



La clientèle touristique de Troyes et sa région



Champs de l'étude : Les résultats suivants portent sur l'ensemble des séjours en hébergements marchands en séjour d'agrément sur la zone de Troyes et sa région (hors tourisme d'affaires).

Profil de la clientèle

Saisonnalité

Troyes et sa région a une fréquentation plus forte en début d'année (soldes d'hiver dans les magasins d'usine) et de septembre à novembre. Les ponts de mai sont aussi importants pour la zone.

Hébergement : l'hôtel

Plus de 80% des séjours se font dans l'hôtellerie traditionnelle (82.4%) soit +9.4 points par rapport à la moyenne régionale.

Age : les 50-64 ans

La population touristique de Troyes et sa région est constituée à 47.7% de séjours de 50- 64 ans. Ils sont d'ailleurs plus présents qu'en moyenne régionale : +7.8 points.

Les 35-49 ans arrivent ensuite avec 26% des séjours.

C.S.P. : retraités et cadres

Troyes et sa région attire en premier lieu des retraités avec 29.7% des séjours décrits et ceci de façon plus forte qu'en moyenne régionale : +4.8 points.

Les cadres supérieurs et professions libérales sont la deuxième catégorie avec 25.5% des séjours décrits. Ils sont, dans une moindre mesure, aussi sur-représentés : +1.8 point.

Origine de la clientèle : Franciliens

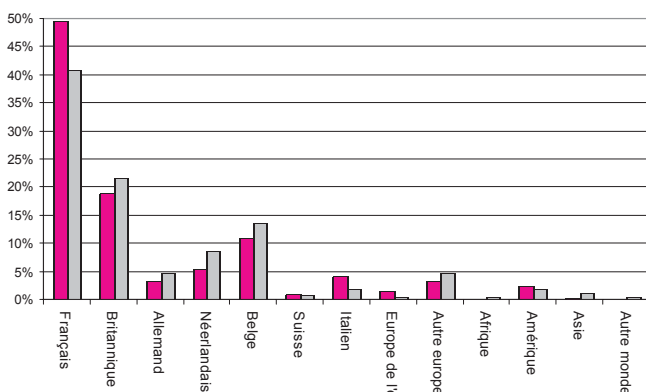
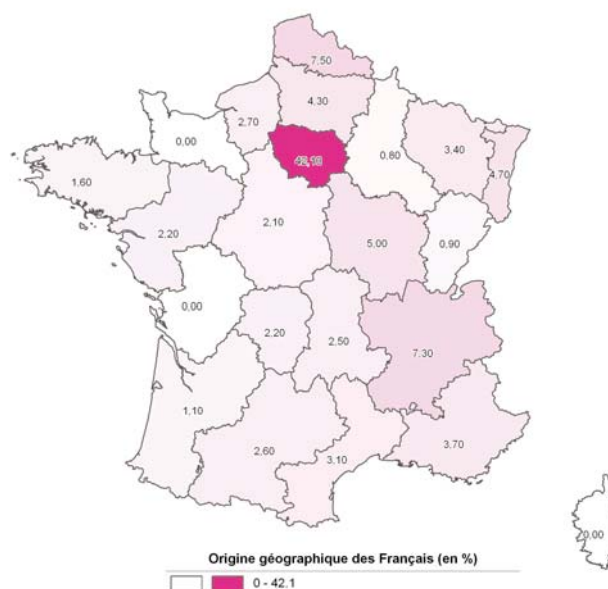
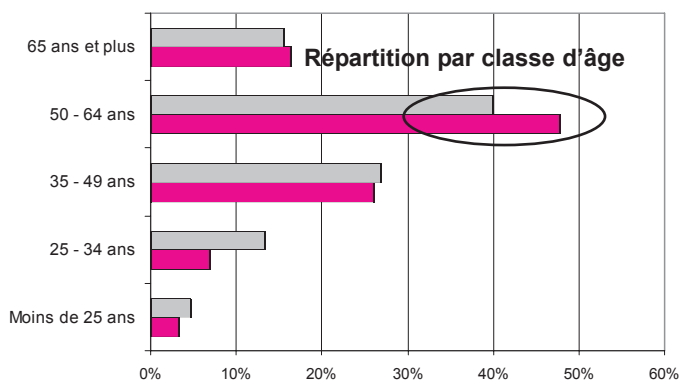
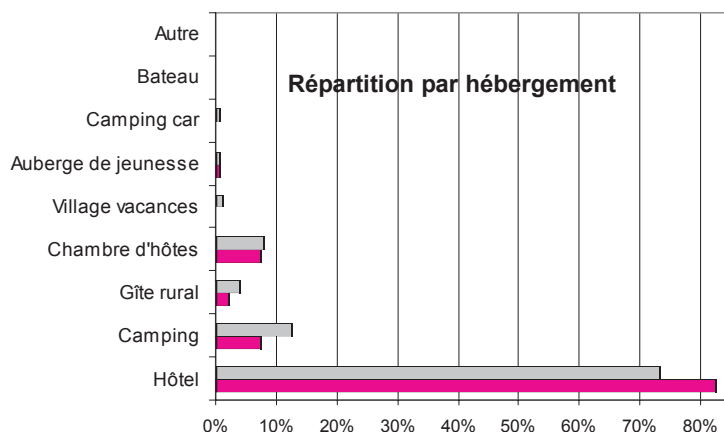
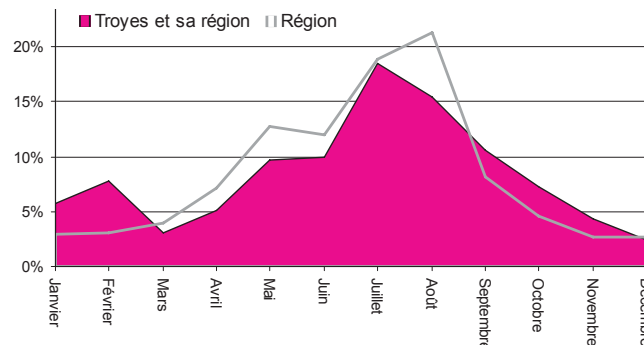
La clientèle française représente 49.6% des séjours décrits. C'est une clientèle de proximité.

