



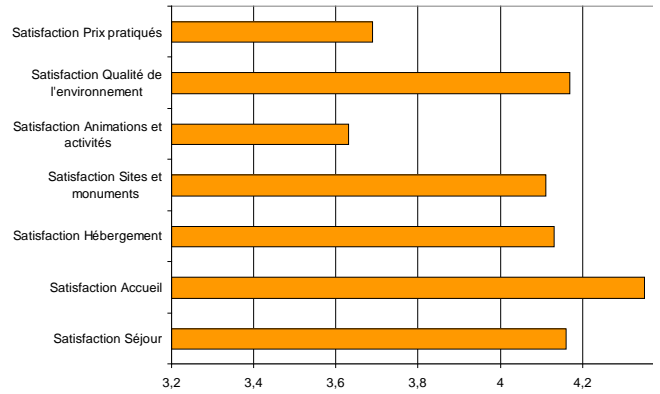
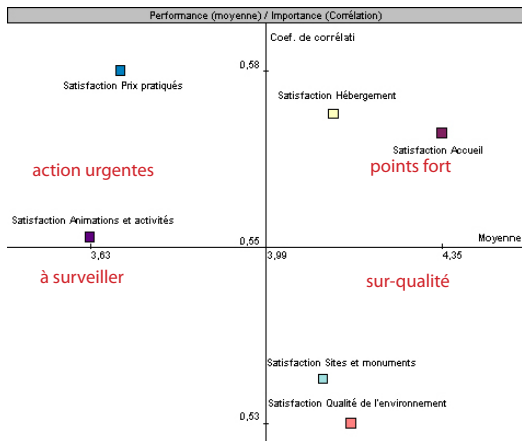
Satisfaction des touristes en Champagne-Ardenne

Champs de l'étude : Les résultats suivants portent sur l'ensemble des séjours d'agrément en hébergement marchand.

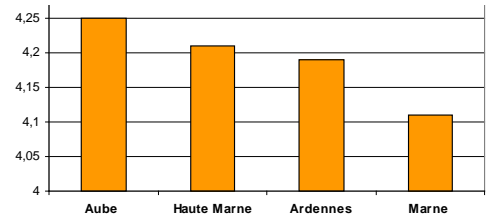
Satisfaction par territoire

Champagne-Ardenne : l'accueil

La Champagne-Ardenne est notée globalement 4.16 sur 5. Elle obtient son meilleur score dans l'accueil (4.35 / 5). Les plus basses notes sont obtenues sur les prix pratiqués et les animations et activités. Ces deux modalités pénalisent d'ailleurs la note globale de satisfaction. Ce sont deux éléments sur lesquels il faut agir rapidement.



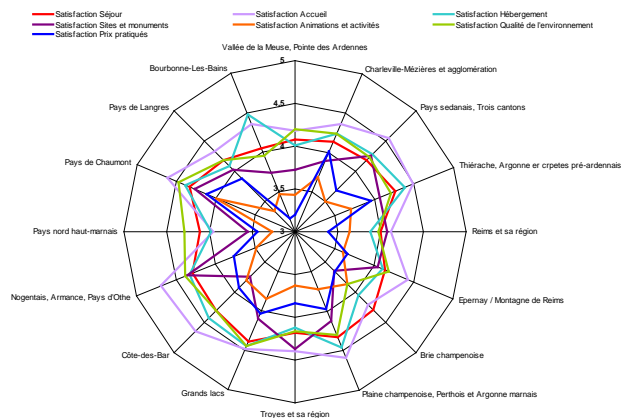
Satisfaction globale du séjour selon le département



Territoires : meilleur niveau de satisfaction pour l'Aube

La meilleure note est obtenue par le département de l'Aube avec 4.25 sur 5, suivi de la Haute-Marne avec 4.21 et des Ardennes avec 4.19. La Marne obtient la plus mauvaise note avec 4.11 sur 5. L'Aube obtient les meilleures notes pour l'accueil, les sites et monuments, les animations et activités et les prix pratiqués. Les Ardennes obtiennent la meilleure note sur les hébergements, et la Haute-Marne sur la qualité de l'environnement.

