

ENQUETE CLIENTELE 2019

➔ Profil des touristes séjournant sur le territoire Landes Chalosse



Comité
Départemental
du Tourisme
des Landes



Présentation de l'enquête

Une démarche partenariale

Etude menée par le Comité Départemental du Tourisme au sein de sa cellule Observation Touristique avec le soutien du Conseil Départemental des Landes

Enquête menée à l'échelle du département avec un découpage infra départemental: zone littorale et zone intérieure: résultats sur les territoires définis

Une étude financée par le CDT avec la participation de territoires (EPCI ou OT) souhaitant un ZOOM sur leur zone

7 partenaires



Présentation de l'enquête

Objectifs

- Mise à jour des données qualifiant la clientèle séjournant dans les Landes dont la dernière actualisation a été menée sur le littoral en 2013 et sur l'intérieur en 2014
- Produire des résultats sur des territoires infra départementaux
- Apporter un éclairage sur les pratiques et comportements des touristes
- Evaluer la satisfaction des clientèles

Cibles

- Tous les touristes présents sur le territoire:
 - Séjournant sur le territoire ou dans les Landes
 - En vacances dans un département limitrophe, venus en excursion dans les Landes
 - Landais en visite
 - Touristes de passage

Présentation de l'enquête

Méthodologie

Gestion totale menée par le CDT: mise en place, organisation, suivi, analyse, restitution

- ▶ Présence d'enquêtrices sur le terrain et sur tout le département
- ▶ Questionnaires en face à face saisis en direct par les enquêtrices + des questionnaires distribués et récoltés par certains OT ou hébergements
- ▶ Traduction des questionnaires en langues étrangères (anglais et espagnol)
- ▶ Interrogation des touristes de façon aléatoire dans les rues piétonnes, lieux publics, sur les marchés, dans les hébergements....
- ▶ Durée moyenne de l'entretien: 10 min
- ▶ **4 953** questionnaires enregistrés sur tout le département

Calendrier

- ▶ Enquête du 1^{er} avril au 31 octobre 2019
- ▶ Entretiens programmés sur l'ensemble de la saison proportionnellement à la fréquentation



Profil de la clientèle touristique

Profil des clientèles rencontrées sur le territoire Landes Chalosse

- 501 touristes interrogés sur tout le territoire entre avril et octobre
- Lieux publics, OT, sites touristiques, espaces de loisirs sur les communes de Geaune, Pimbo, Samadet, Saint-Sever, Hagetmau, Amou
- 62,5% étaient en vacances sur l'intérieur des Landes →
- 24,4% étaient en cure thermale →
- 6% étaient de passage
- 3,4% étaient en vacances sur le littoral landais →
- 3% séjournaient dans un département limitrophe
- 0,6% étaient des landais en visite

50,7% des clientèles rencontrées séjournaient sur le territoire de Landes Chalosse.
Autres territoires d'hébergement: Terres de Chalosse, CC Aire sur l'Adour, le Grand Dax....

17,2% sont hébergés sur le territoire

65% séjournent sur MACS

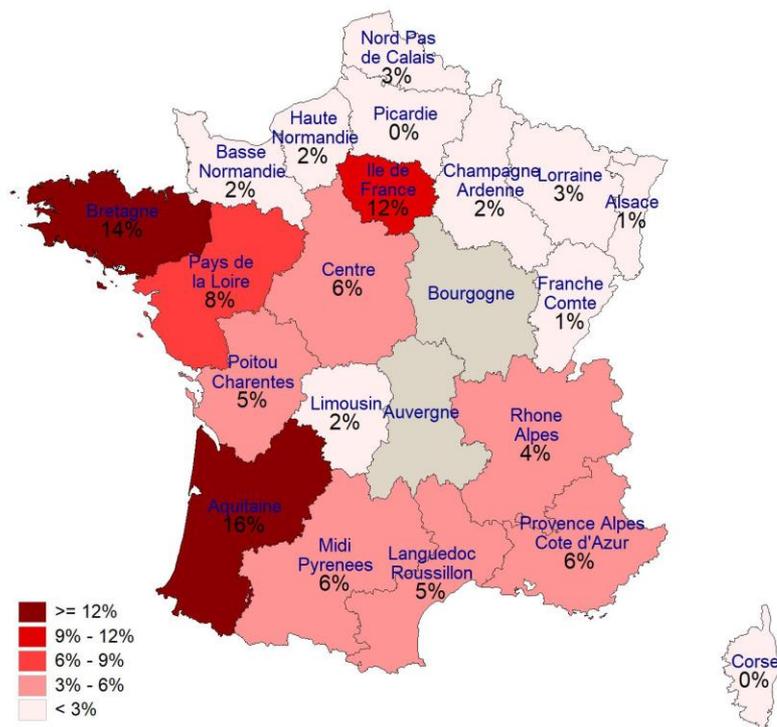
ECHANTILLON d'ANALYSE

AFIN de MIEUX connaître la clientèle séjournant sur Landes Chalosse

ANALYSE sur l'échantillon « En séjour sur le territoire », hors curistes

PRUDENCE sur l'utilisation de ces résultats basés sur un échantillon moyen (270)

Clientèle en séjour: d'où viennent-ils?



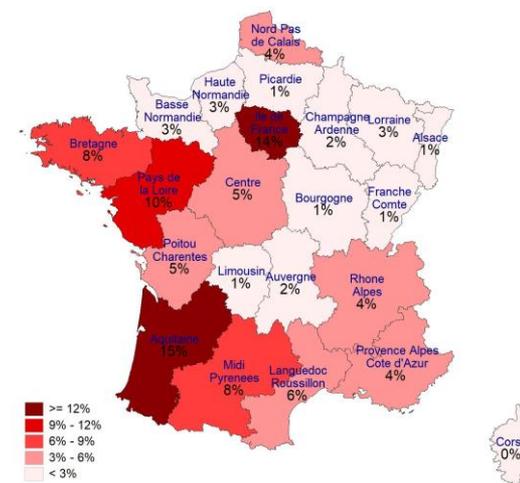
- 1- Aquitaine
- 2- Bretagne
- 3- Ile de France

1^{er} département représenté: la Gironde

Bonne représentation des régions de la façade Atlantique

// Intérieur:

- 1- Aquitaine
- 2- Ile de France
- 3- Pays de la Loire



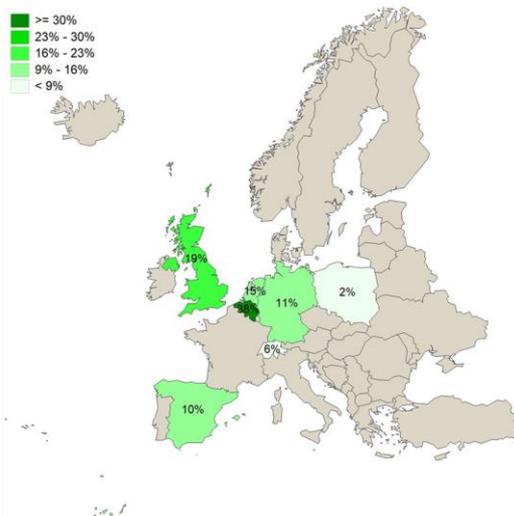
Poids supérieur des régions Aquitaine et Bretagne sur le territoire Landes Chalosse

Clientèle en séjour: d'où viennent-ils?

