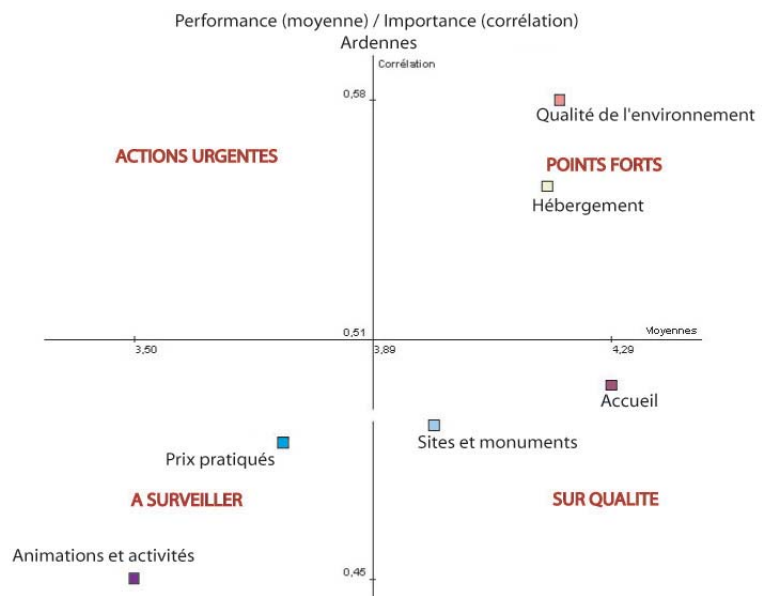
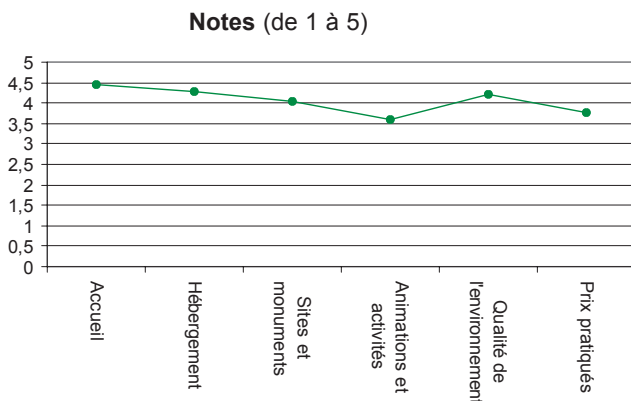
	Accueil	Hébergement	Sites et monuments	Animations et activités	Qualité de l'environnement	Prix pratiqués	Séjour en général
Très mauvais	0,6%	0,5%	0,1%	3,0%	0,3%	0,9%	0,0%
Assez mauvais	2,4%	1,9%	3,7%	10,7%	2,5%	7,7%	2,0%
Moyen	8,5%	12,3%	17,8%	29,2%	10,5%	28,1%	9,8%
Assez bon	29,8%	40,4%	47,8%	38,8%	48,4%	40,2%	55,4%
Très bon	58,7%	44,9%	30,5%	18,3%	38,3%	23,1%	32,8%

### Points forts

Le séjour en général obtient la note de 4.19 sur 5 qui est un bon niveau de satisfaction, note au-dessus de la moyenne régionale. Les hébergements (4.27), l'accueil (4.44) et la qualité de l'environnement (4.22) obtiennent des notes supérieures à la moyenne régionale.

### Points faibles

Les prix pratiqués (3.77), les animations et activités (3.59) et les sites et monuments (4.05) sont plutôt plus mal notés. Par contre, même si ces deux modalités sont plus sévèrement notées, elles n'impactent pas sur le niveau de satisfaction global.



#### Comment lire ce graphique ?

Sur l'axe des abscisses, les notes moyennes par modalité sont indiquées. Sur l'axe des ordonnées, ce sont les coefficients de corrélation entre la note moyenne de chaque modalité et la note globale de satisfaction. Plus le coefficient de corrélation est élevé, plus la modalité a un impact sur la satisfaction globale. Les points qui nécessitent une action urgente sont les points qui obtiennent une note basse et un coefficient de corrélation élevé (relativement).

## Dépenses

La dépense par nuitée et par personne s'élève à 39.9 € dans les Ardennes soit plus de 39 € de moins qu'en moyenne régionale.