Satisfaction globale du séjour selon le territoire



Concernant les zones touristiques, c'est la zone des Grands Lacs qui obtient la meilleure note globale avec 4.4 sur 5. Le Pays de Chaumont enregistre le 2^{ème} meilleur score (4.34) et notamment les meilleures notes dans 3 des 6 modalités testées (animations et activités, qualité de l'environnement et prix pratiqués). A l'inverse, Reims et sa région obtient la plus mauvaise moyenne de satisfaction globale (4/5).

Pour l'accueil, le Nogentais, Armance, Pays d'othé et Chaourçois obtiennent la meilleure note (4.69). Pour l'hébergement, c'est la ville de Bourbonne-les-Bains (4.47), Troyes et sa région pour les sites et monuments (4.37).

Satisfaction par clientèle

Britanniques : les plus satisfaits

Les Britanniques, 1^{ère} clientèle étrangère de Champagne-Ardenne, sont les moins sévères quant à la note globale, à égalité avec les Américains soit 4.38 sur 5.

Les Suisses arrivent ensuite avec la note de 4.2 sur 5. Les Français se situent dans la moyenne régionale avec 4.16 sur 5. Par contre, les Allemands (3.96/5), les Italiens (3.87/5) sont les clientèles qui attribuent les plus basses notes.



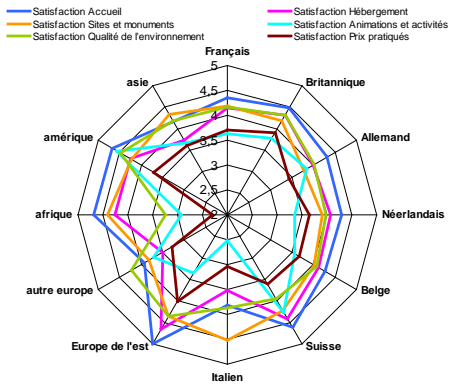
Si les Britanniques apprécient le plus notre accueil, ils sont plus sévères concernant les animations et activités, comme les Néerlandais, les Belges, les européens de l'Est.

Les prix sont les plus durement notés par les Allemands, les Belges, les Suisses, les Italiens, les Américains et les Asiatiques.

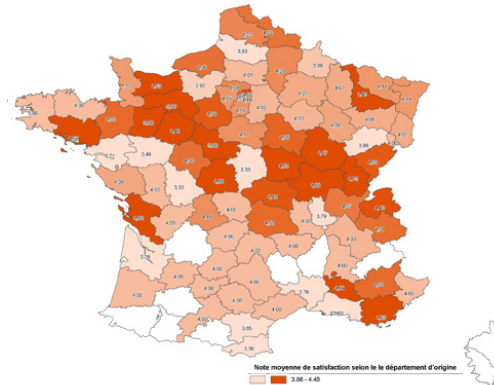
La clientèle française

Ce sont les touristes originaires des départements allant de la Bretagne à la Franche-Comté / Rhône-Alpes qui attribuent les meilleures notes concernant notre région.

Globalement, les habitants du sud-ouest et du nord-est sont plus sévères.



Satisfaction globale du séjour selon la nationalité



Satisfaction globale du séjour selon le département d'origine

Satisfaction par profil de clientèle

Ce sont les plus de 65 ans qui octroient la note la plus élevée avec 4.34 sur 5. Il semble que plus l'âge des touristes augmente, plus la note de satisfaction est forte.