TENDANCES des pays représentés
(échantillon non consolidé)

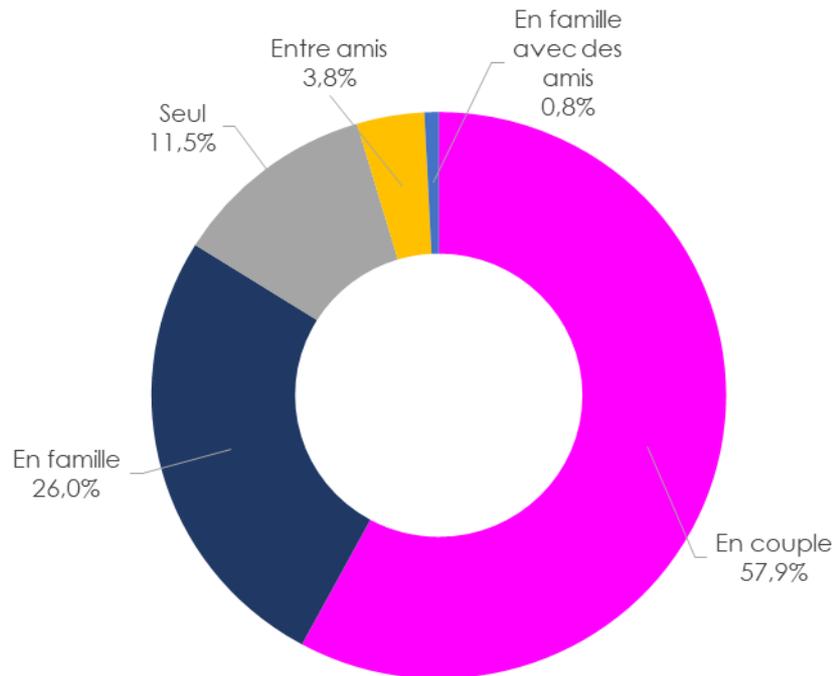


// Intérieur:



Comme sur l'ensemble de la zone intérieure, la clientèle Belge est la plus représentée

Clientèle en séjour : qui sont-ils?



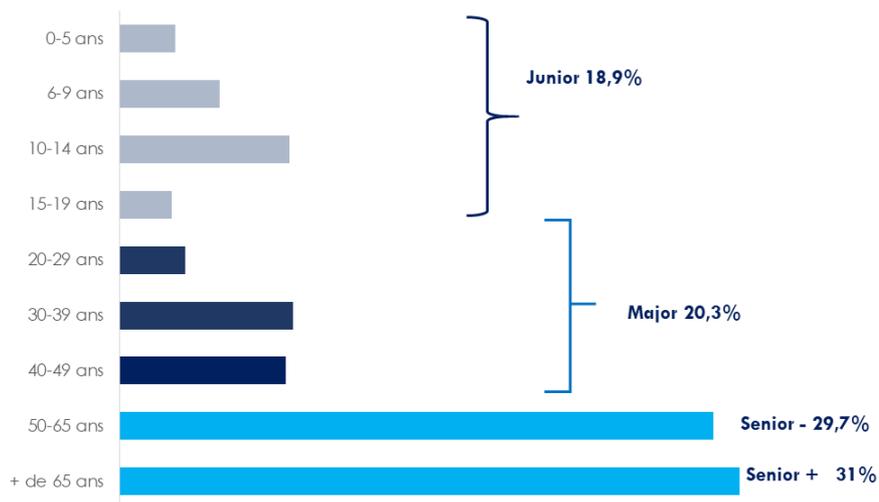
- Une clientèle de couple majoritairement
- Taille moyenne du groupe en séjour: 2,4

// Intérieur:

	Landes Chalosse	Intérieur
En couple	57,9%	50,9%
En famille	26%	30,7%
Seul	11,5%	11,8%
Entre amis	3,8%	4,8%
En famille avec des amis	0,8%	1,7%

Les couples sont plus présents sur Landes Chalosse
A l'échelle de la zone intérieure, le poids des familles est + élevé en haute saison (40,7%)
A noter: poids important des personnes venues en solo

Clientèle en séjour : qui sont-ils?



- **60%** de la clientèle a plus de 50 ans

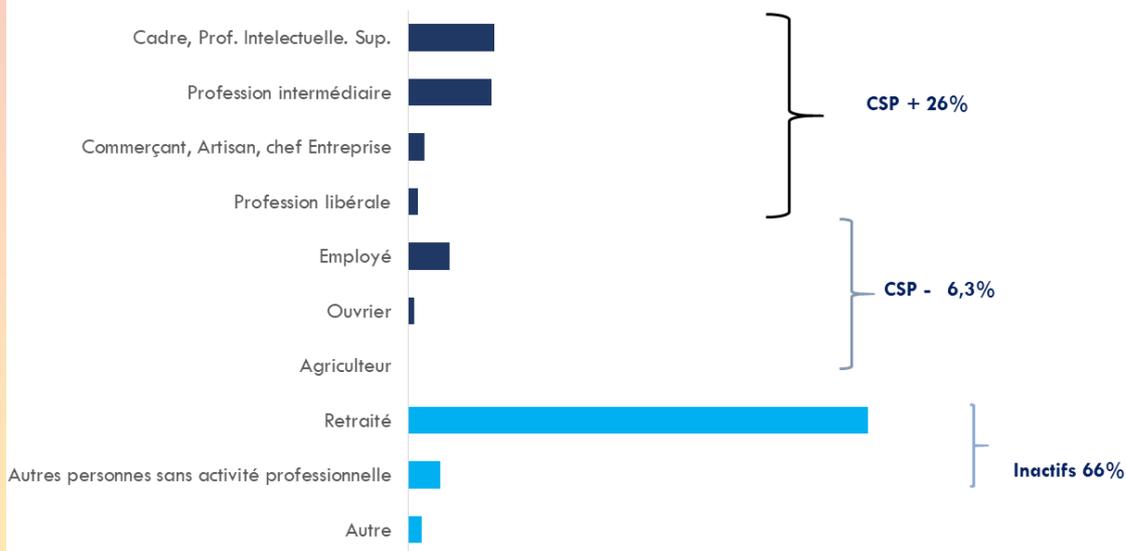
// Intérieur:

	Landes Chalosse	Intérieur
Junior	18,9%	20,3%
Major	20,3%	26,6%
Senior -	29,7%	29,2%
Senior +	31%	23,9%

Sur représentation des + de 65 ans sur la zone Landes Chalosse

Sur la zone intérieure, les Majors représentent 33% des clientèles en haute saison

Clientèle en séjour : qui sont-ils?