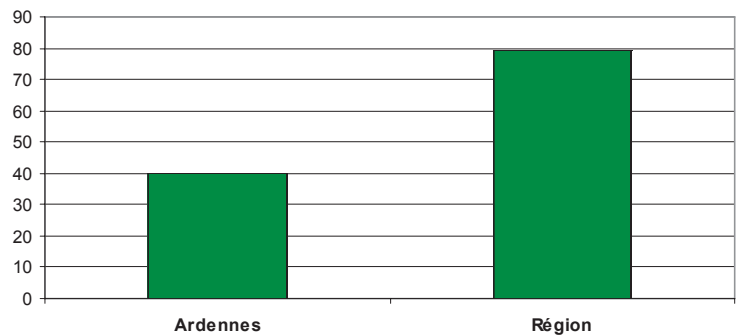
Cette différence s'explique tout d'abord par la composition de la clientèle touristique du département. Ce dernier accueille beaucoup de Français et de Néerlandais, qui sont les clientèles qui dépensent le moins : 59.8 € et 52.6 € respectivement.

D'autre part, les caractéristiques de la répartition des séjours par hébergement de ce département contribuent également à expliquer cette dépense si faible. En effet, la fréquentation des campings est forte sur ce territoire. Or, la dépense dans ce type d'hébergement est faible : 29 € en moyenne régionale.

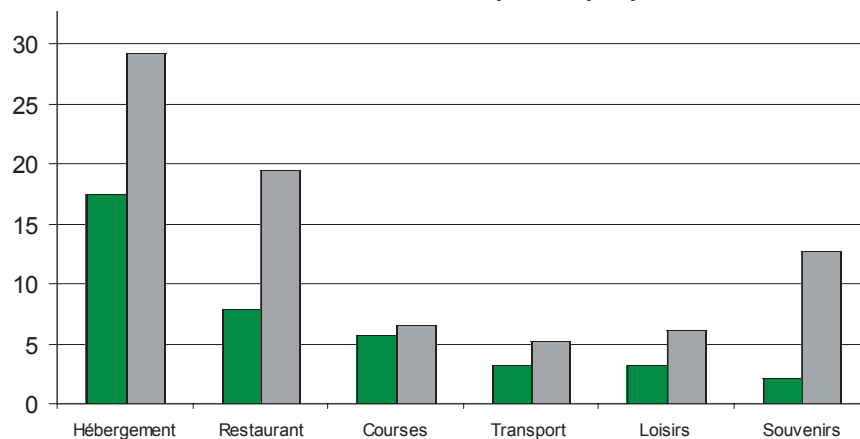
La première dépense est l'hébergement 17.5 €, il représente 44% de la dépense totale. La part de ce poste est d'ailleurs plus forte qu'en moyenne régionale.

Le second poste est la restauration avec 7.9 € par personne et par nuitée.

Dépense globale



Dépenses par poste



**Dépenses par personne et par nuitée** : on entend par dépense par nuitée, la dépense au niveau de l'hébergement, restauration, courses alimentaires, transport sur place (parking, essence), loisirs, activités et visites, cadeaux, souvenirs et produits locaux.

### Méthodologie

**Objectifs** : Les enquêtes nationales ne répondant pas à la problématique locale de connaissance des publics touristiques, il a été décidé, de mener une enquête de clientèles afin d'obtenir, par territoire (région, département et territoires touristiques infra-départementaux), par type d'hébergement, par clientèle,... le profil de la clientèle, le comportement touristique, les dépenses et les attentes.

**Méthodologie** : Pour des raisons de coût, la méthode de sondage prioritairement adoptée a été par questionnaires auto-administrés avec un système d'urne déposée auprès de 260 professionnels du Tourisme, volontaires pour être relais d'enquête. Le cabinet Eurema a été mandaté pour gérer cette opération.

L'enquête a duré une année (de février 2007 à mars 2008). Avant le lancement, des réunions décentralisées dans chacun des départements ont été organisées. Tous les mois, afin d'animer le réseau, les partenaires ont reçu une newsletter pour les informer des retours globalement, mais aussi par territoire.

Ce dispositif a été complété par 1 000 enquêtes en face-à-face.

Les résultats attendus dépassent les objectifs, puisque nous avons recueillis plus de 8 500 questionnaires auto-administrés. Les résultats sur l'hébergement marchand ont été redressés par mois, par territoire, par nationalité et par type d'hébergement. N'ayant aucune donnée fiable sur les excursionnistes et les séjours dans le non-marchand, les données n'ont pas été redressées et les résultats seront traités séparément.

**Résultats** : Les résultats sont disponibles sous formes de fiches sur le site de l'Observatoire Régional du Tourisme <http://observatoire.tourisme-champagne-ardenne.com>

Plus de 30 exploitations sous forme de fiches profil seront bientôt disponibles.

Un grand merci à tous les professionnels du tourisme, partenaires de cette opération, aux Comités Départementaux du Tourisme Aube et Marne, co-financeurs, et aux Comités Départementaux du Tourisme Ardennes et Haute-Marne pour leur soutien technique.