



Les clientèles touristiques de la région Provence Alpes Côte d'Azur

Printemps 2010 - Printemps 2011



Une démarche partenariale



Partenaires financiers



Les clientèles touristiques en région Paca

Provence-Alpes-Côte d'Azur
TOURISME

Une démarche partenariale



Partenaires « opérationnels »



Les 5 PNR de la
région

AGAM

ASF Groupe Vinci

ESCOTA

SAPRR

SNCF

Aéroports : Marseille Provence,

Nice Côte d'Azur, Toulon

Hyères, Avignon



Ports de Marseille Fos, Toulon, Nice



Les clientèles touristiques en région Paca

Provence-Alpes-Côte d'Azur
TOURISME





Méthode & bilan de la collecte

3 canaux de collecte, le Cordon, le CAWI et les partenaires (OT / PNR)



25 000
questionnaires
exploités

Cordon : 15 492 enquêtes

- 27 sites
- 23 jours de collecte
- 4171 heures de travail

CAWI : 4 661 enquêtes

- 5 marchés
 - ✓ Résidents PACA
 - ✓ Ile de France
 - ✓ Rhône-Alpes
 - ✓ Languedoc Roussillon
 - ✓ Italie du Nord

Partenaires : 4 343 enquêtes

- OT / PNR
- 83 partenaires participants



Variables étudiées dans l'enquête



- **Répartition spatiale et temporelle** (quand et où ?)
- **Profil de la clientèle en PACA** (qui sont nos touristes ?)
 - Origine
 - Âge du répondant
 - Catégorie Socio Professionnel & niv de revenus
 - Revenus du foyer
 - Structure des groupes et taille moyenne
- **Description du séjour : pratiques et comportements**
 - Motif
 - Itinérants
 - Mode de transport
 - Durée de séjour
 - Hébergement
 - Activités pratiquées
 - Territoires ou PNR
- **Les Dépenses du séjour**
- **Préparation et modalité de réservation du séjour**
- **La fidélité et satisfaction**



Balayage des premiers résultats

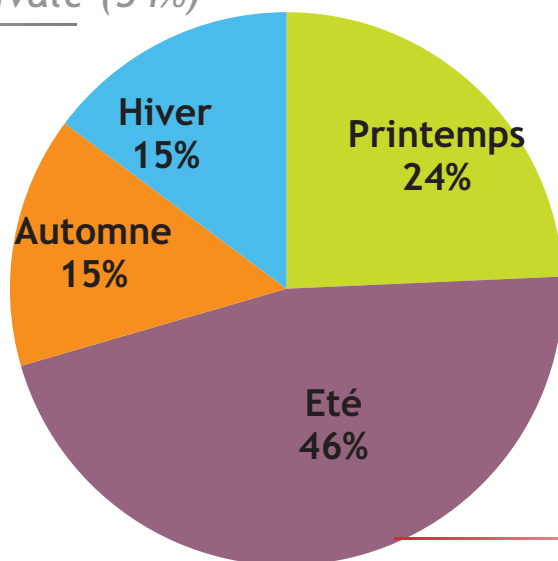


Répartition spatiale & temporelle



Répartition en séjour

Hors saison estivale (54%)



Saison estivale (46%)

un tourisme toutes saisons
mais l'été reste une valeur sûre...

Répartition en nuitées

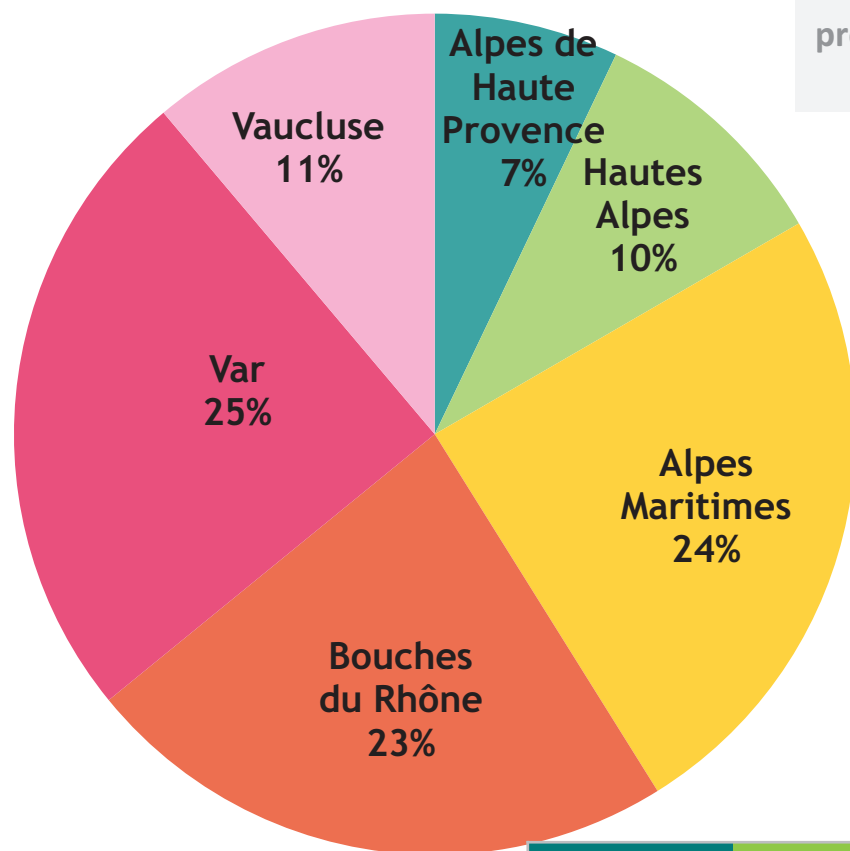
58% l'été
19% Au printemps
12% En hiver
11% En automne

	Printemps	Eté	Automne	Hiver	Global	2003
Durée moyenne du séjour	5,7	9,1	5,4	5,8	7,2	6,6





Répartition en séjour



Le Var, les Alpes Maritimes et les Bouches du Rhône sont les 3 premiers départements générateurs de séjours en région PACA.

Répartition en nuitées

- 6% Alpes de Haute Provence
- 10% Hautes Alpes
- 25% Alpes Maritimes
- 20% Bouches-du-Rhône
- 30% Var
- 9% Vaucluse

	Alpes de Haute Provence	Hautes Alpes	Alpes Maritimes	Bouches-du-Rhône	Var	Vaucluse
Durée moyenne du séjour	5,7	6,4	6,7	5,5	7,7	5,4



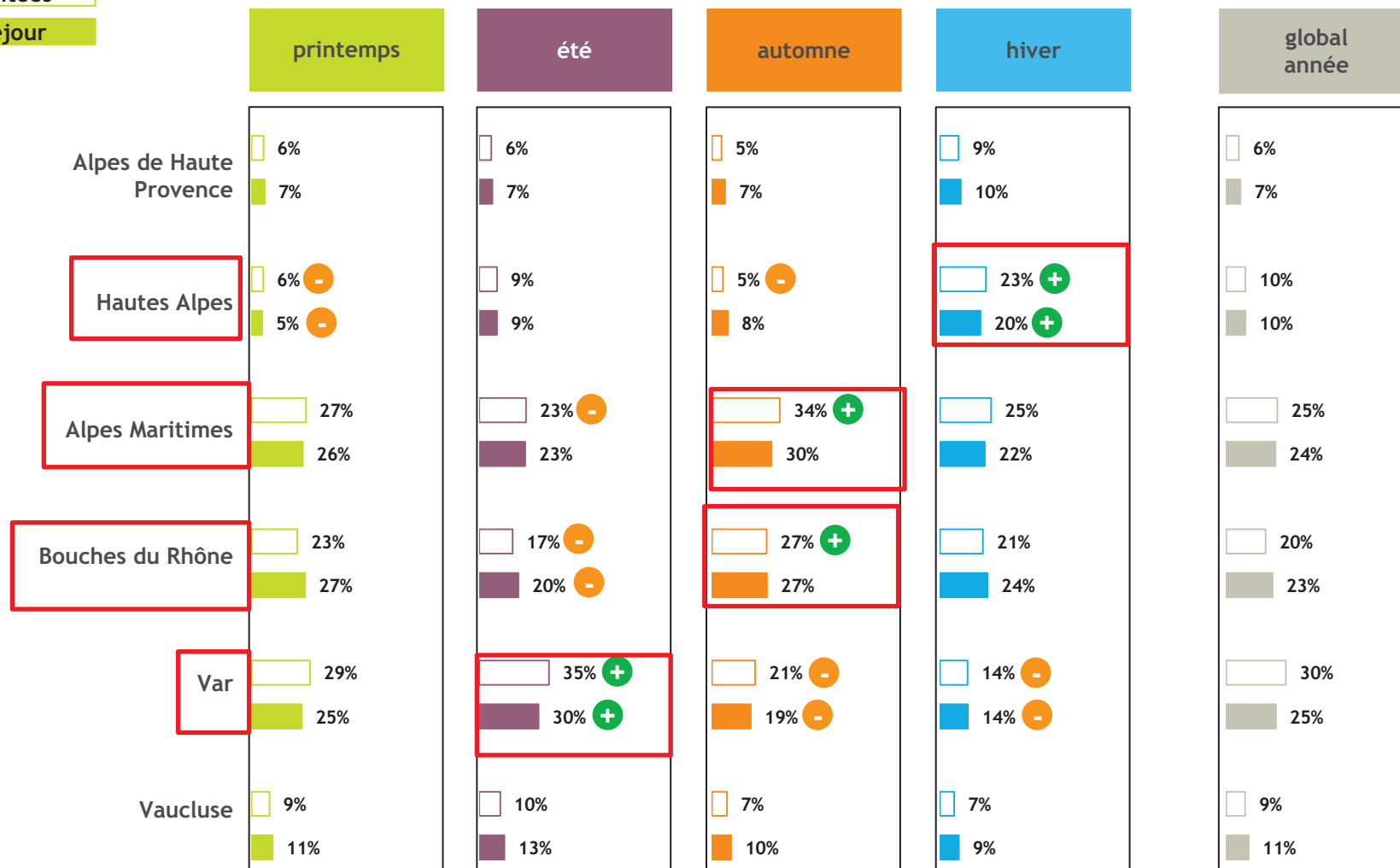
En hiver, les Hautes-Alpes accueillent 23% des nuitées de la région, secondant les Alpes-Maritimes ...



Département de séjour

Nuitées

Séjour



46% des séjours sont réalisés sur des communes classées en « Littoral urbain » ...



Espace de séjour

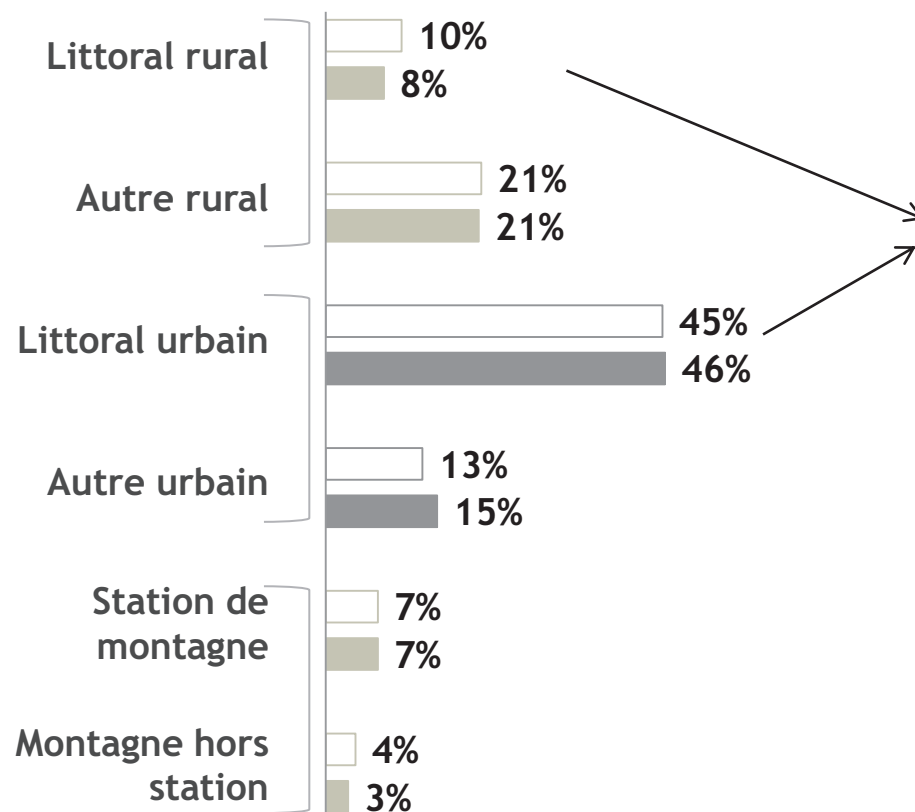
Nuitées

Séjour

Rural
31% des nuitées
29% des séjours

Urbain
58% des nuitées
61% des séjours

Montagne
11% des nuitées
10% des séjours



Littoral
55% des nuitées
54% des séjours

Le tourisme itinérant est une forte composante de la clientèle des Alpes de Haute Provence et du Vaucluse ...