- Retraités 61,7%
- Cadres, Prof supp 11,5%

// Intérieur:

La clientèle de cette zone est moins bien répartie sur les différentes CSP qu'à l'échelle de la zone intérieure:

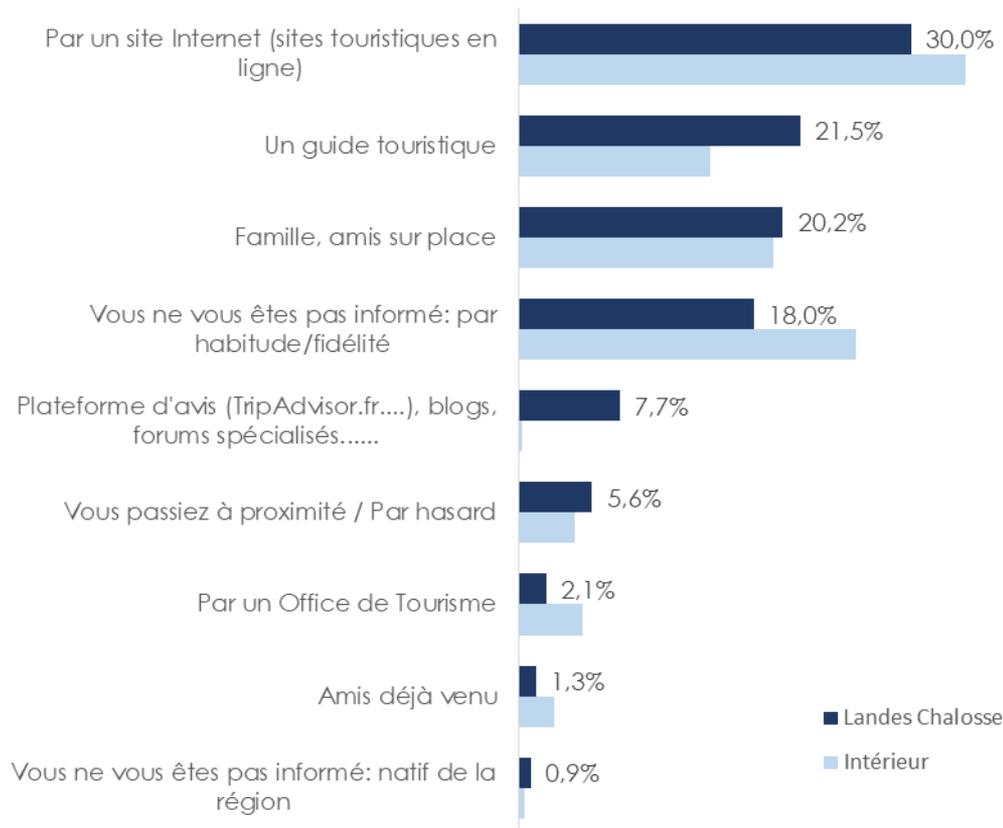
- Retraité ou Cadre/prof intermédiaire sont les professions les + souvent citées
- les autres catégories sont moins bien représentées

	Chalosse Tursan / Les Luys	Intérieur
CSP +	26%	35,3%
CSP -	6,3%	13,4%
Inactifs	66%	49,3%



Le séjour de la
clientèle sur
Landes Chalosse

La préparation du séjour (hébergement marchand)



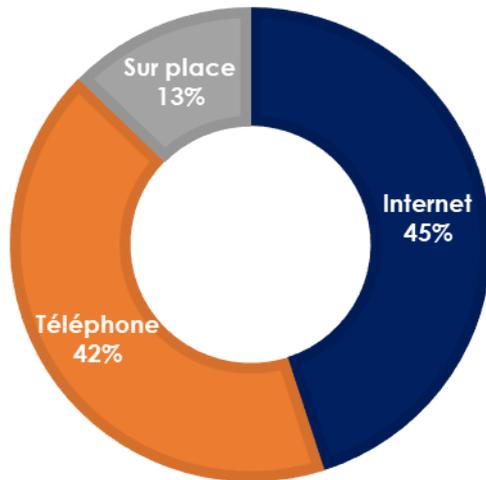
- **INTERNET:** média le plus utilisé dans la préparation du séjour 37,7% (Site Internet / Plateforme d'avis / Sites de réseaux sociaux)
- Utilisation des guides touristiques

// Intérieur:

La recherche sur Internet est moins importante; mais la navigation sur des plateformes d'avis est plus courante qu'à l'échelle de la zone intérieure

La clientèle de la zone Landes Chalosse est une clientèle plus habituée aux guides touristiques

La réservation du séjour (hébergement marchand)



- **40,3%** de la clientèle a réservé son séjour avant de venir
- **INTERNET**: média le plus utilisé pour la réservation du séjour suivi de près par la réservation par téléphone

// Intérieur:

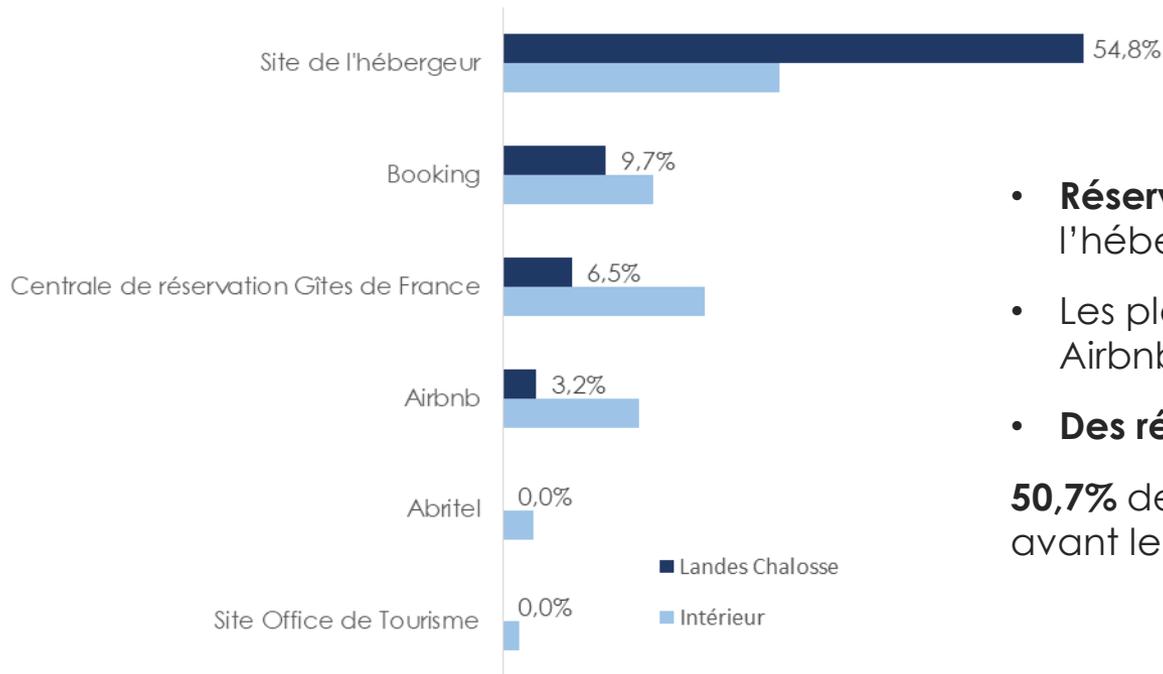
Taux de réservation inférieur à la moyenne de la zone intérieure 58,4%

Pour les touristes séjournant sur la zone Landes Chalosse

- la réservation sur Internet est + basse que la tendance moyenne.