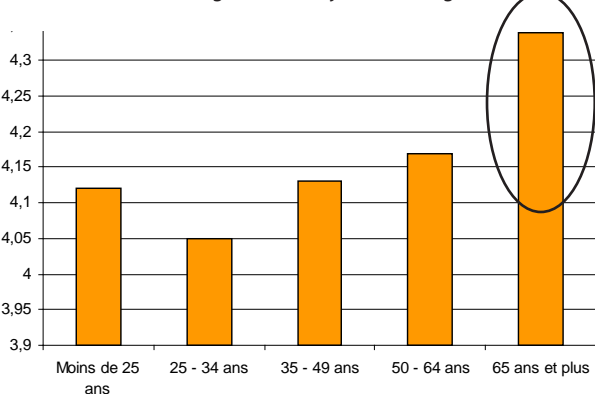
L'indice de satisfaction par type d'hébergement révèle que les touristes logés dans les gîtes ruraux sont les moins sévères, avec 4.31 sur 5.

La clientèle de l'hôtellerie traditionnelle, premier mode d'hébergement marchand de la Champagne-Ardenne, attribue une note équivalente à la moyenne régionale (4.16 sur 5). Ce sont d'ailleurs encore les prix et les animations qui sont les moins bien notés par cette clientèle avec une action urgente à mener sur le niveau général des prix qui impacte directement sur le niveau global de satisfaction.

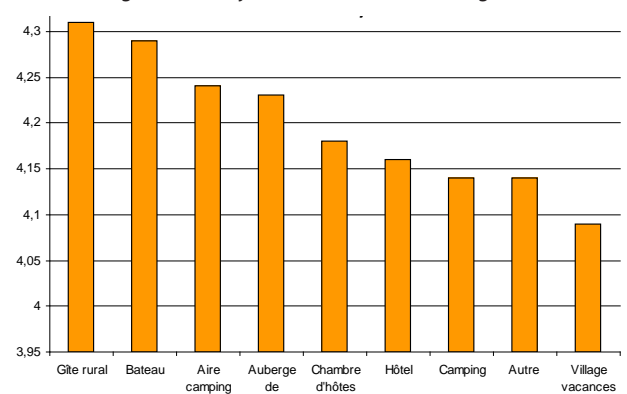
Les touristes les plus satisfaits sont aussi les clientèles étant venues par le biais des voitures de location, avec des camping-car ou en avion. On note que la clientèle «autocar», relativement aux autres moyens de transport, donne une note globale de satisfaction assez basse.

Concernant la segmentation par catégorie socio-professionnelle, ce sont les «sans activité professionnelle», les ouvriers et retraités (catégories plus modestes) qui attribuent les meilleurs scores à notre région (globalement).

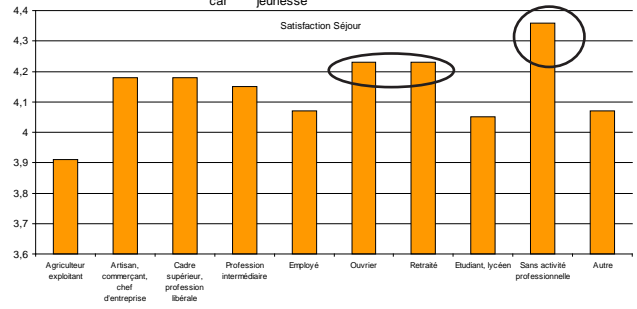
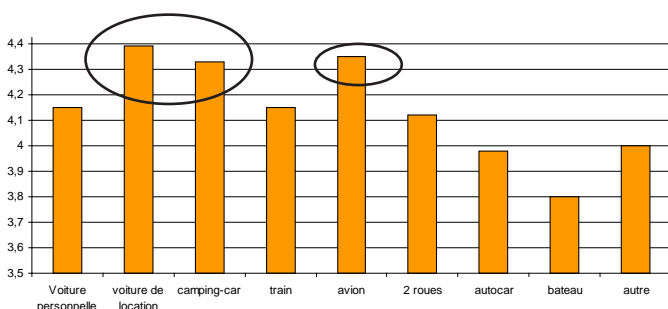
Satisfaction globale du séjour selon l'âge