Itinérants



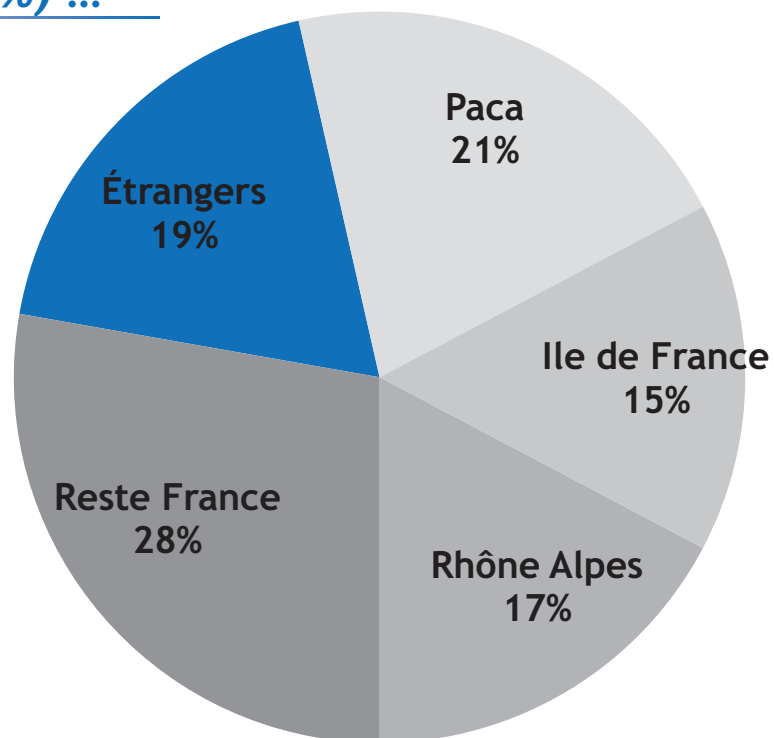


Profil de la clientèle

- Français / Étranger
- Âge
- CSP
- Revenu
- Type de groupe



Étrangers (19%) ...



Rappel 2003 (Séjours)
 France : 81%
 Dont :
 Paca : 20%
 Île-de-France : 19%
 Rhône-Alpes : 14%
 Etrangers : 19%

Français (81%) ...

	Paca	Ile de France	Rhône Alpes	Reste France	Étrangers	Global
Durée moyenne du séjour	4,4	9,1	6,6	8,1	8,1	7,2

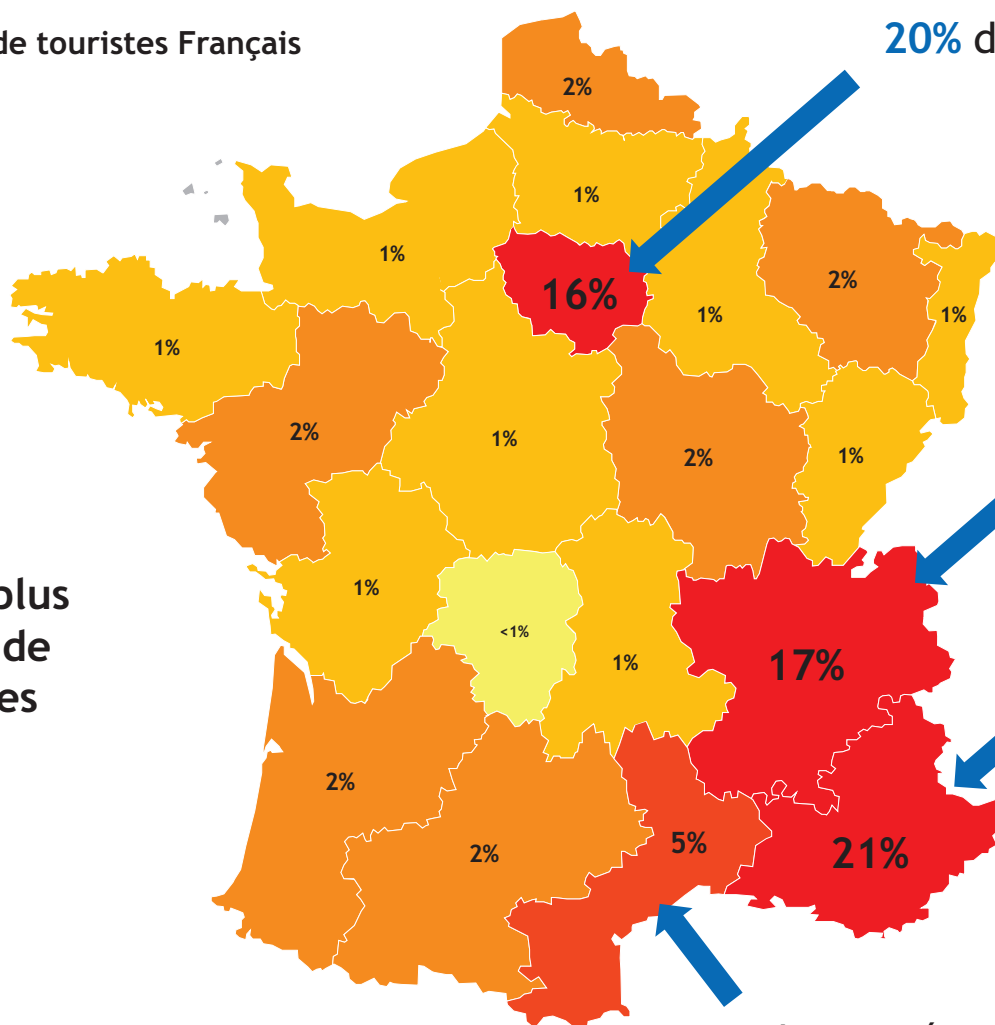
21% des séjours réalisés par les résidents PACA. Rhône alpes et Ile-de-France se détachent ...



Origine en séjour



81% de touristes Français



3 marchés = plus
de la moitié de
nos clientèles

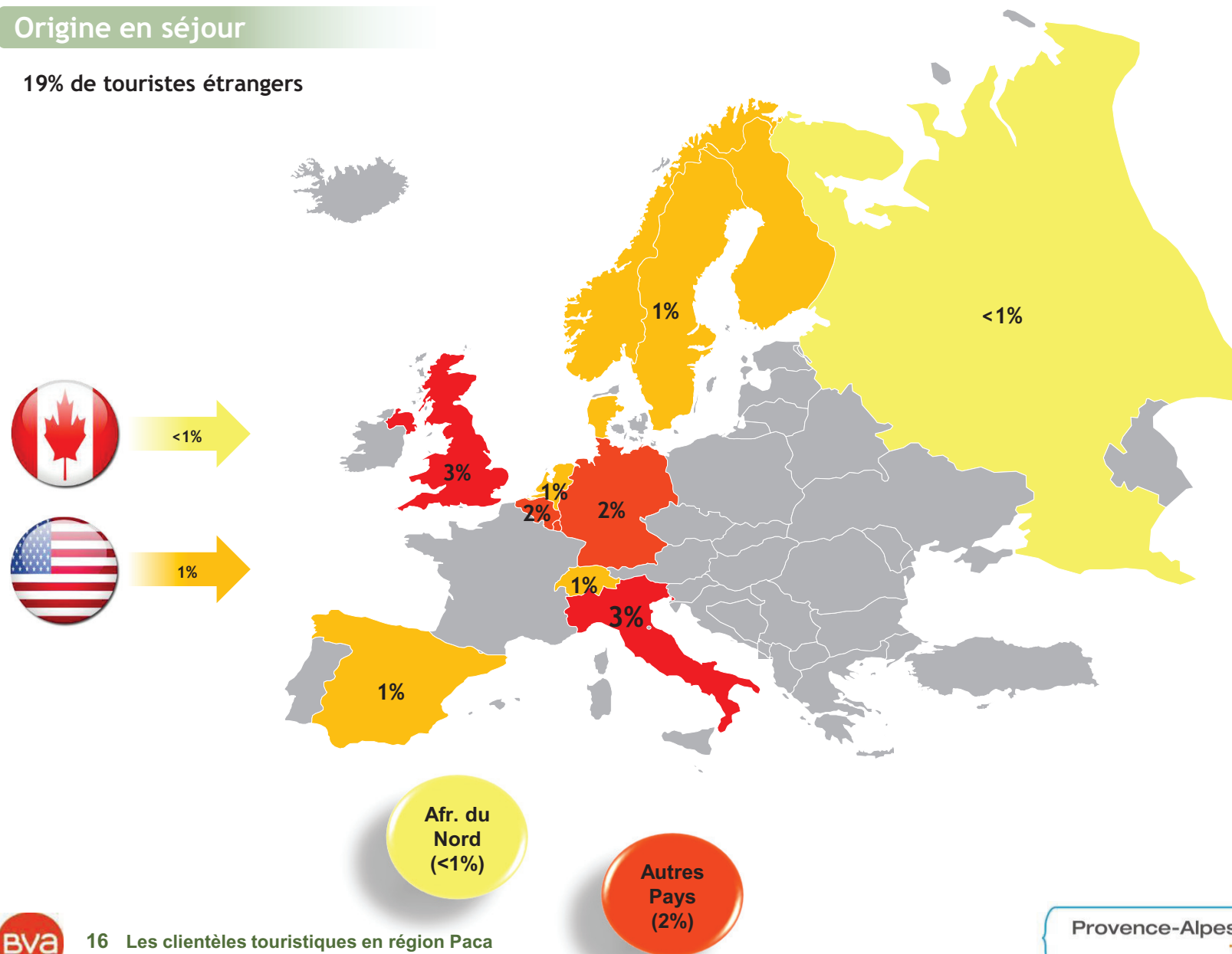


19% des séjours réalisés par une clientèle étrangère. L'Italie, le Royaume-Uni, la Belgique, l'Allemagne représentent plus de 60% de cette clientèle étrangère ...



Origine en séjour

19% de touristes étrangers



19% des séjours réalisés par une clientèle étrangère. L'Italie, le Royaume-Uni, la Belgique, l'Allemagne représentent plus de 60% de cette clientèle étrangère ...