- la réservation par téléphone ou sur place est plus courante

La réservation du séjour (hébergement marchand)



- **Réservations** majoritaires sur le site de l'hébergeur
- Les plate formes de réservation de type Airbnb, le Bon Coin, sont peu citées

- **Des réservations tardives**

50,7% des touristes ont réservé moins d'1 mois avant le séjour

23,9% entre 1 et 3 mois avant le séjour

16,9% ont réservé 3 à 6 mois avant

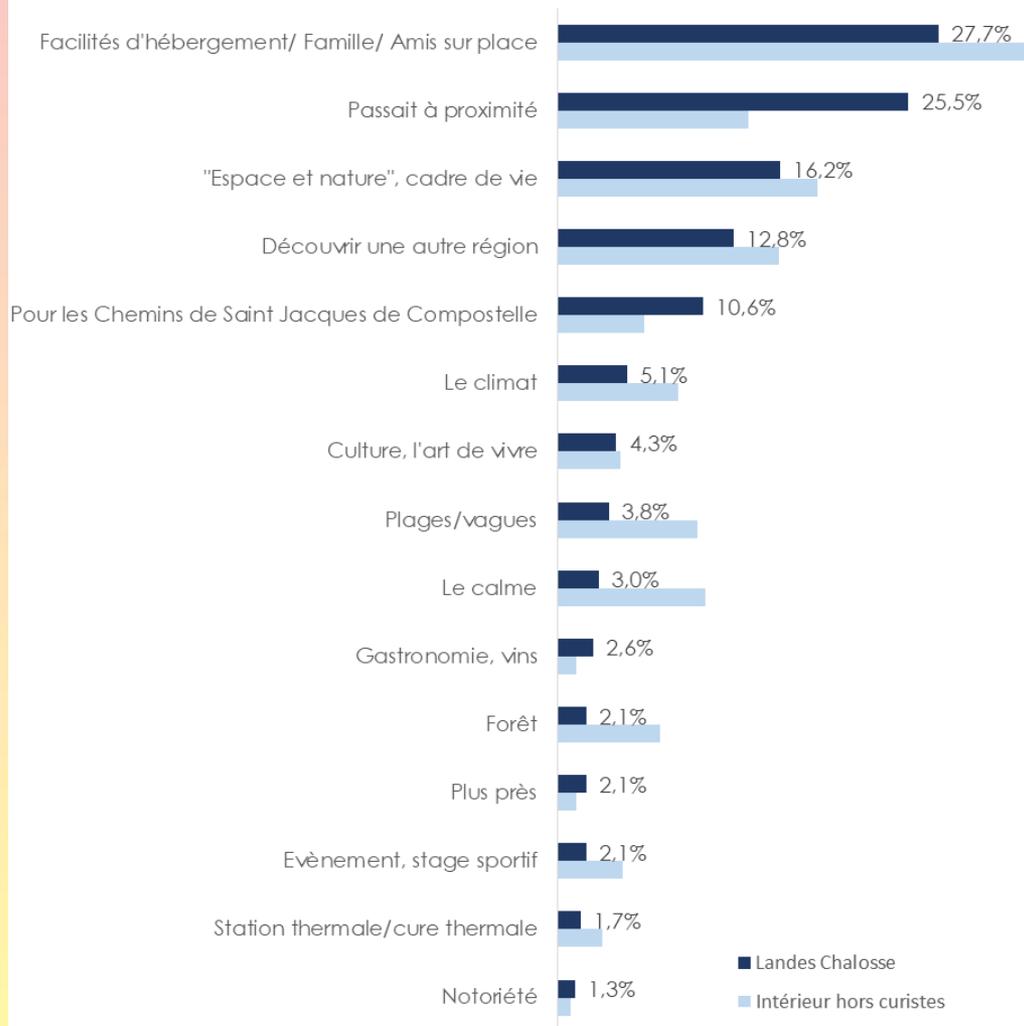
7,1% ont réservé 6 à 12 mois avant

// Intérieur:

La réservation sur les sites des hébergeurs a été plus souvent citée sur la zone Landes Chalosse

Les réservations sur les plate formes d'hébergement ne sont pas aussi diversifiées que sur la zone intérieure (Le Bon Coin, Abritel...)

Les motivations du séjour



Plusieurs types de séjour:

- **Séjour « affectif »**: les touristes venus voir la famille/les amis
- **Séjour « hasard »**: ceux qui n'avaient pas planifié leur séjour, passaient à proximité
- **Séjour « découverte »** d'une nouvelle région
- **Séjour « intérêt »**: cheminant sur le parcours de Saint Jacques de Compostelle

Mise en avant des atouts de la destination:

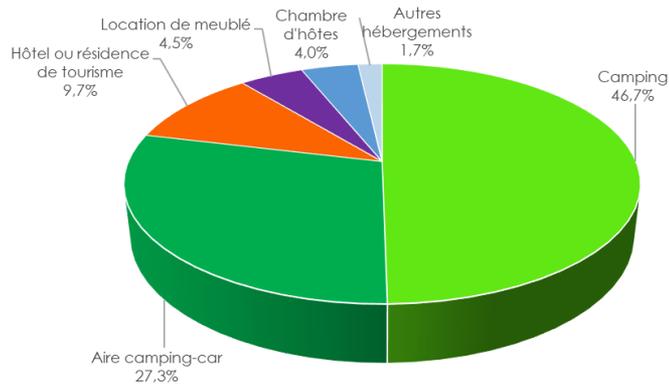
- Espace nature et cadre de vie
- Climat
- Culture, art de vivre

// Intérieur:

+ de séjours « hasard »

+ grande part de touristes venus pour les chemins de Saint Jacques de Compostelle

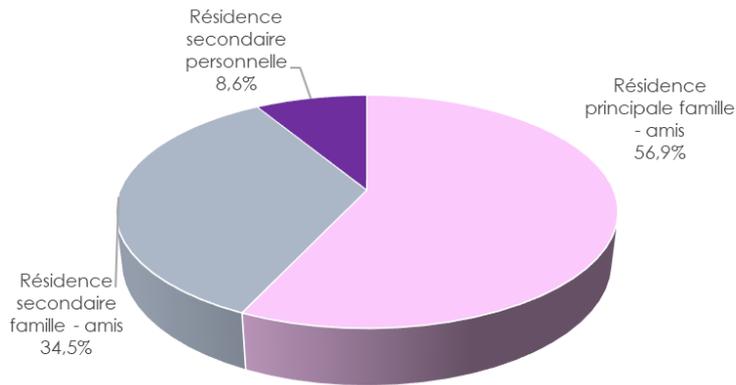
Mode d'hébergement



- **70,6%** en hébergement marchand
- Poids important des campings et des aires de camping-car*

* Méthodologie: à certains moments de la saison, la faible quantité de touristes sur le territoire a amené nos enquêtrices à solliciter les touristes sur les aires de camping-car et dans les campings afin d'atteindre les quotas

Les séjours en hébergement non-marchand concernent essentiellement un hébergement dans la famille ou chez des amis

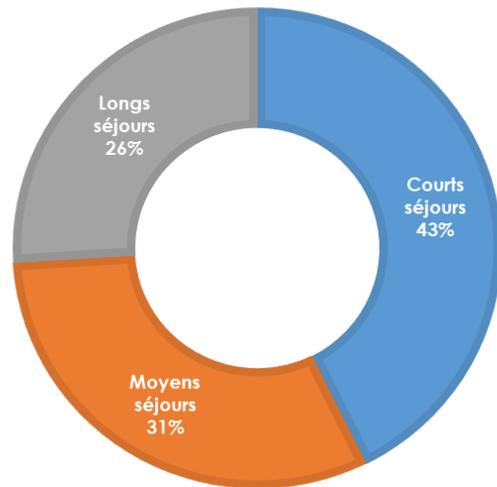


// Intérieur:

- + de séjours en hébergement marchand (65,7% sur l'intérieur)
- + de séjours en camping et en camping-car
- de séjours en location de meublé (16,7% à l'échelle de la zone intérieure)

Comme sur la zone intérieure et à l'inverse de la zone littorale, le poids des résidences secondaires personnelles est faible

Durée de séjour



Durée de séjour inférieure à la moyenne de la zone intérieure, mais proche de la DMS en hébergement marchand

Le poids des courts séjours (≤ 3 nuits) est + important sur la zone Landes Chalosse