La clientèle de Troyes et sa région attire en premier et de façon très prononcée les Franciliens avec 42.1 % des séjours français décrits soit +12.8 points au-dessus de la moyenne régionale. 1 séjour sur 5 est réalisé par un Francilien.

La deuxième clientèle est celle du Nord-Pas-de-Calais avec 7.5% des séjours français décrits mais cette clientèle est sous-représentée par rapport à la moyenne régionale (-6 points). Rhône-Alpes arrive en 3^{ème} position avec 7.3% des séjours français décrits (-1.5 point).

La première clientèle est la clientèle Britannique avec 18.7% des séjours mais de façon moins forte qu'en moyenne régionale (-2.9 points). Les Belges constituent la deuxième clientèle avec 11% des séjours décrits (-2.4 points par rapport à la moyenne régionale).

A noter que les Italiens, représentant 4% des séjours décrits, sont plus présents qu'en moyenne régionale avec 2.2 points par rapport à la moyenne régionale.



■ Troyes et sa région
■ Région

Composition du ménage touristique

Les couples sont largement majoritaires avec 68.8% des séjours décrits. Ils sont d'ailleurs sur-représentés avec +7.1 points. Troyes et sa région attire aussi les personnes seules de manière plus prononcée qu'en moyenne régionale avec +2.2 points. Les familles (12.5%) et les groupes avec parents ou amis (11.4%) sont eux, sous-représentés : respectivement -2.1 et -7.1 points en dessous de la moyenne régionale. Les familles ont en moyenne 2 enfants de - de 15 ans contre 1.8 en moyenne nationale.

Comportements touristiques

Moyen de transport : la voiture

La voiture personnelle est le premier moyen de transport avec 80.4% des séjours décrits suivie du train avec 8% des séjours, moyen de transport d'ailleurs légèrement sur-représenté avec +1.9 point par rapport à la moyenne régionale.

Fidélité

Pour 62.8% de la population touristique, ce séjour est leur premier soit +3.7 points par rapport à la moyenne régionale.

Pour les habitués, 67.4% étaient venus dans les 3 dernières années.

Durée de séjour : 2.9 nuits en moyenne

La durée moyenne de séjour sur Troyes et sa région s'élève à 2.9 nuits. Les court-séjours d'une nuit représentent 33.9% des séjours décrits. Ils sont largement sur-représentés avec +7.9 points par rapport à la moyenne régionale.