*en
séjours*

Etrangers	19%	100%
<u>Italie</u>	3%	15%
<u>Royaume-Uni</u>	3%	15%
Autres pays	2%	13%
Belgique / Lux.	2%	12%
Allemagne	2%	11%
Pays-Bas	1%	8%
Suisse	1%	7%
Etats-Unis	1%	6%
Pays Scandinaves	1%	5%
Espagne	1%	3%
Afrique du Nord	0,5%	3%
Canada	0,3%	2%
Russie	0,2%	1%
Français	81%	-

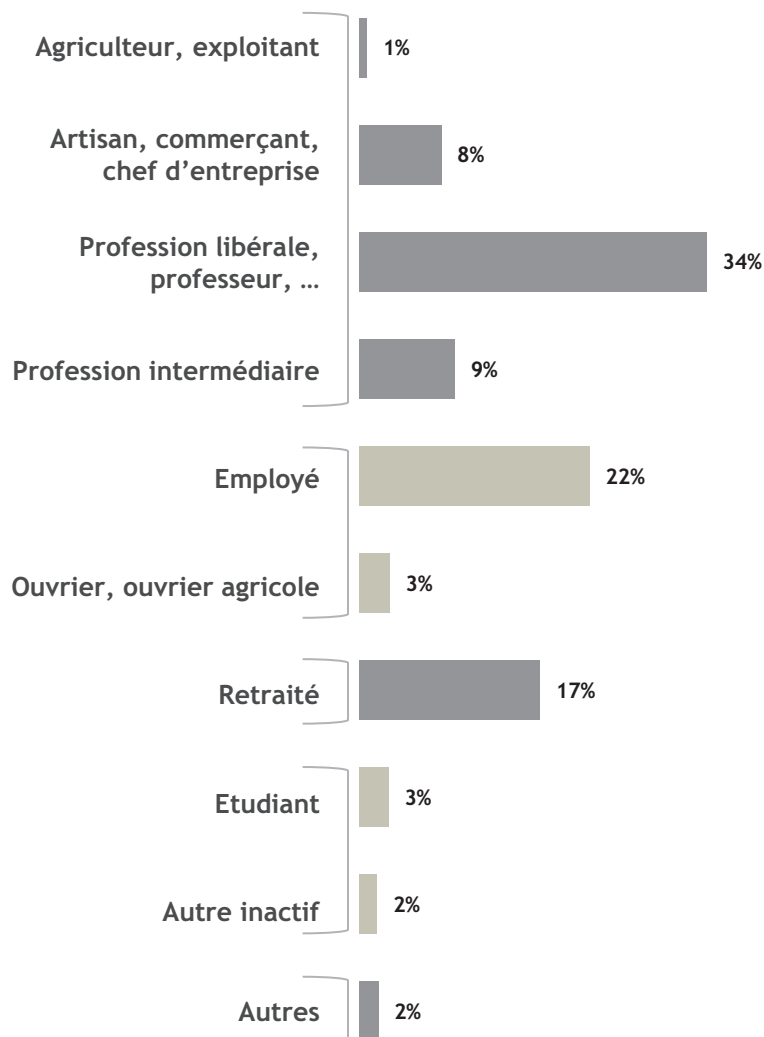
*en
nuitées*

Etrangers	21%	100%
<u>Royaume-Uni</u>	3%	16%
<u>Belgique / Lux.</u>	3%	15%
Allemagne	2%	12%
Autres pays	2%	11%
Italie	2%	10%
Pays-Bas	2%	10%
Etats-Unis	1%	6%
Pays Scandinaves	1%	6%
Suisse	1%	5%
Canada	1%	3%
Afrique du Nord	0,5%	2%
Espagne	0,4%	2%
Russie	0,4%	2%
Français	79%	-

Les CSP+ sont majoritaires (51%).
Même tendance chez les retraités avec 73% d'entre eux anciens CSP+



CSP



**CSP +
51%**

CSP+ intégrant les
retraités 64%

**CSP -
25%**

CSP- intégrant les
retraités 30%

**Retraité
17%**

**Inactif
étudiant
5%**

**Autres
2%**

Ancienne CSP des retraités

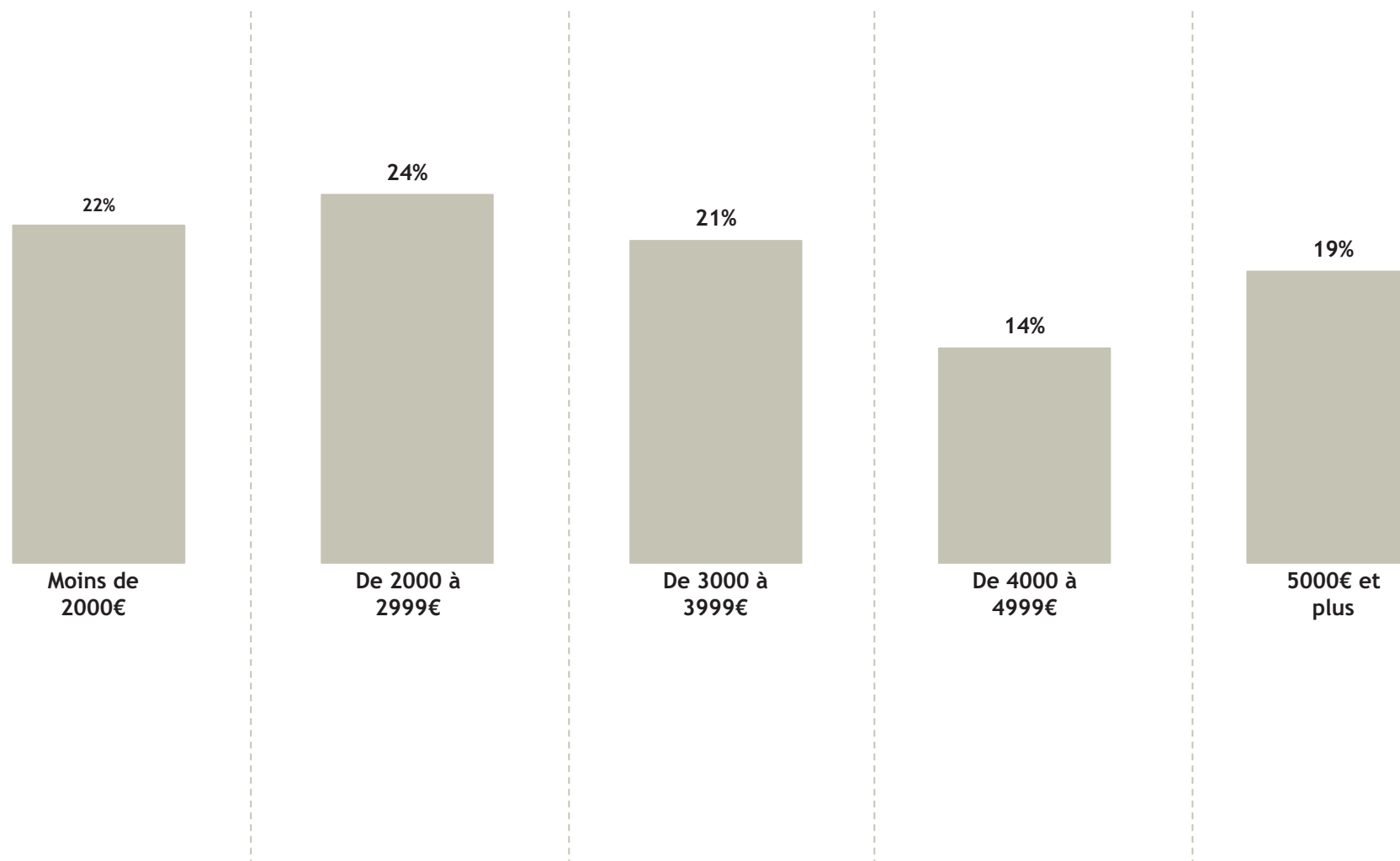
CSP+
73%

CSP-
27%

Des pratiques de séjours diversifiées quel que soit le niveau de revenu ...



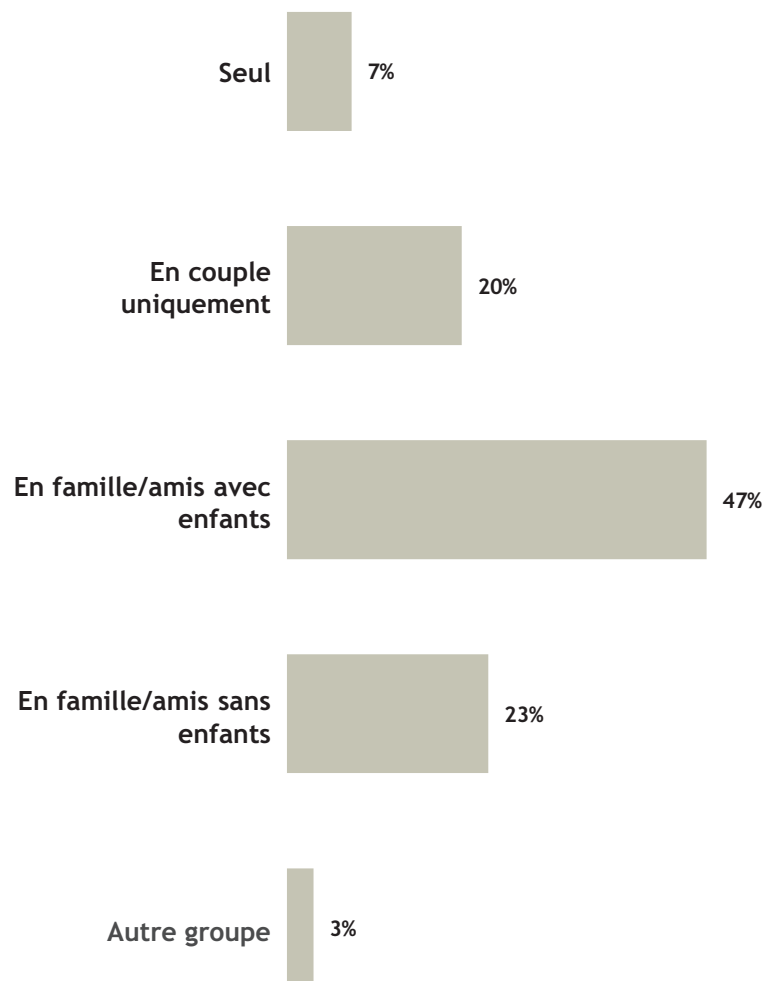
Revenus mensuels du foyer



Une taille de groupe plus importante sur l'hiver, l'intra, le non marchand, la route ... A l'inverse, des groupes réduits pour les étrangers, l'avion, le Fer, l'automne, les séniors ...



Type de groupe



Taille moyenne de groupe
3,0 personnes



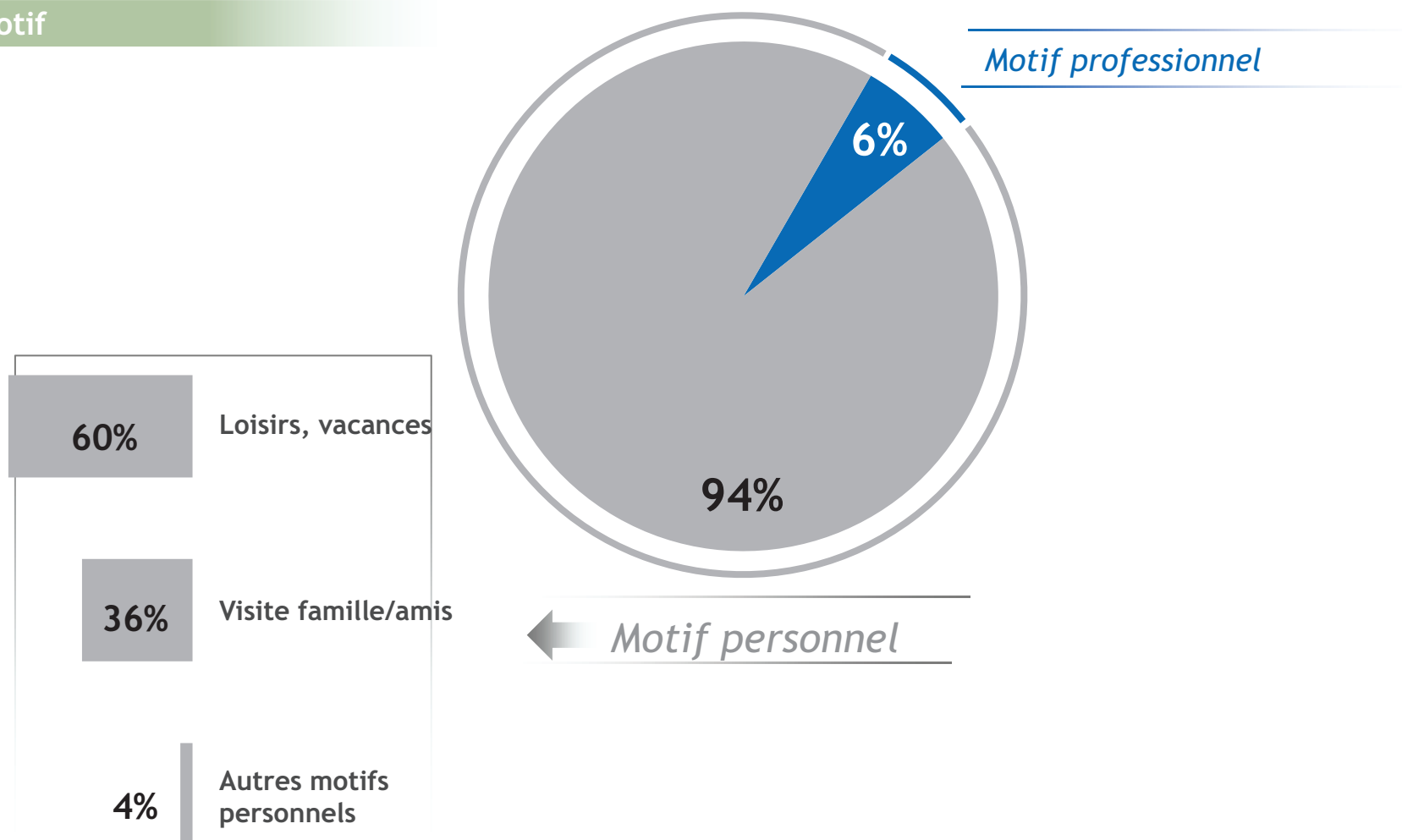
Description du séjour

- Motif de séjour
- Mode de transport
- Durée de séjour
- Modes d'hébergement
- Activités pratiquées

94% des séjours en PACA sont réalisés pour un motif personnel. Les motifs affinitaires concernent plus du 1/3 des séjours ...