Peu de longs séjours en raison du faible poids des résidences secondaires personnelles

- Durée moyenne de séjour 8,43j (10,04 à l'échelle de l'intérieur) – hors curistes
- **Un territoire de courts séjours**
- $\frac{1}{4}$ de séjours font 2 à 5 jours
- $\frac{1}{4}$ font entre 5 et 8 jours

// Intérieur:

	Landes Chalosse	Intérieur
Courts séjours	43%	27,5%
Moyens séjours	31%	34,1%
Longs séjours	26%	38,4%

INFO +: Durée de séjour moyenne zone intérieure
Hébergement marchand 9j
Hébergement non marchand 12,6j

Mode de Transport



46%



40,8%



1,7%



1,7%

- **46%** des touristes sont venus avec leur véhicule personnel; taux inférieur à la moyenne de l'intérieur (57,3%)
- Taux minoré en raison du poids des campings cars (27,8% à l'échelle de la zone intérieure)

Les activités pratiquées – comprenant la clientèle curiste

Comme sur les autres territoires de l'intérieur, les séjours sont accompagnés d'activités très variées (à l'inverse de la zone littorale)

Les 3 activités le plus souvent citées



81,3%



Routes touristiques

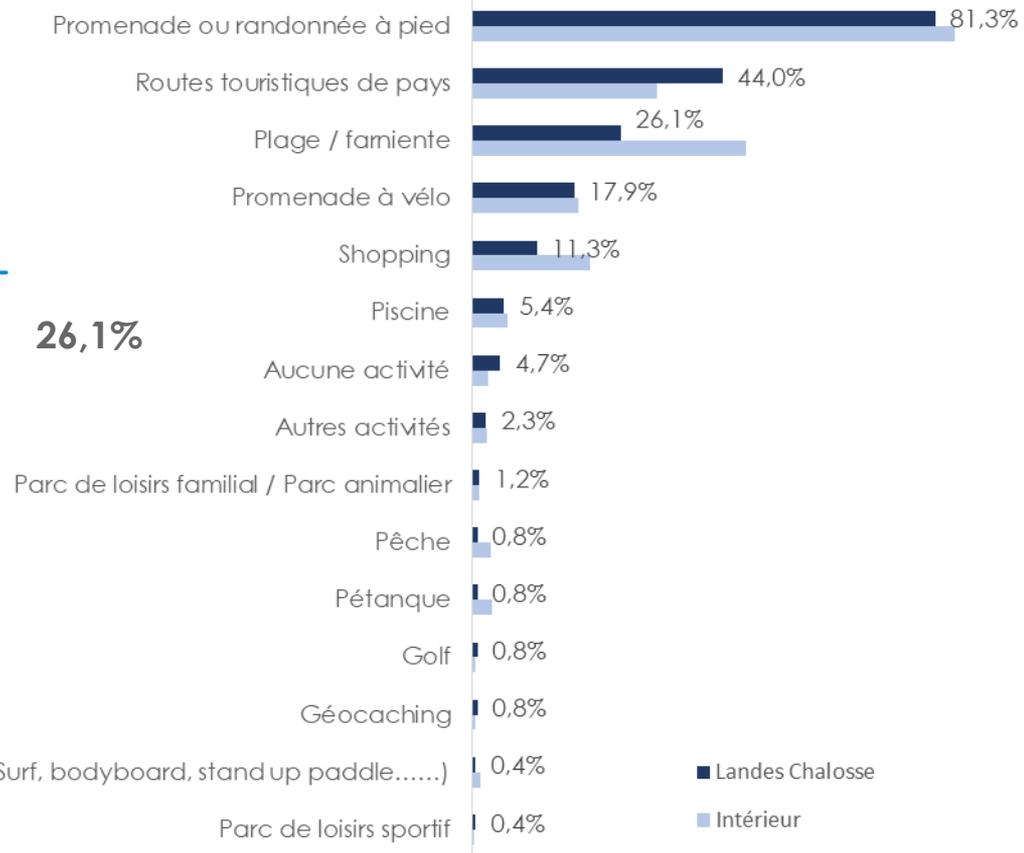
44%



26,1%

// Intérieur:

+ d'activités de découvertes en parcourant le territoire



Focus sur les activités



- 81,3% des touristes font des promenades à pied
// Intérieur: des marcheurs + « sportifs » sur la zone Landes Chalosse



- 18% des touristes pratiquent le vélo
// Intérieur: un chiffre quasi identique

57,4% sont venus avec leur propre vélo (vs 70,4% sur l'intérieur)
pour 40,4% un vélo a été mis à disposition
2,1% louent un vélo

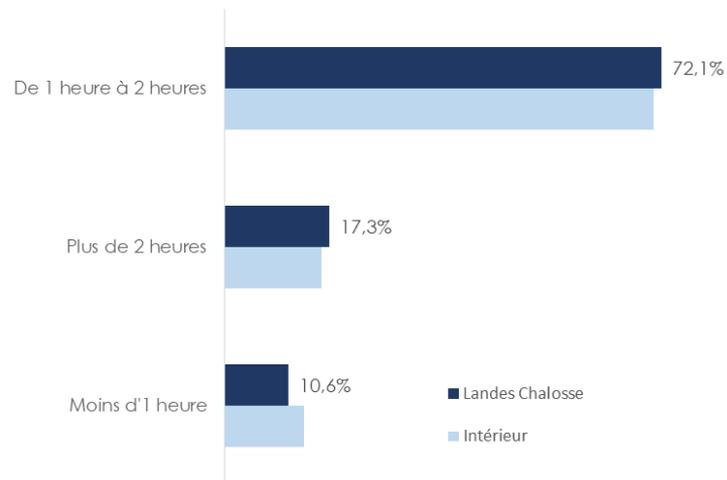
// Intérieur: la mise à disposition d'un vélo sur la zone Landes Chalosse est + développée que sur la zone intérieure

L'opportunité de faire du vélo: poids **très important** dans le choix de la destination (**47%** des usagers)

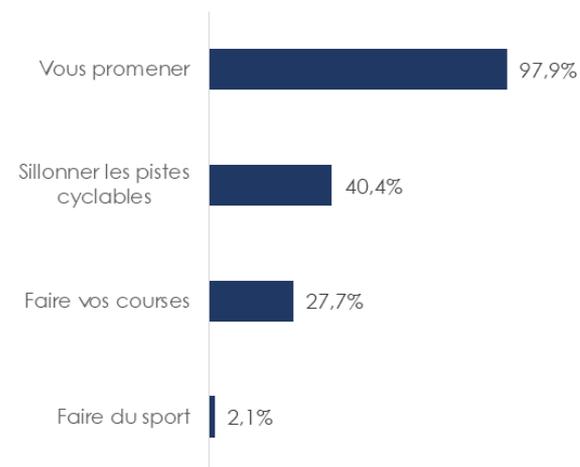
Pour 32%, c'est peu important

// Intérieur: la possibilité de faire du vélo est plus importante sur le territoire (40% à l'échelle de la zone intérieure)