Motivations : patrimoine historique et culturel

Pour 44.4% des séjours, Troyes et sa région était la destination finale de leur séjour, contre 55.4% en moyenne régionale. Troyes et sa région attire une clientèle de passage.

Les touristes se rendant sur Troyes et sa région viennent en premier lieu pour le patrimoine historique et culturel (56.5% des séjours) et de façon beaucoup plus prononcée qu'en moyenne régionale : +19.2 points par rapport à la moyenne régionale. La beauté des sites et des paysages suit avec 36.4%, la gastronomie et les vins (34.2%) et le calme et la tranquillité avec 21.7%.

La recherche d'informations : brochures et web

66.6% de la population touristique a recherché des informations avant de venir sur le territoire Troyes et sa région soit -2.9 points par rapport à la moyenne régionale.

Les touristes de Troyes et sa région recherchent en premier lieu des informations par les brochures à hauteur de 39.84% mais de façon plus forte qu'en moyenne régionale (+2.9 points). Le réseau Internet constitue le deuxième moyen d'information avec 38.74% des séjours décrits mais de façon moins forte qu'en moyenne régionale (-2.41 points). Les organismes de tourisme représentent 11.6% des séjours décrits soit +2.75 points par rapport à la moyenne régionale. Les médias sont aussi sur-représentés avec 6.41% des séjours soit +3.2 points).

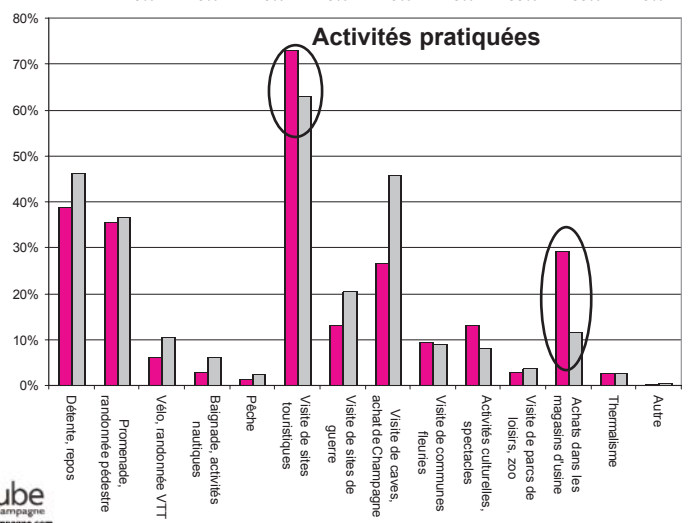
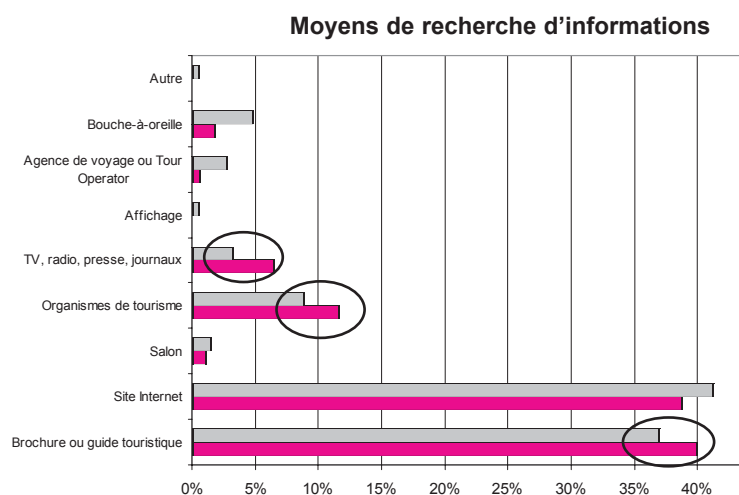
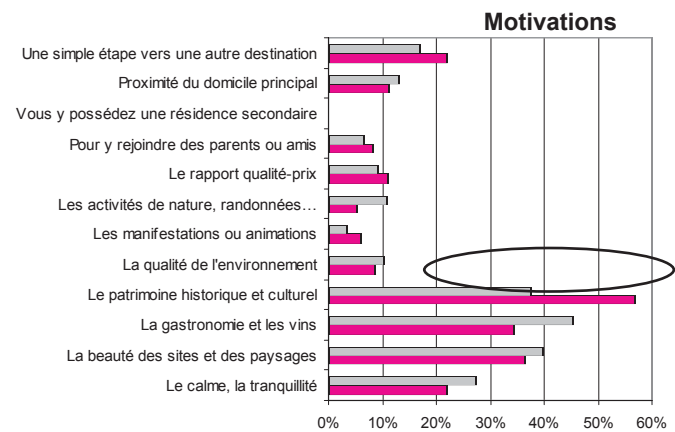
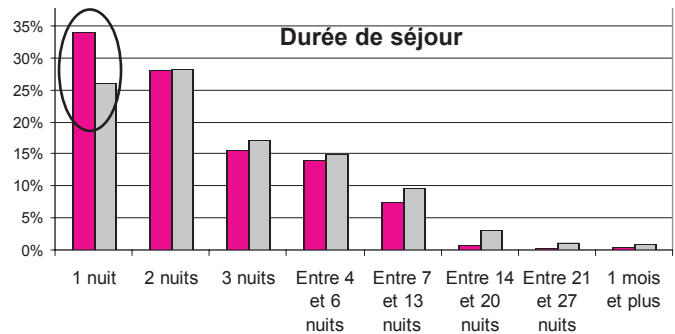
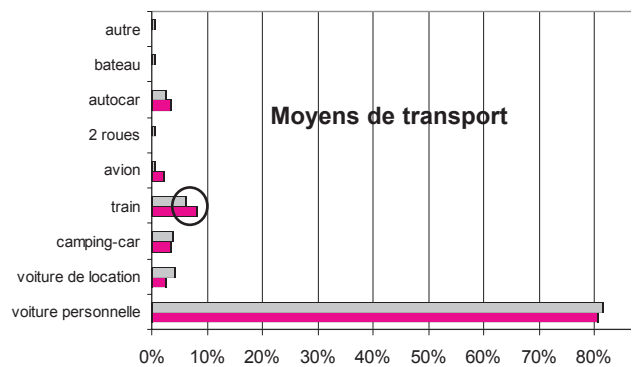
Activités pratiquées : visite de sites touristiques