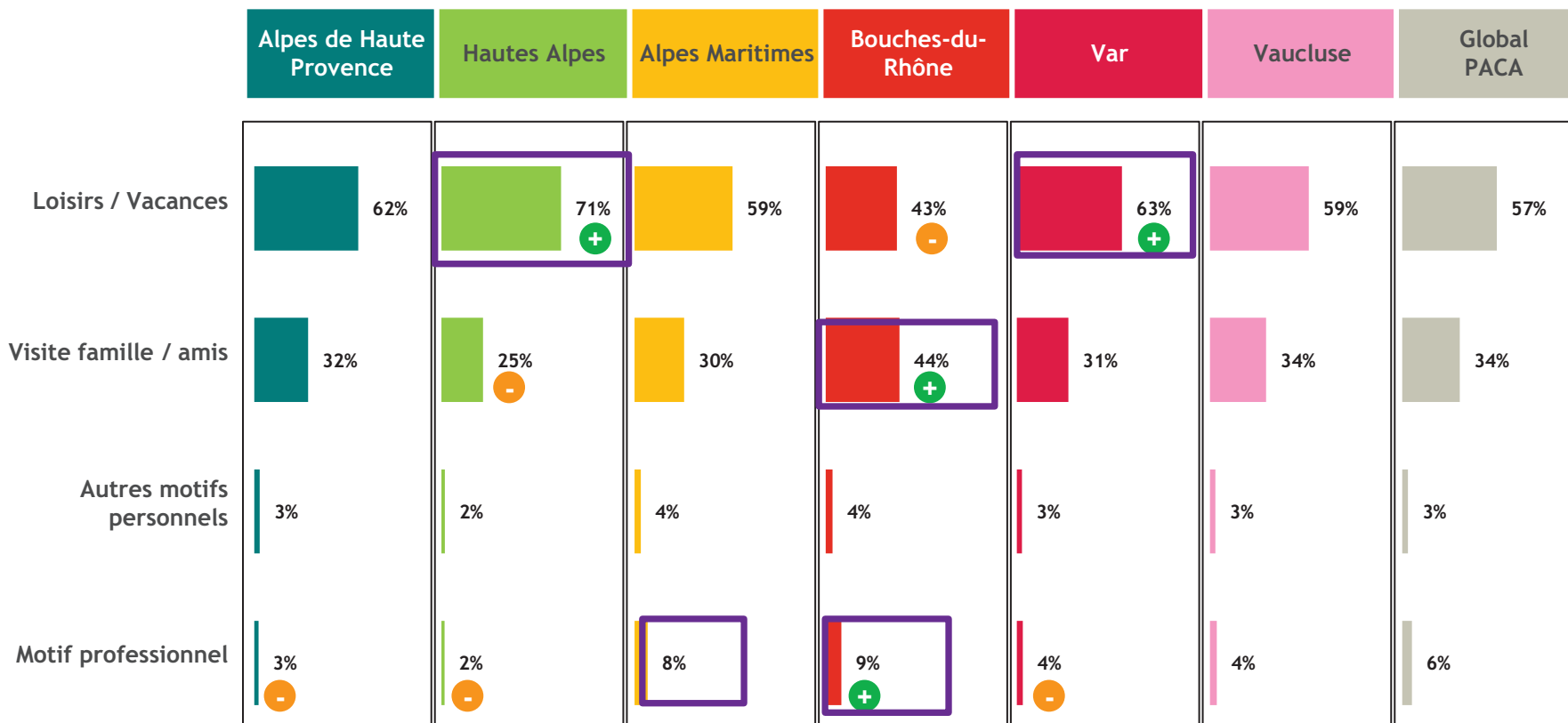
Motif



Un motif affinitaire particulièrement marqué sur les Bouches-du-Rhône ...



Motif



Progression de la Route par rapport à 2003 aux dépens du Fer et du Bateau ...



Mode de transport

Rappel 2003

Séjours

Air	12%
Fer	18%
Mer	3%
Route	67%

Air 17%

Air 14%

Avion



Fer 18%

Fer 15%

TGV



Autres trains



Mer 1%

Mer 1%

Bateau



*Route
64%*

*Route
70%*

Camping car



Voiture



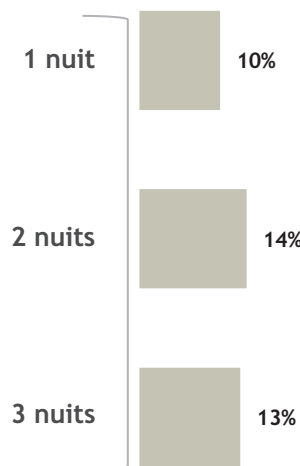
Base : clientèles
Extra
régionales

Une répartition équilibrée des séjours selon leur durée ...



Durée de séjour

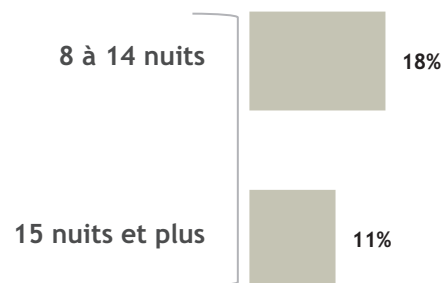
Séjours courts
37%



Séjours moyens
34%



Séjours longs
29%



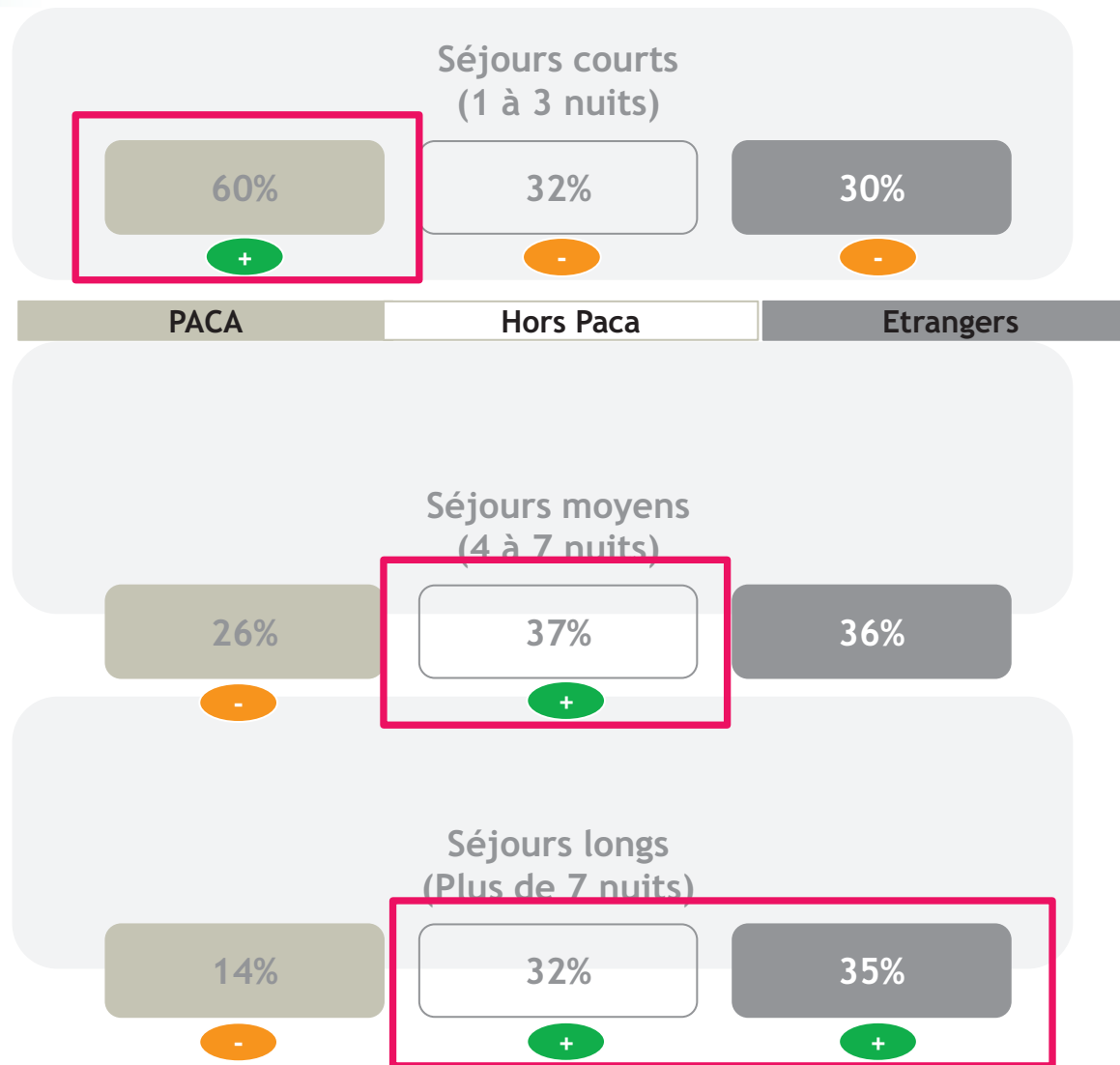
Rappel 2003

	Séjours
Séjours courts	42%
Séjours moyens	35%
Séjours longs	23%

Des courts séjours pour la clientèle Intra (60%) ...