Satisfaction globale du séjour selon le mode d'hébergement choisi



Satisfaction globale du séjour selon le moyen de transport



Satisfaction globale du séjour selon la catégorie socio-professionnelle

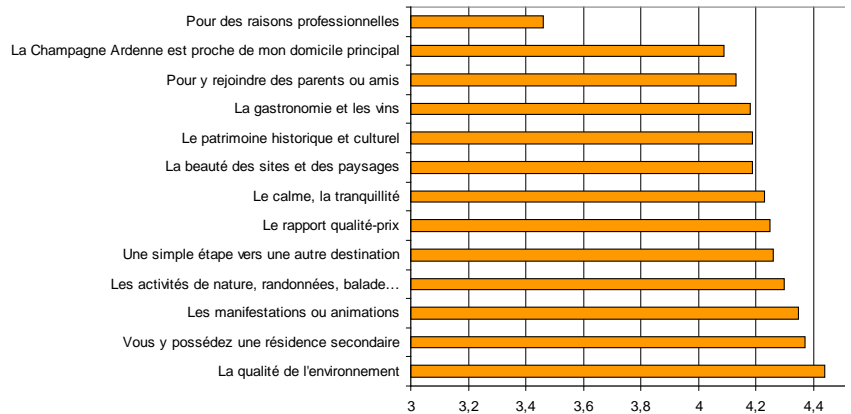
Motivations

Ce sont les touristes attirés par la qualité de l'environnement qui attribuent la meilleure note concernant notre région. Globalement, les touristes attirés par notre région pour des raisons environnementales (qualité, randonnée, calme, beauté des sites) accordent les meilleurs notes.

Les touristes venant pour des raisons familiales ou amicales attribuent des notes peu élevées en comparaison avec les autres segments de clientèle. Ce ne sont donc pas de bons ambassadeurs de notre région.

La clientèle «pour des raisons professionnelles», peu nombreuses dans notre étude, attribuent la plus mauvaise note.

Satisfaction globale du séjour selon la motivation

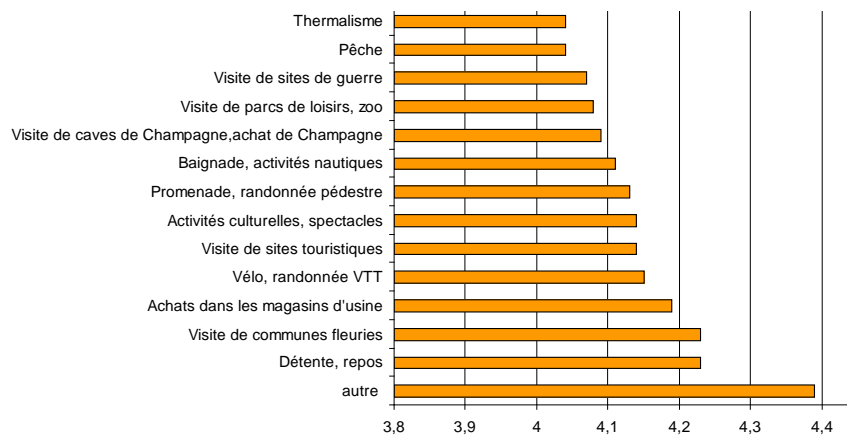


Activités pratiquées

Les clientèles les plus satisfaites de leur séjour en Champagne-Ardenne sont les touristes ayant pratiqué le farniente, la visite de communes fleuries, l'achat dans des magasins d'usine, la pratique du vélo et la visite de sites touristiques.

A l'inverse, les clientèles de filières primordiales pour notre région comme le thermalisme, la pêche, tourisme de mémoire, et le champagne sont les plus mécontentes.

Satisfaction globale du séjour selon les activités pratiquées



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 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 Eureka 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 recueilli 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 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.