La clientèle de Troyes et sa région visite en priorité les sites touristiques : 72.9% et de façon plus prononcée qu'en moyenne régionale : +9.9 points.

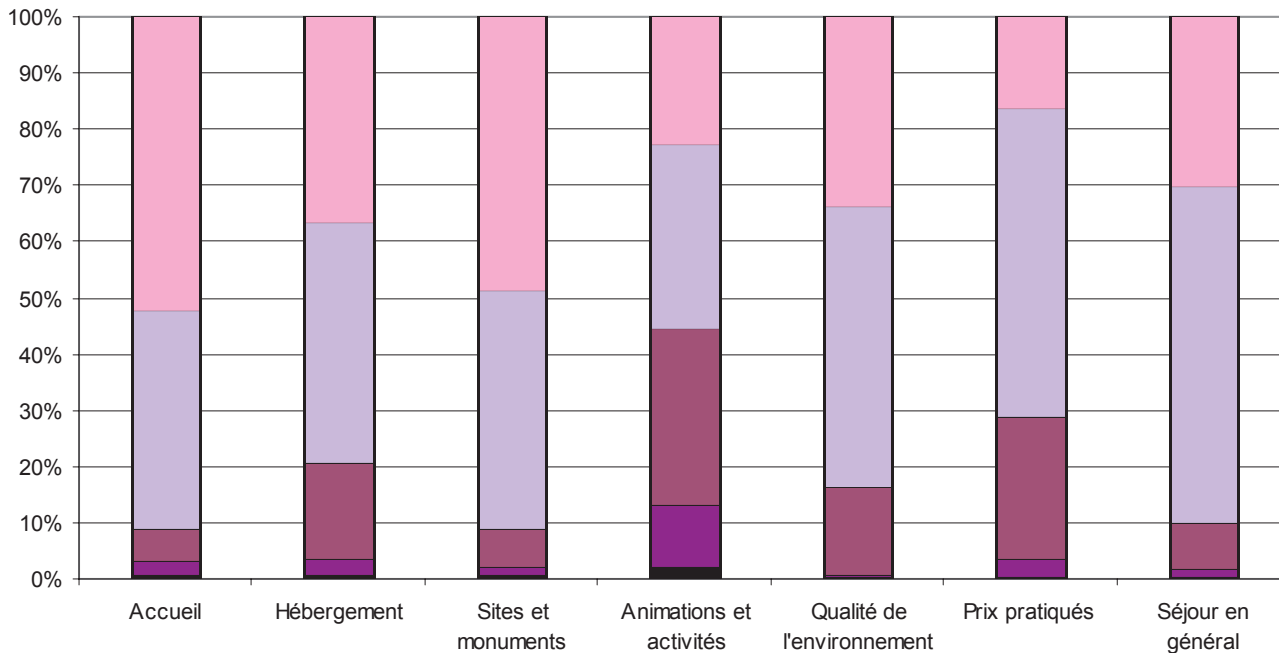
La deuxième activité pratiquée est la détente et le repos avec 38.6% des séjours décrits soit -7.8 points par rapport à la moyenne régionale.