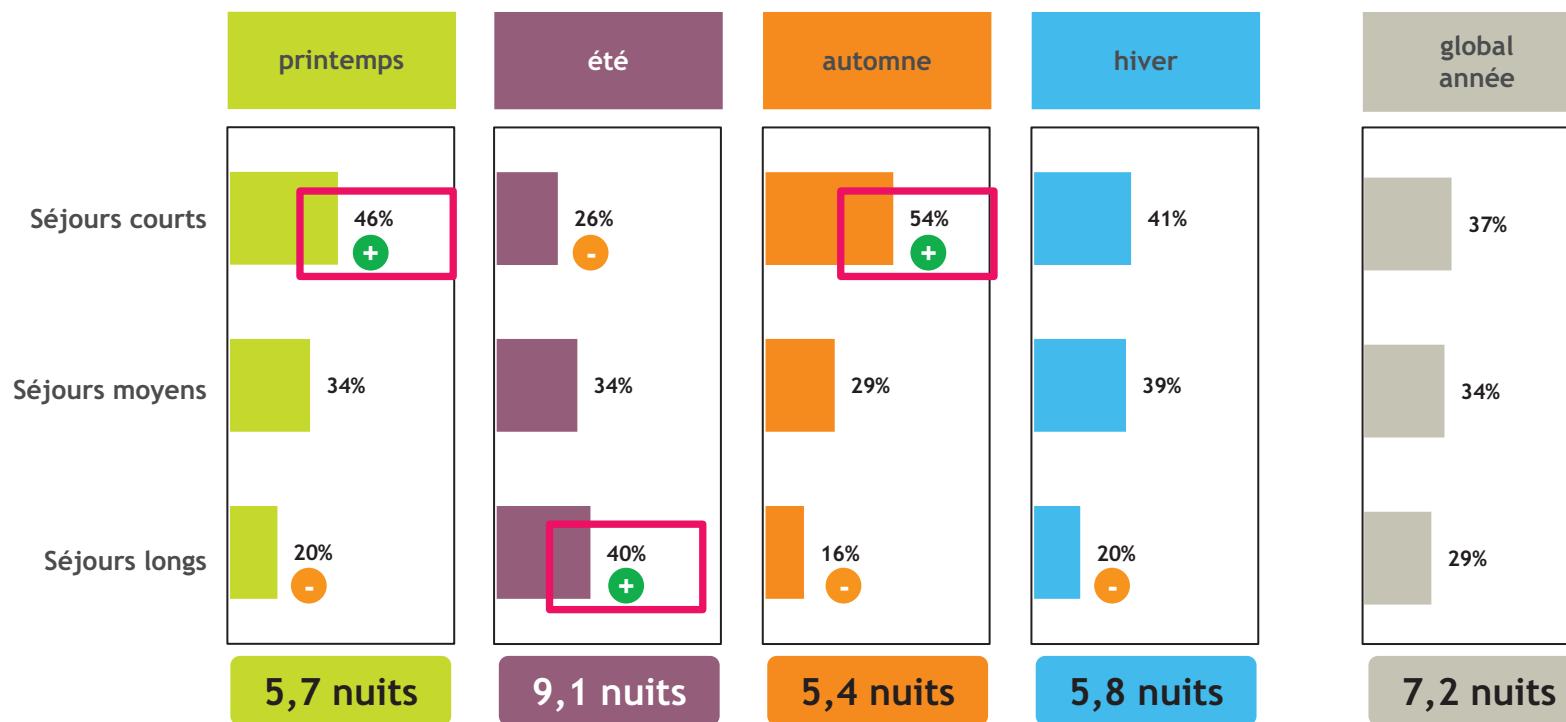
Durée de séjour



Printemps et automne, 2 saisons propices aux courts séjours ...



Durée de séjour



La structure Marchand/Non marchand de l'hébergement est stable par rapport à 2003. l'hôtel est le premier hébergement marchand en séjours (17%)



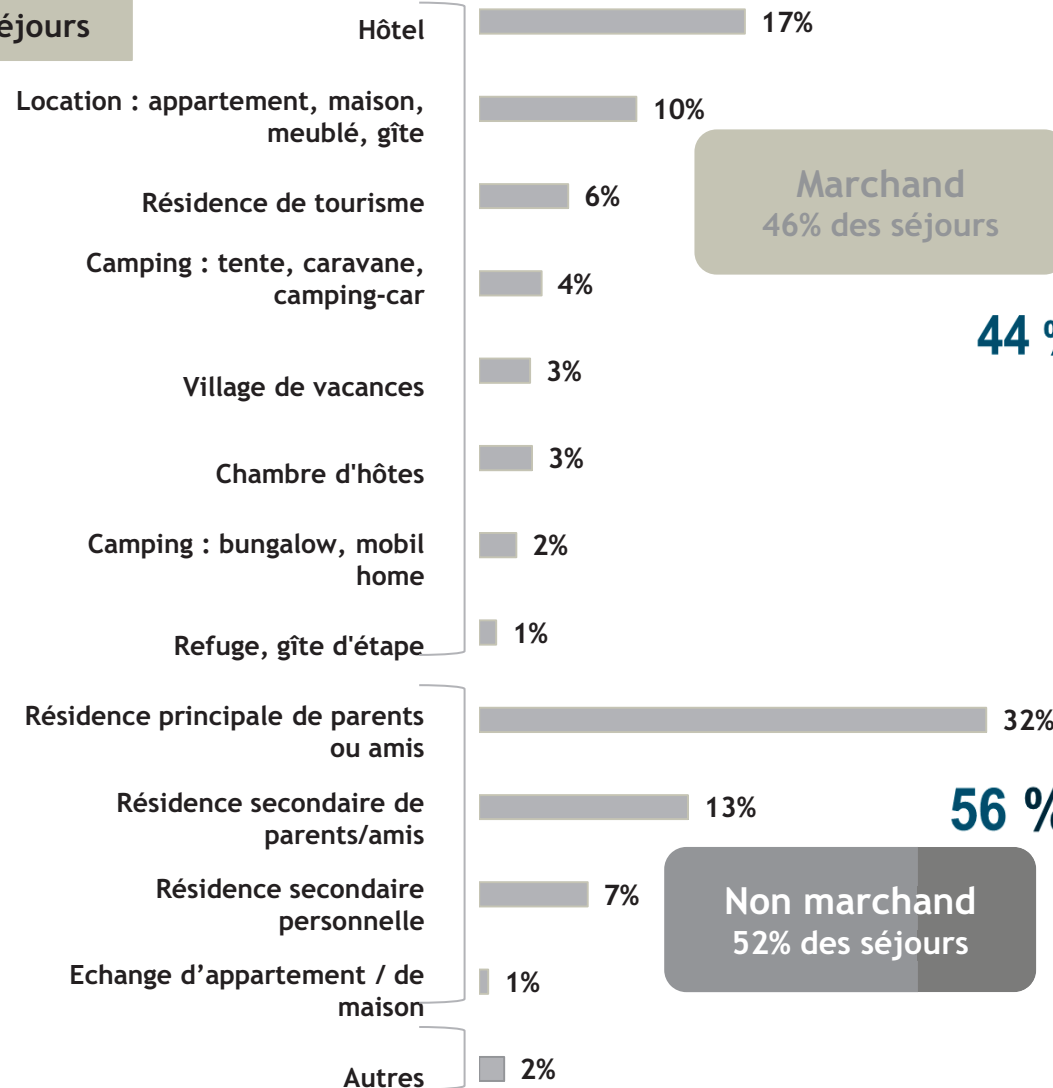
Hébergement

Rappel 2003

Séjours

Marchand	44%
Non marchand	54%

Séjours



44 % des nuitées en hébergements commerciaux

location	13 %
hôtel	10 %
camping	8 %
résidence de tourisme	7 %
villages de vacances	4 %
autres hébergements commerciaux	2 %

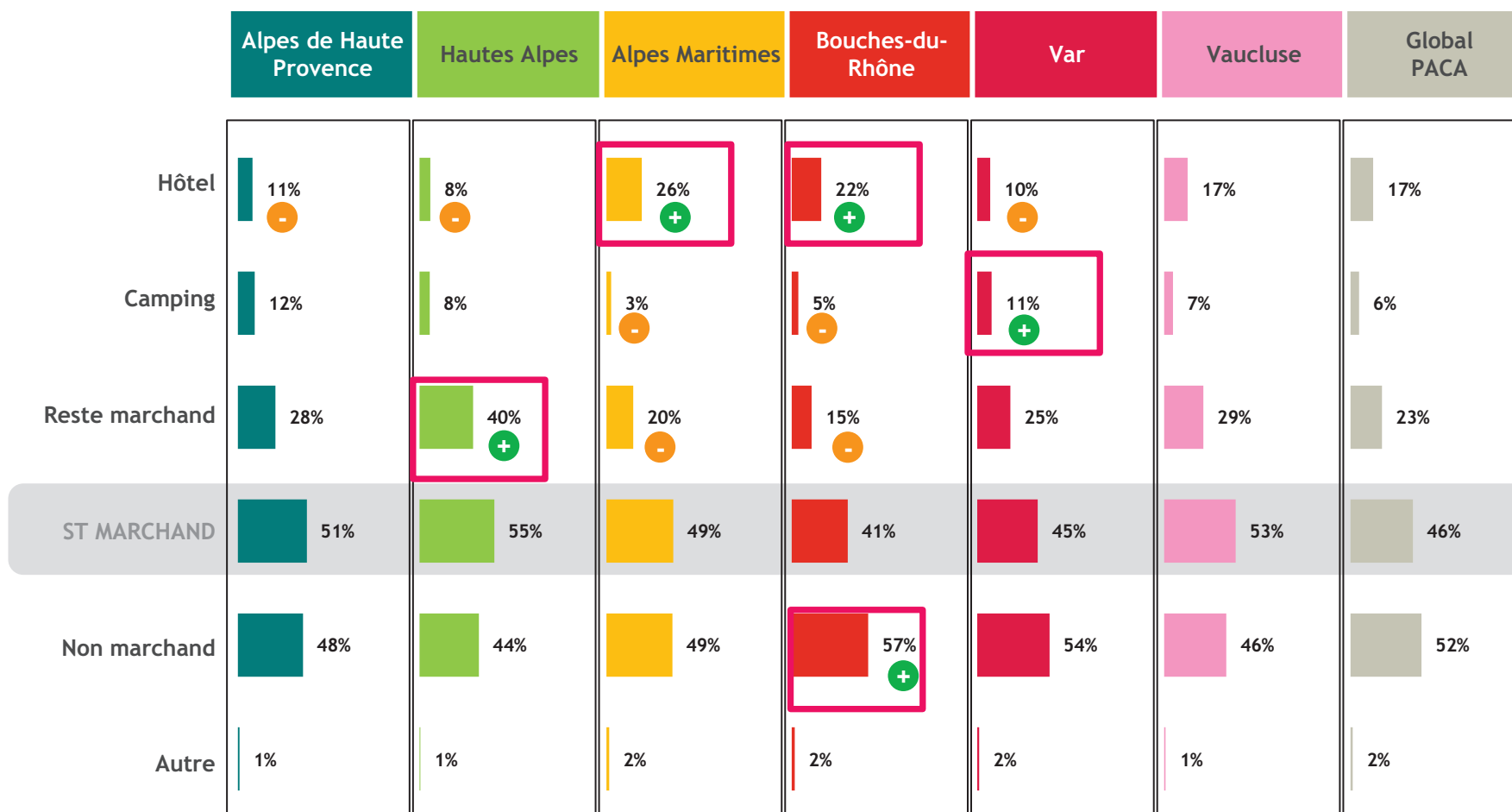
56 % des nuitées en hébergement non marchand

chez parents ou amis	41 %
dans sa résidence secondaire	13 %
autre	2 %

L'hôtel est significativement plus élevé dans le 13 et le 06.
Le var est quant à lui générateur de séjours Camping ...