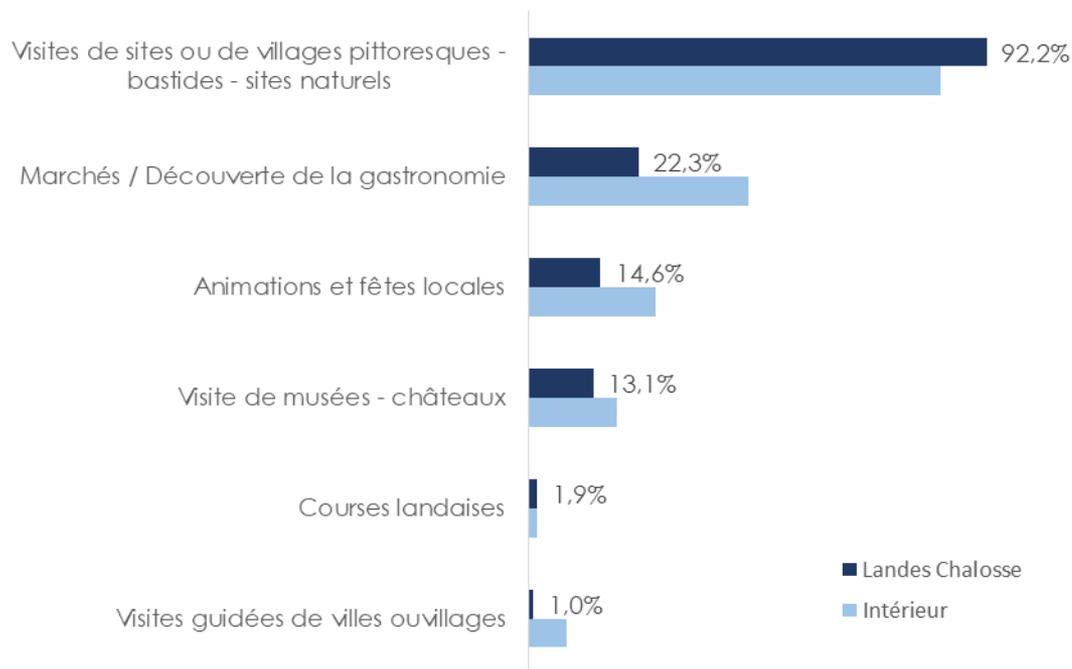
Temps de marche



Usage(s) du vélo



Les activités culturelles



- 82,1% des touristes font des activités de découverte et de loisirs (vs 90% sur l'intérieur)

Déplacements sur place
Moy. 59km/jour

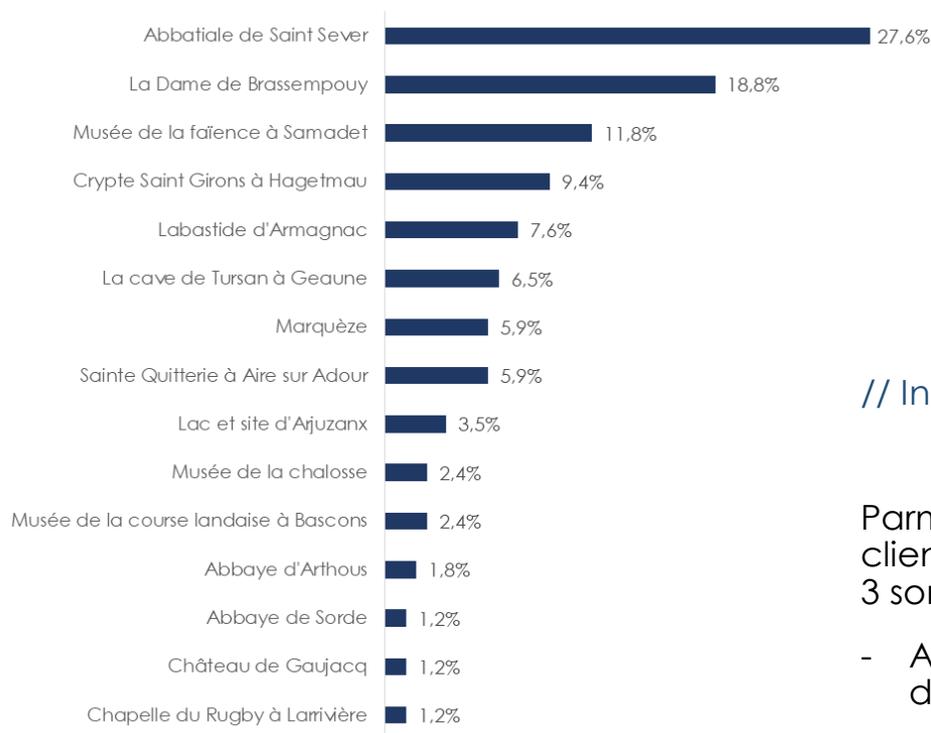
// Intérieur:

Malgré un indice de pratique général inférieur à la moyenne de l'intérieur, les activités sont majoritairement axées sur les visites de sites/villages ce qui entraîne + de déplacements sur place: moyenne supérieure à la moyenne de l'intérieur 40km

Les touristes séjournant sur la zone Landes Chalosse participent moins aux marchés et aux animations locales

Les activités culturelles

Les principaux sites Landais visités par la clientèle séjournant sur la zone



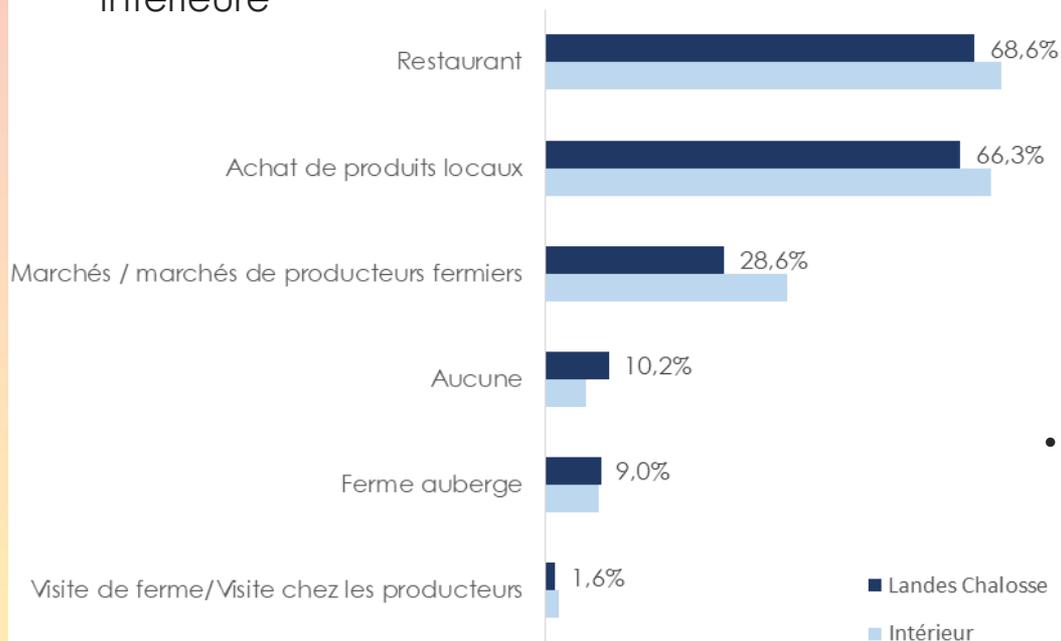
// Intérieur:

Parmi les 10 sites les + souvent cités par la clientèle séjournant sur l'intérieur (hors curistes), 3 sont localisés sur la zone Landes Chalosse:

- Abbatiale de Saint Sever: 2^{ème} position derrière Marquèze
- La Dame de Brassempouy 5^{ème} rang
- Les caves de Tursan à Geaune 10^{ème} rang