La promenade et randonnée pédestre arrive en 3^{ème} position avec 35.6% des séjours soit -1.1 point.

Les achats dans les magasins d'usine représentent 29.3% des séjours décrits soit +17.9 points au-dessus de la moyenne régionale.



Niveau de satisfaction



	Accueil	Hébergement	Sites et monuments	Animations et activités	Qualité de l'environnement	Prix pratiqués	Séjour en général
Très mauvais	0,6%	0,8%	0,7%	2,3%	0,4%	0,3%	0,2%
Assez mauvais	2,6%	2,8%	1,3%	10,7%	0,2%	3,3%	1,5%
Moyen	5,8%	17,0%	6,9%	31,4%	15,9%	25,3%	8,2%
Assez bon	38,6%	42,6%	42,5%	32,7%	49,7%	54,7%	60,0%
Très bon	52,4%	36,9%	48,6%	22,9%	33,7%	16,4%	30,1%

Points forts

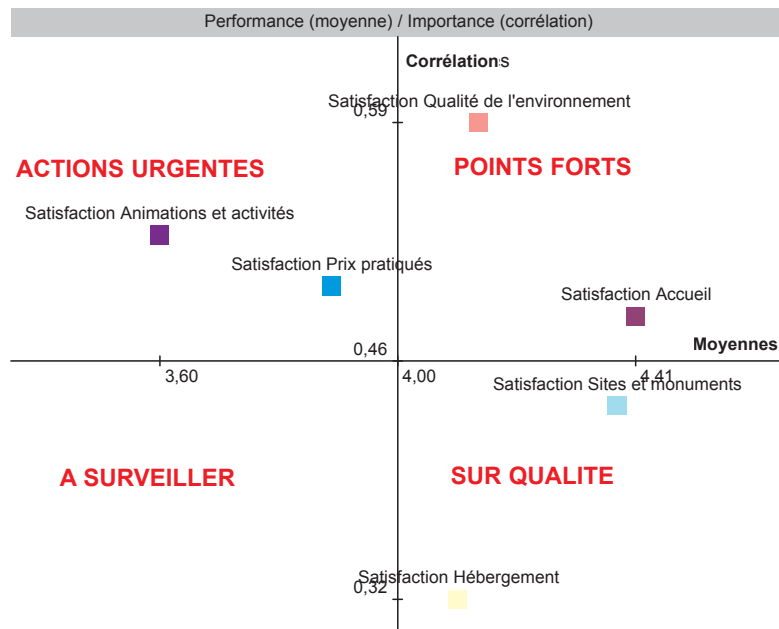
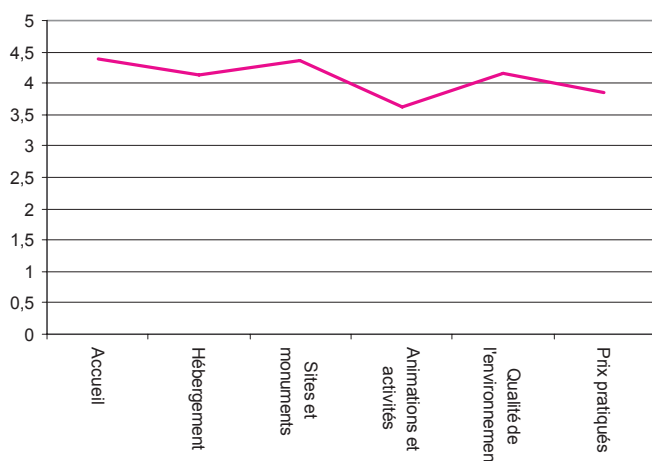
L'accueil est la modalité la mieux notée avec 4.4 sur 5. La qualité des sites et monuments arrive après avec 4.37 sur 5.