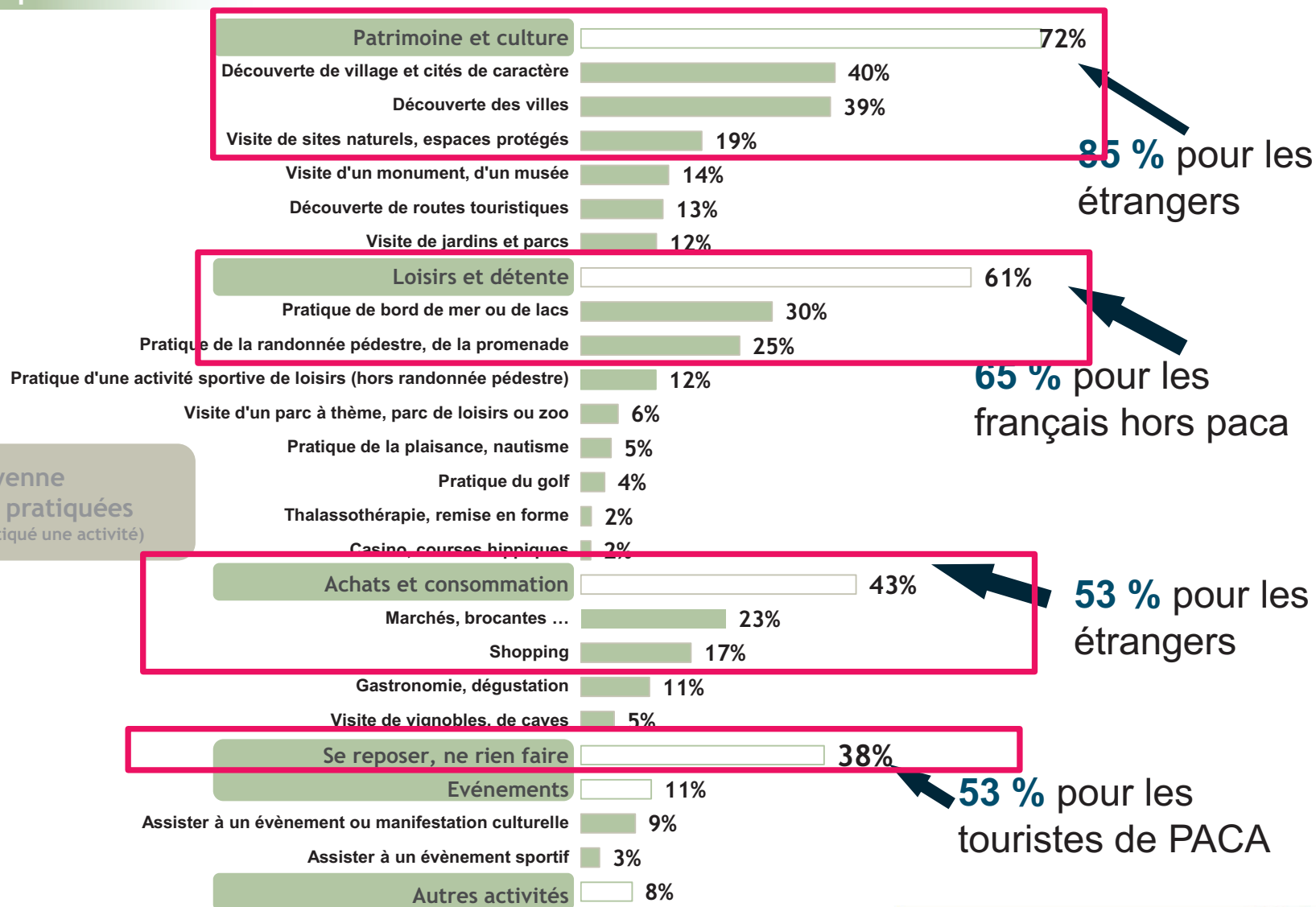
Hébergement



Plus de 7 touristes sur 10 réalisent au cours du séjour une activité en lien avec la culture ou le patrimoine régional



Activités pratiquées





Les dépenses du séjour

La dépense moyenne est en hausse très nette par rapport à 2003 (+21€ en moyenne). Les touristes étrangers surtout sollicités pour l'hébergement et les repas



Dépenses

■ Hébergement ■ Nourriture ■ Loisirs ■ Achats ■ Transports

Consommation
Touristique sur place
9 Milliards € **5 Milliards €**

Dépenses/nuit/pers

- 52,9 €

- 7,7 € (15%)

- 6,2 € (12%)

- 7,7 € (15%)

- 17,1 € (32%)

- 14,2 € (27%)

Français

Dépenses/nuit/pers

+ 113,9€

+ 11,6 € (10%)

+ 18,6 € (16%)

+ 11,4 € (10%)

+ 35,2 € (31%)

+ 37,1 € (33%)

Étrangers

Par nationalité

Consommation
Touristique sur place
14 Milliards €

Dépenses/nuit/pers

64,3€

8,5 € (13%)

8,5 € (13%)

8,4 € (13%)

20,4 € (32%)

18,5 € (29%)

Global

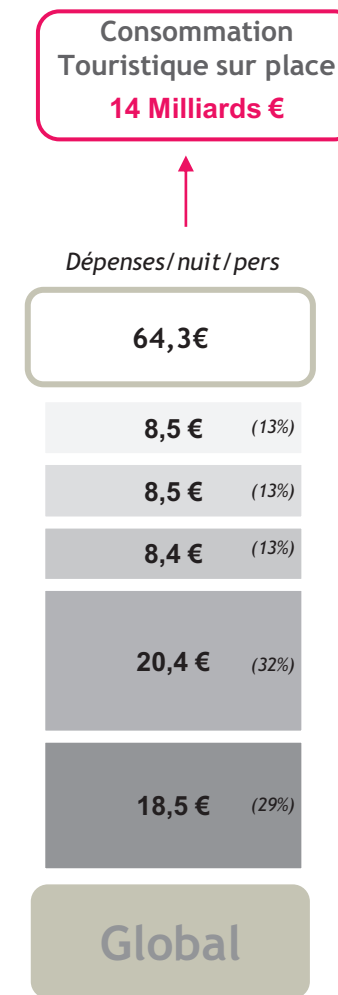
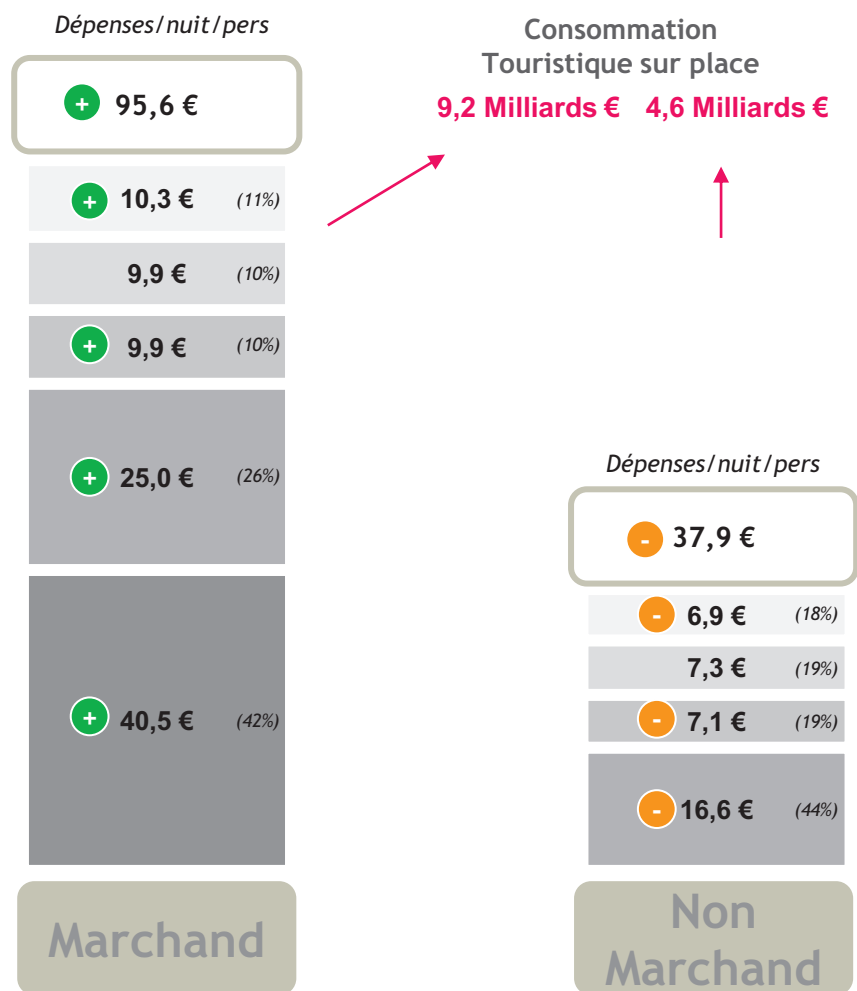
Les dépenses du « non marchand » sont contenues sur l'ensemble des postes ...



Dépenses

Par hébergement

■ Hébergement ■ Nourriture ■ Loisirs ■ Achats ■ Transports



La dépense moyenne est fonction de l'hébergement, le type de groupe, la durée de séjour, le mode de transport, le motif ...

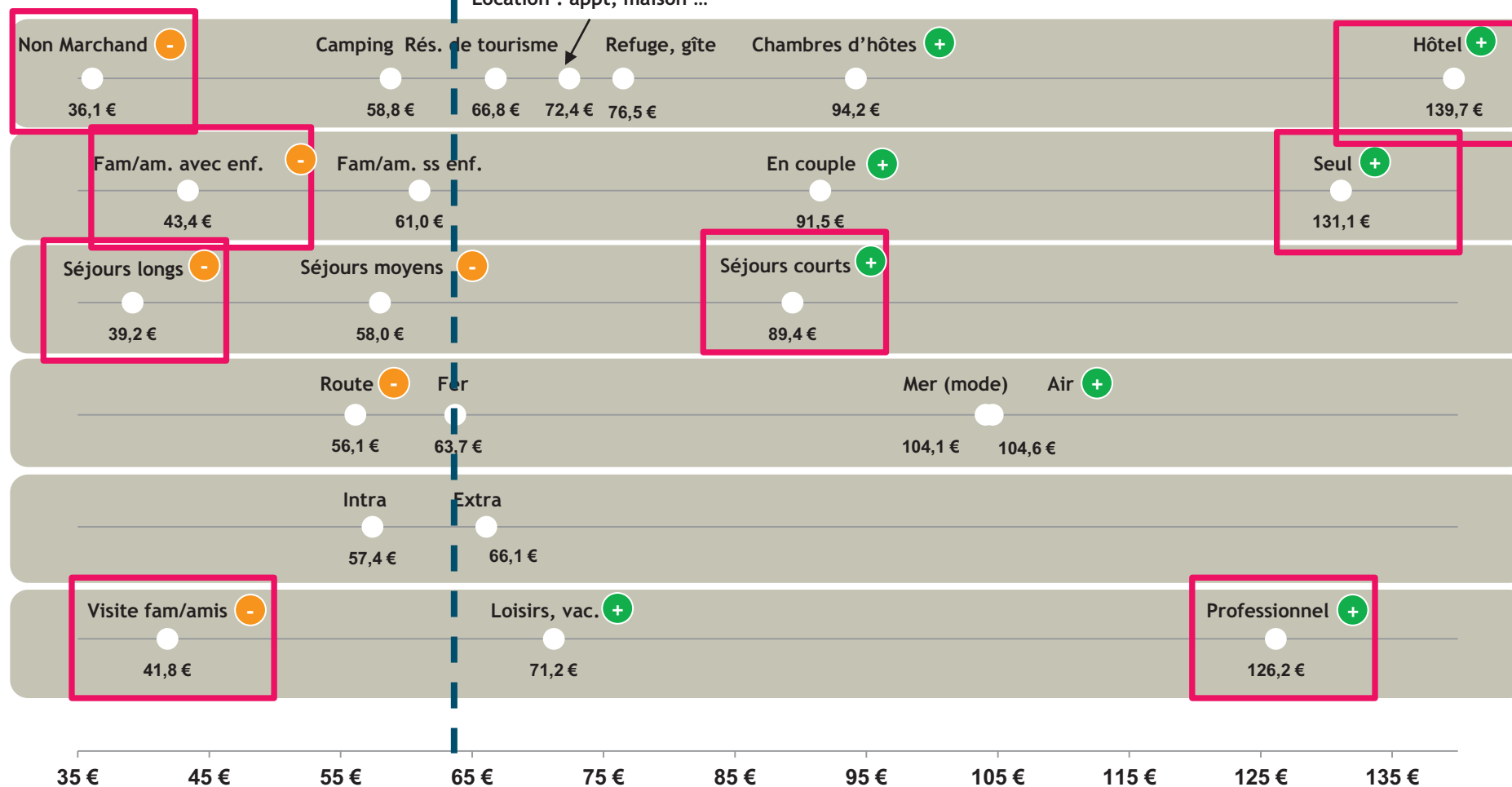


Dépenses globales

Dépenses/nuit/pers

64,3 €

Location : appt, maison ...