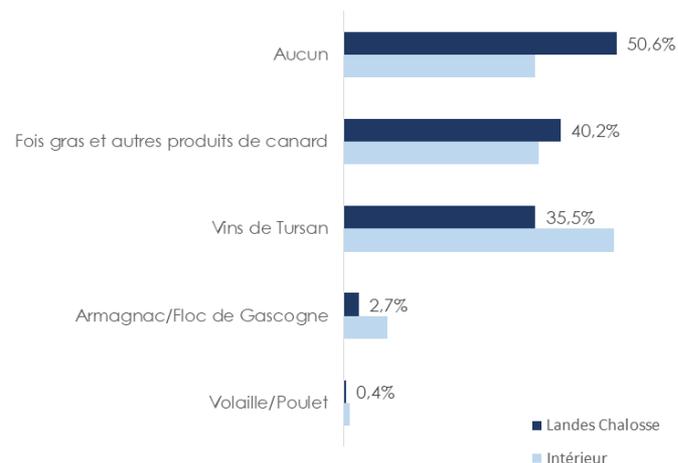
Zoom sur la gastronomie

- **68,6%** des touristes vont au restaurant // 72,8% à l'échelle de la zone intérieure



Achat de produits locaux: dépense moyenne 95,2 €/séjour

- **50,6%** des touristes ne ramènent aucun produit local



// Intérieur:

Les touristes séjournant sur la zone pratiquent moins d'activités liées à la gastronomie.

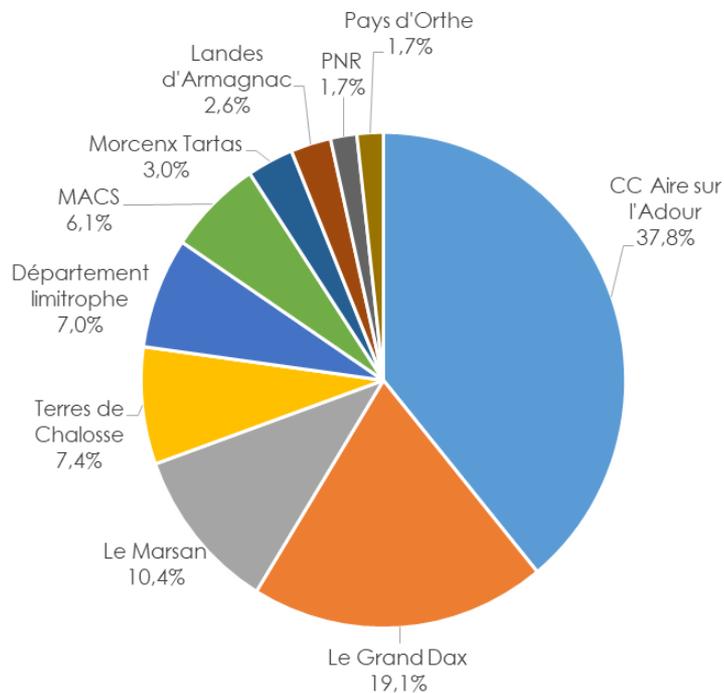
La proportion de touristes ne ramenant pas de produits locaux est + élevée; panier moyen identique/moy de l'intérieur



ZOOM sur les clientèles
de
passage

Les clientèles de passage

- **49,3%** des touristes interrogés ne sont pas hébergés sur le territoire



Répartition des clientèles hébergées sur d'autres zones

- Poids important de la clientèle thermale (40%)
- 39% en vacances dans l'intérieur, dont 11% de pèlerins
- 6% en vacances sur la côte landaise
- 6% en vacances dans un département limitrophe

Les clientèles de passage

- **Caractéristiques**

Activités pratiquées :

- Promenades à pied
- Plage/Farniente
- Découverte des routes touristiques
- Shopping

Activités de découverte :

- Visites de sites
- Visites de musées
- Marchés

Sites visités à l'intérieur du département

- La Dame de Brassempouy
- Abbatale de Saint Sever
- Les Caves de Tursan à Geaune
- Labastide d'Armagnac
- Marquèze
- Eglise Saine Quitterie à Aire sur l'Adour

Profil:

- Venus en couple majoritairement 56,1% (impact de la clientèle curiste)
- Hors clientèle curiste: Couple 39% // Famille: 33,1%
- CSP Retraité: 62%



Bilan du séjour sur
le territoire
Landes Chalosse

Les dépenses

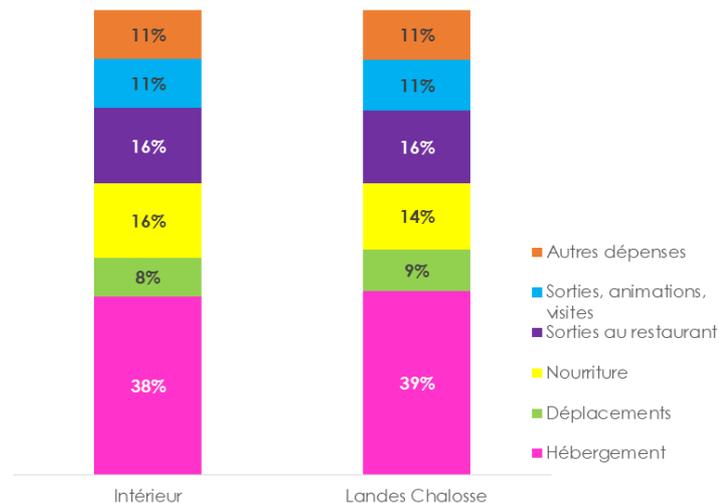
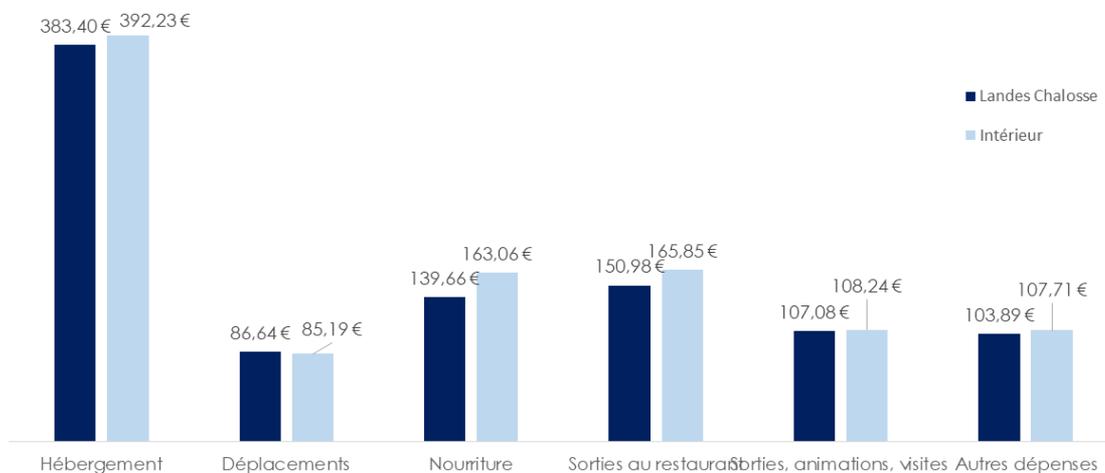


50,6 €
Par personne

C'est la dépense moyenne par jour

// Intérieur: une dépense moyenne supérieure: 49,2€ sur l'intérieur

Dépenses moyennes par ligne budgétaire



// Intérieur:

Les dépenses par poste budgétaire sont inférieures à la moyenne de l'intérieur.