Points faibles

Comme pour l'ensemble des territoires, les prix pratiqués et le manque d'animations sont les deux points faibles. Les touristes attribuent une note moyenne de 3.84 sur 5 pour les prix et 3.63 sur 5 pour les animations.

Ces éléments jouent d'ailleurs négativement sur la note globale de satisfaction. Ce sont deux points sur lesquels il s'agit de travailler.

Note par poste (de 1 à 5)



Dépenses

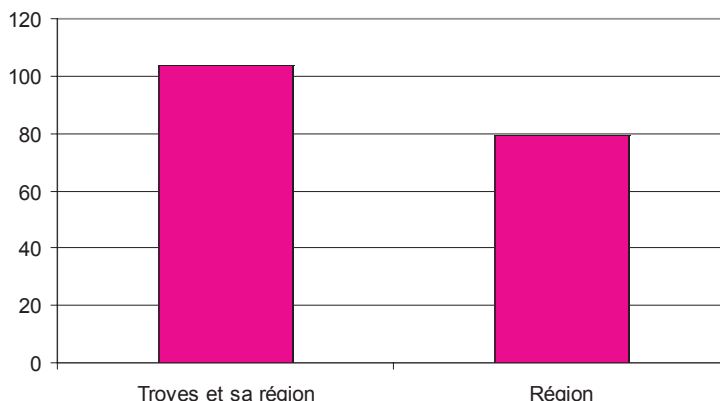
La dépense moyenne globale par nuitée et par personne, tous hébergements marchands confondus sur la zone de Troyes et sa région s'élève à 104 €.

Cette dépense est plus élevée qu'en moyenne régionale avec 24.7 € supplémentaires.

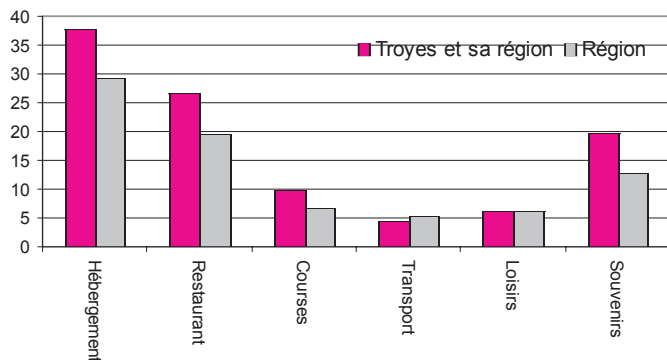
Le poste de dépenses le plus fort est l'hébergement avec 37.7 € en moyenne (tous types d'hébergements confondus). Il représente 36.2% de la dépense totale à l'image de la tendance régionale.

La dépense en souvenirs pèse un peu plus qu'en moyenne régionale.

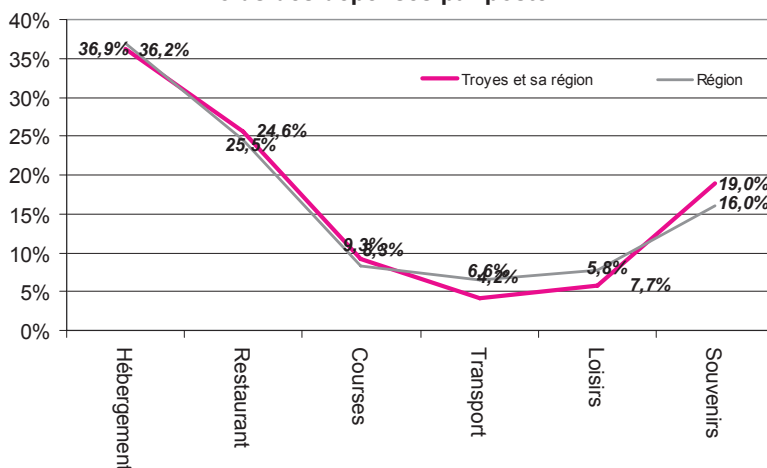
Dépense



Répartition des dépenses par poste



Poids des dépenses par poste



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 (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 forme 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 de l'Aube et de la Marne, co-financeurs, et aux Comités Départementaux du Tourisme des Ardennes et de la Haute-Marne pour leur soutien technique.