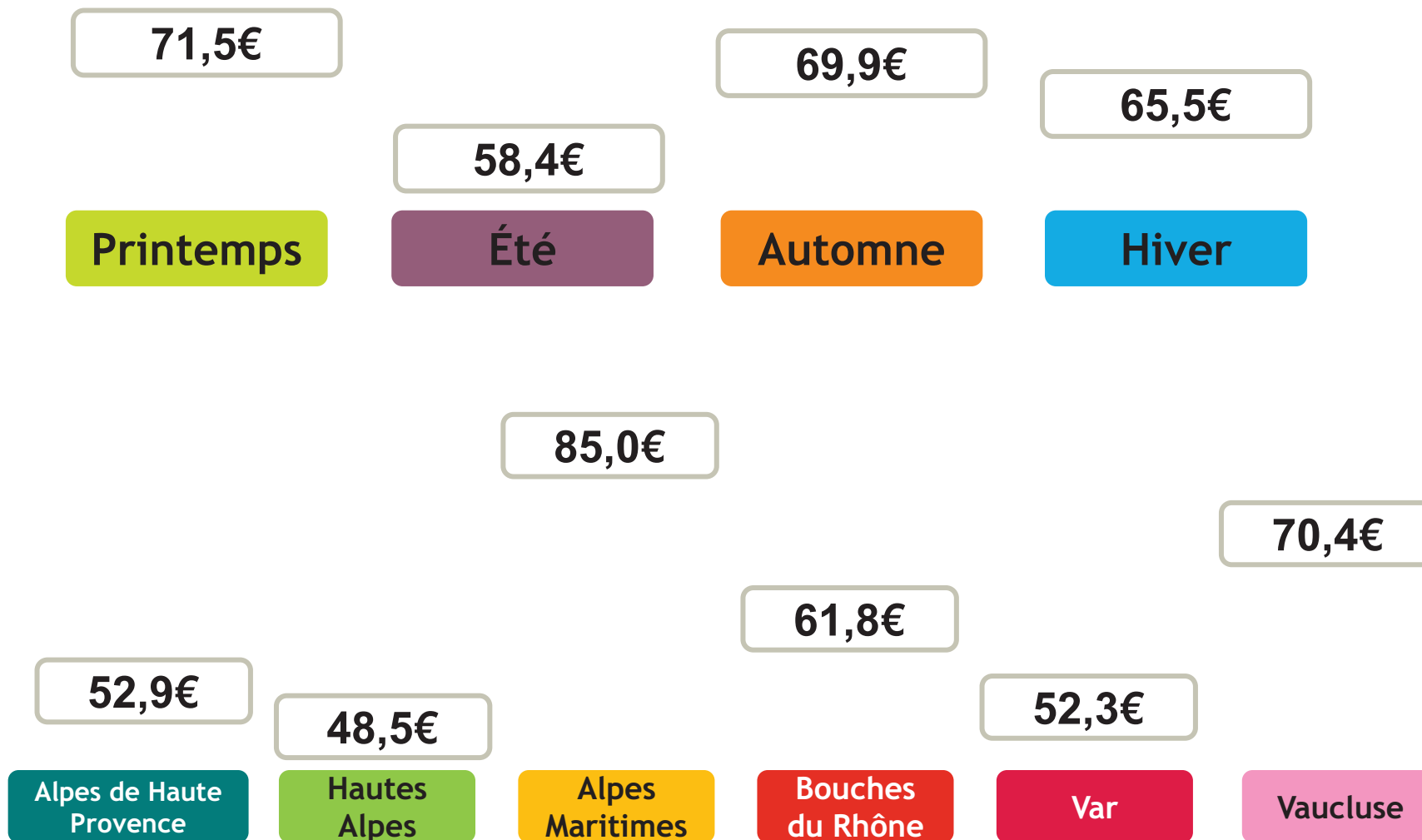


Les touristes consomment...
mais de façon très contrastée selon les caractéristiques
des séjours



Dépenses globales

Dépenses/nuit/pers





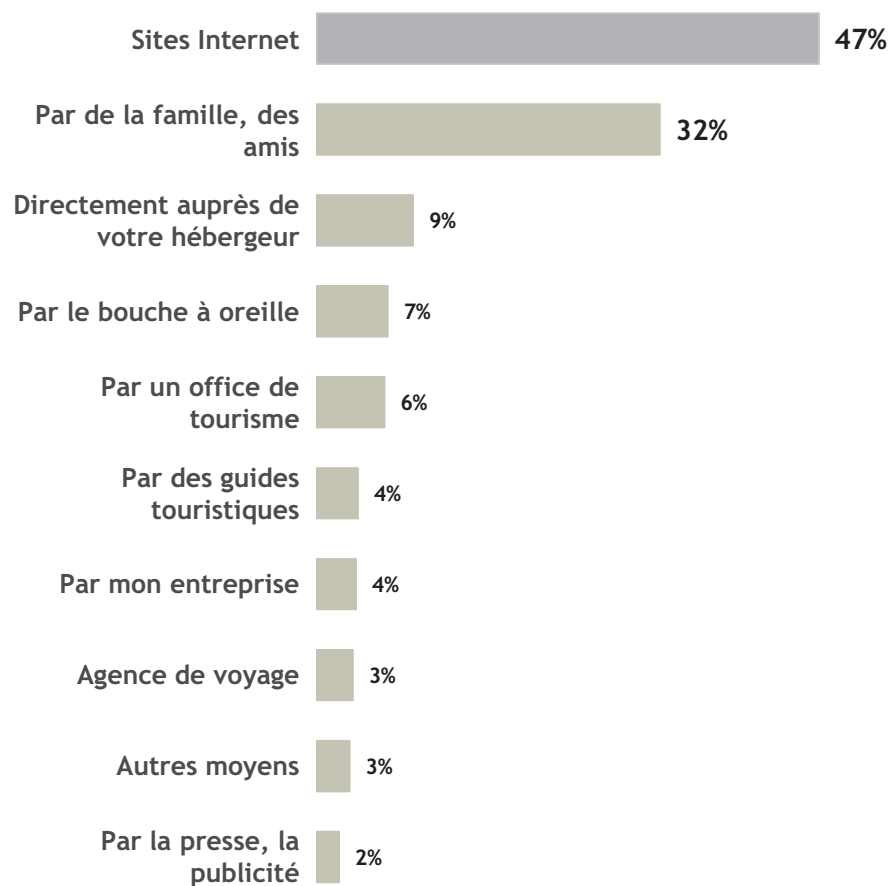
Préparation et modalité de réservation du séjour

- Les vecteurs d'informations
- Les modalités de réservation

En toute logique, internet est le vecteur d'information privilégié. Les sites locaux tirent leur épingle du jeu pour alimenter la réflexion des touristes



Vecteurs d'informations



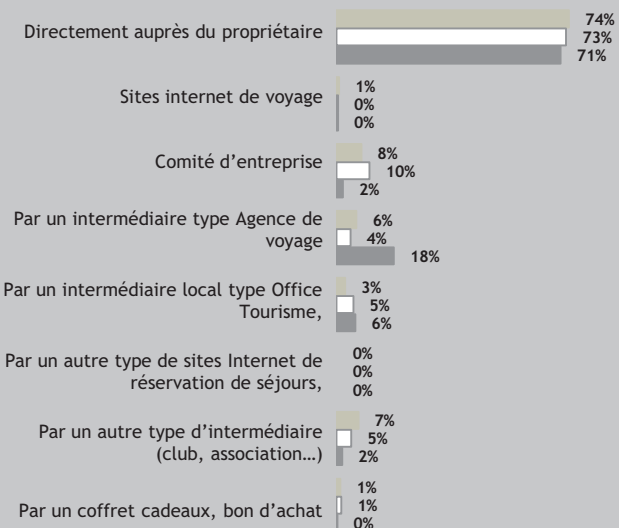
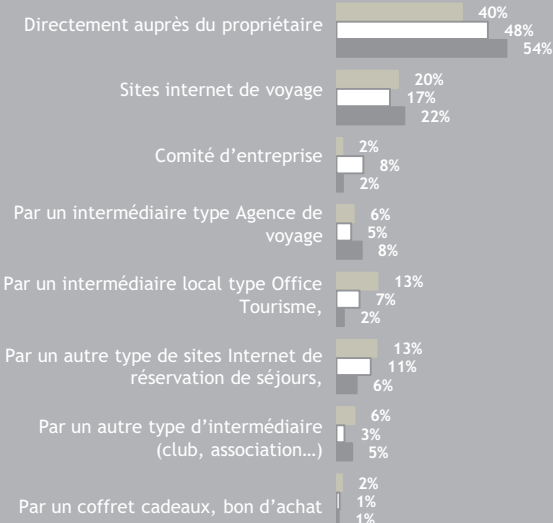
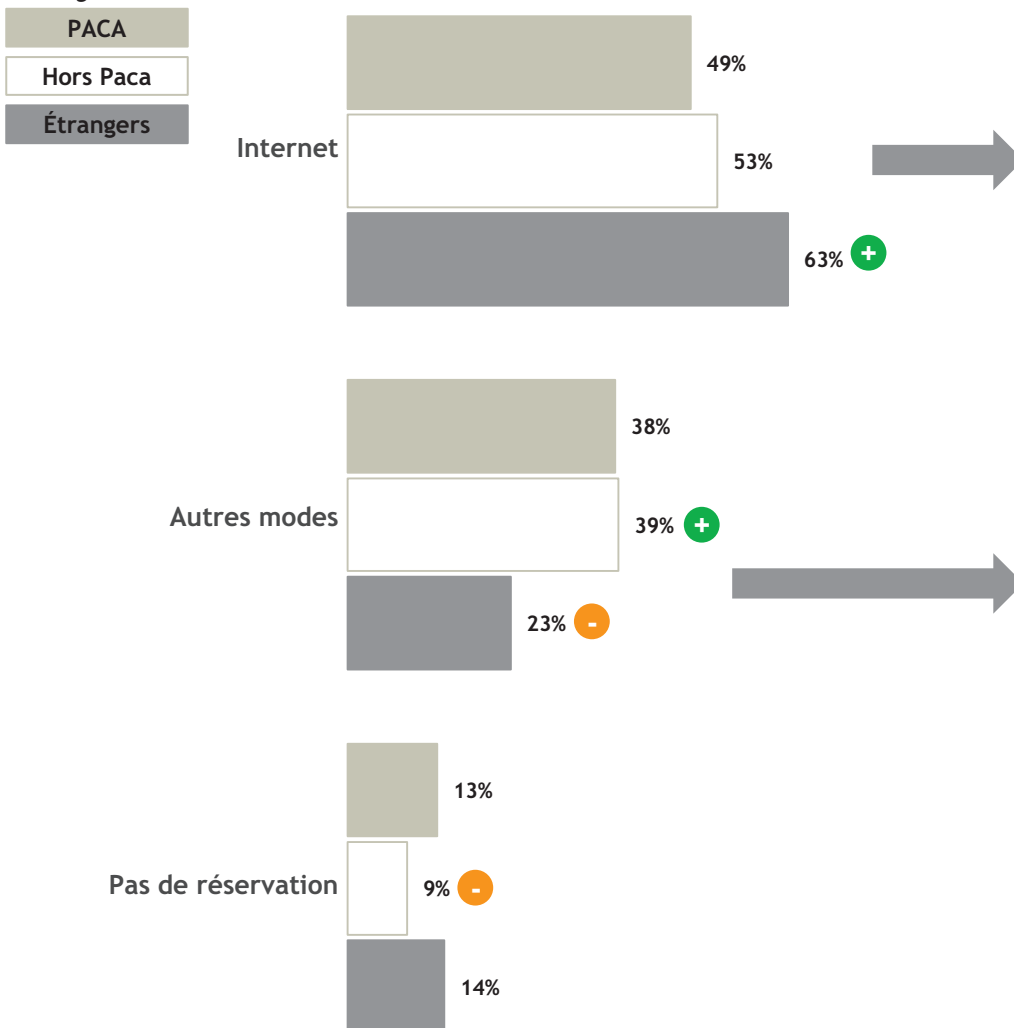
Je ne me suis pas informé 19%

Les touristes étrangers, qui privilégient les intermédiaires pour la collecte d'information, se tournent directement vers le propriétaire pour la réservation



Modalités de réservation

Hébergement marchand





La fidélité et satisfaction

- La fréquence de venue en région PACA
- Les intentions de retour
- La satisfaction

Un séjour sur six réalisé par des primo-visiteurs, qui sont en priorité des jeunes touristes, mais aussi les visiteurs les plus éloignés



Nombre de séjours

Base : clientèles extra régionales

Primo
16%

Premier séjour

16%

2 ou 3 séjours

24%

4 ou 5 séjours

16%

6 à 10 séjours

13%

Plus de 10 séjours

30%

Repeaters
84%

La destination est plébiscitée, avec une probabilité de retour dans les 12 mois très élevée, y compris chez les touristes étrangers (48% envisagent de revenir d'ici 1 an)



Intention de retour

Base : clientèles extra régionales

Envisage de revenir

96%



D'ici 1 an 65%

D'ici 2 ans 9%

D'ici 3 à 5 ans 5%

Dans 6 ans ou plus 0%

Je ne sais pas 21%

N'envisage pas de revenir

4%

Un très bon niveau global de satisfaction...



Satisfaction globale



3%

Indice de satisfaction globale

69



97%



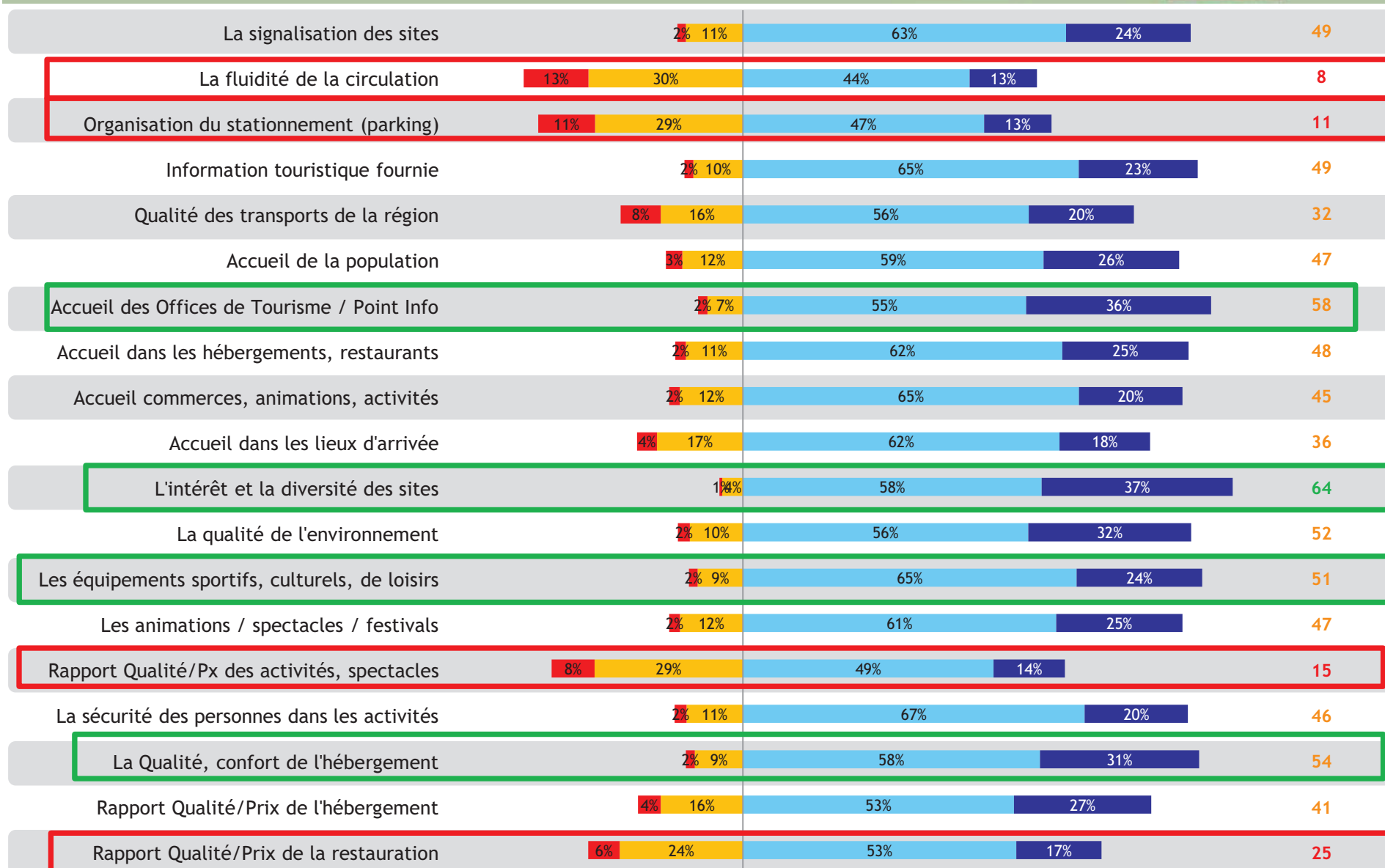
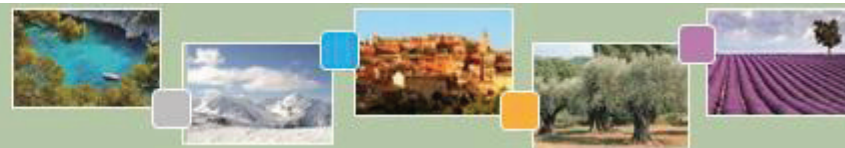
■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait ■ Satisfait ■ Très satisfait

Calcul de l'indice : (% très satisfait + 1/2 % satisfait - 1/2 % peu satisfait - % pas du tout satisfait)

Interprétation de l'indice : Exemple de norme : + de 60 -> Excellent, de 30 à 60 -> Assez bon, - de 30 -> Mauvais



Très bonne perception de l'accueil en général, mais des axes de progrès évidents sur les conditions d'accessibilité et certains mix « qualité / prix »

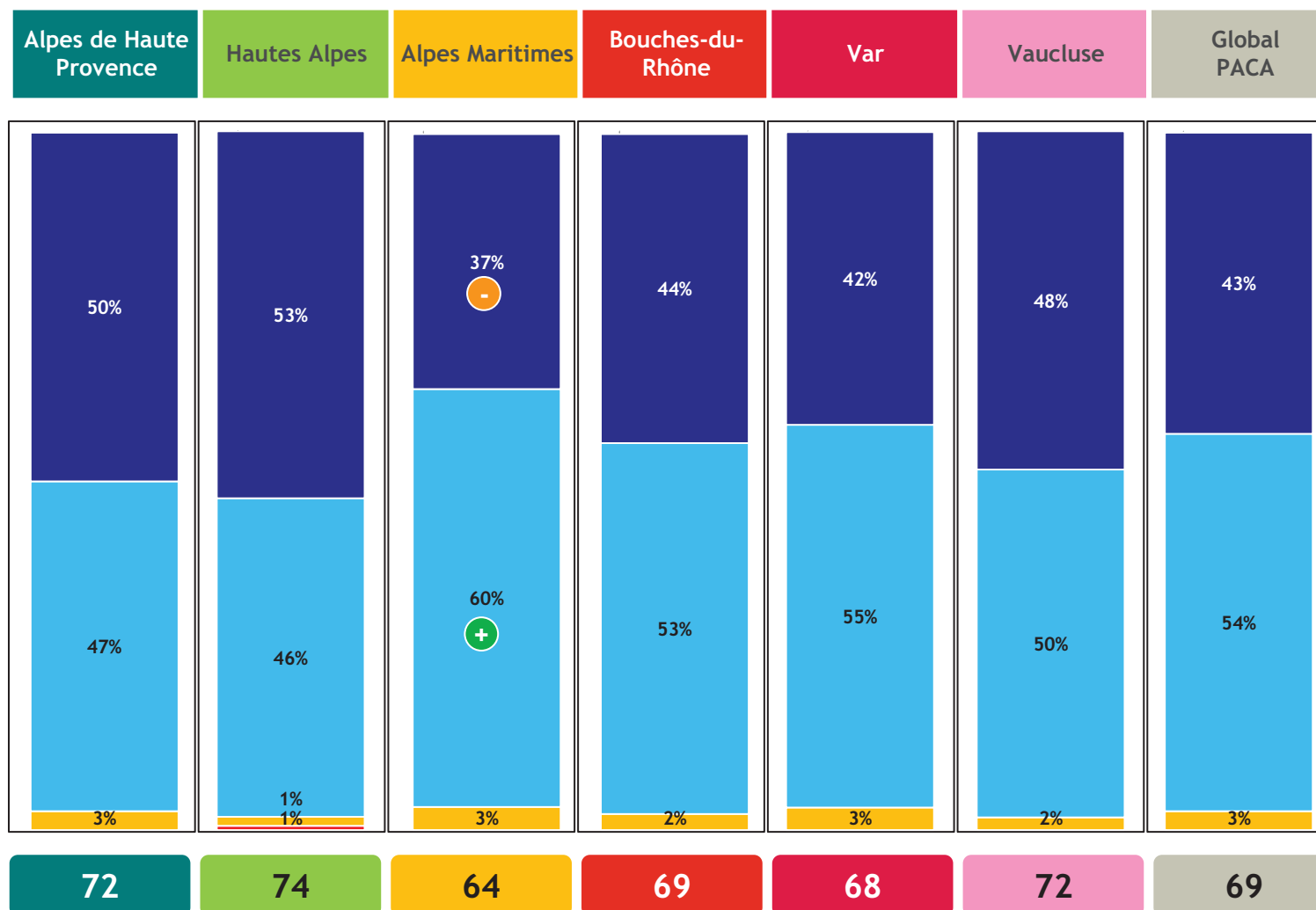


... en lien avec certains axes de progrès relevés dans les Alpes-Maritimes



Satisfaction globale

■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait ■ Satisfait ■ Très satisfait



Calcul de l'indice : (% très satisfait + 1/2 % satisfait - 1/2 % peu satisfait - % pas du tout satisfait)

Interprétation de l'indice : Exemple de norme : + de 60 -> Excellent, de 30 à 60 -> Assez bon, - de 30 -> Mauvais



L'accessibilité : point noir de tous les secteurs du littoral, alors que les Alpes-Maritimes et le Var sont notés sévèrement sur les éléments de rapport qualité / prix



Satisfaction détaillée	Alpes de Haute Provence	Hautes Alpes	Alpes Maritimes	Bouches-du-Rhône	Var	Vaucluse	Global PACA
La signalisation des sites							
La fluidité de la circulation		■ 29	1	■ 4	-3	■ 19	■ 8
Organisation du stationnement (parking)	■ 32	■ 33	1	■ 5	■ 8	■ 21	■ 11
Information touristique fournie							
Qualité des transports de la région	■ 16	■ 27				■ 32	
Accueil de la population	■ 55					■ 58	
Accueil des Offices de Tourisme / Point Info	■ 68	■ 64	■ 54	■ 60	■ 56	■ 62	■ 58
Accueil dans les hébergements, restaurants							
Accueil commerces, animations, activités							
Accueil dans les lieux d'arrivée	■ 32						
L'intérêt et la diversité des sites	■ 66	■ 67	■ 61	■ 66	■ 62	■ 69	■ 64
La qualité de l'environnement	■ 64	■ 66	■ 51		■ 51	■ 57	■ 52
Les équipements sportifs, culturels, de loisirs		■ 59		■ 51			
Les animations / spectacles / festivals							
Rapport Qualité/Px des activités, spectacles	■ 20	■ 21	■ 13	■ 22	■ 9	■ 19	■ 15
La sécurité des personnes dans les activités							
La Qualité, confort de l'hébergement			■ 50	■ 55	■ 51		■ 54
Rapport Qualité/Prix de l'hébergement							
Rapport Qualité/Prix de la restauration			■ 20	■ 31	■ 17		■ 25

■ 4 critères les plus mal notés
■ 4 critères les mieux notés



Merci de votre attention



Provence-Alpes-Côte d'Azur



Les clientèles touristiques en région Paca

Provence-Alpes-Côte d'Azur
TOURISME





Les prochains livrables :

- Les tableaux partenaires : départements et OTSI
- Rapport PNR
- Typologies / mappings