La dépense moy//jour/pers reste supérieure, paramétrée par la durée de séjour ou la taille du groupe en séjour

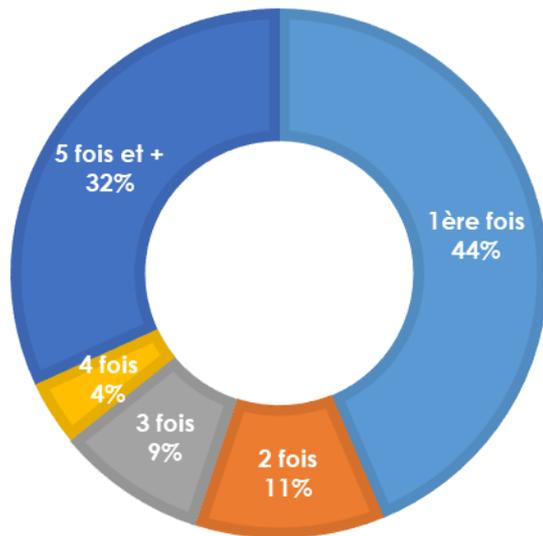
// Intérieur:

Le poids de l'hébergement et celui des déplacements sont + élevés sur la zone Landes Chalosse

Fidélité

Nombre de séjours réalisés dans les Landes

(hébergement marchand)



- Un taux de primo visiteur important

// Intérieur:

	Landes Chalosse	Intérieur
1ère fois	44%	41,5%
5 fois et +	32%	36,9%

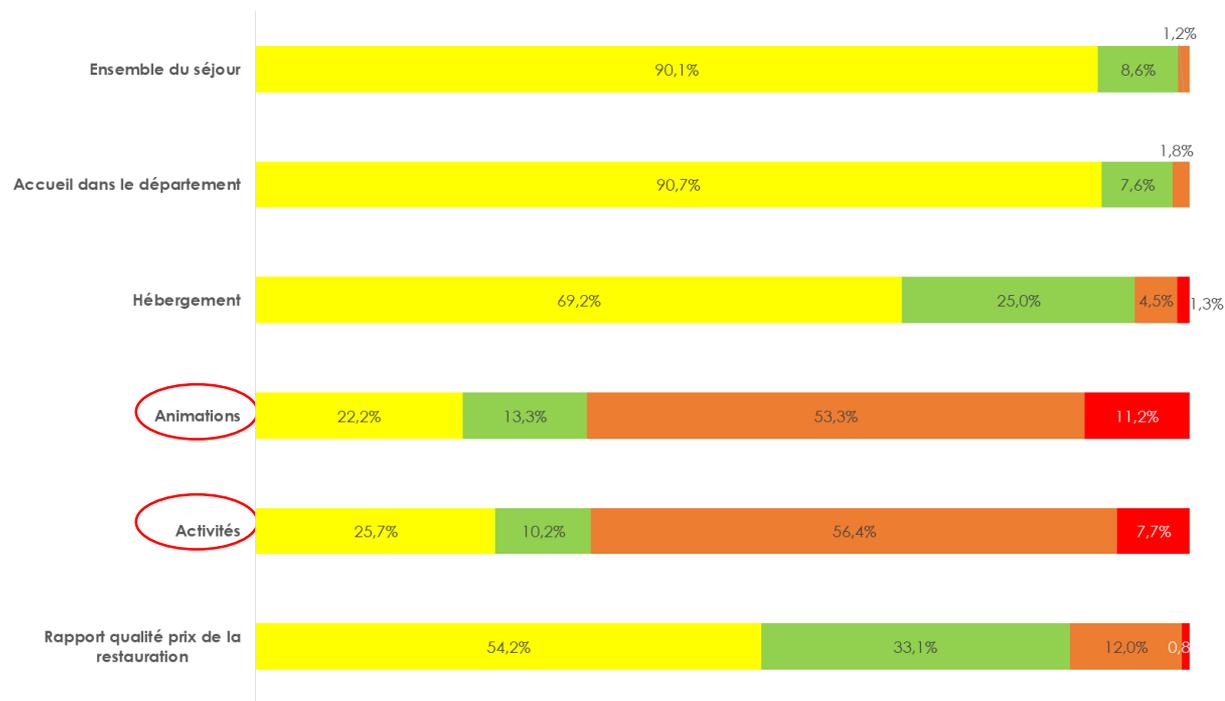
Satisfaction des Clientèles

- **72,5%** des touristes interrogés sur le territoire Landes Chalosse ont l'intention de revenir en vacances dans les Landes

taux + élevé que sur l'intérieur 64%

- **Appréciation du séjour**

■ Très satisfaisant ■ Satisfaisant ■ Moyen ■ Insatisfaisant



Note moyenne sur l'ensemble du séjour
8,4/10

Note /10	Landes Chalosse	Intérieur
Accueil	8,5	8,5
Hébergement	7,9	8
Animations	6,1	6,5
Activités	6,4	6,5
Rapport qualité/prix de la restauration	7,5	7,5

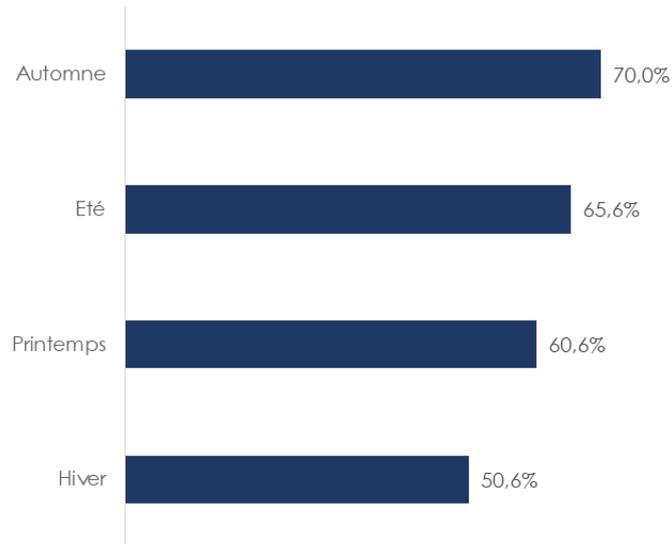
// Intérieur:

Des notes proches et parfois inférieures à la moyenne de la zone intérieure

Point faible: manque d'animations

Autres comportements des clientèles

- 70,2% des touristes ayant séjourné sur la zone Landes Chalosse partent en vacances à une autre période
Taux inférieur à la zone intérieure 74,8%



Environnements de vacances les plus cités:

-  1- Mer
-  2- Montagne

Des attentes pour un prochain séjour

Aménagement

Améliorer les aires de camping-car: installer des bornes électriques, + de lumière, des aménagements supplémentaires (poubelles de tri, tables pique-nique), meilleure signalétique

Itinéraires randonnées et chemins de Saint Jacques de Compostelle

Etoffer l'offre de sentiers de randonnées pédestres

Améliorer la signalétique sur les itinéraires jacquaires (nb de km, panneaux de direction)

Proposer des aménagements supplémentaires sur les chemins de Saint Jacques de Compostelle (bancs, abris pour la pluie)

Augmenter l'offre en transport en commun

Meilleure connexion wifi et téléphonique : pas de bonne connexion Internet

+ d'activités et + d'animations

Proposer + d'activités et + d'animations en hors saison

Proposer des activités ludiques et/ou sportives pour les enfants (ex: chasse aux trésors)

Proposer des circuits pour connaître l'intérieur des Landes

Merci pour votre attention.

A vos questions.

CDT des Landes

Votre contact:

Fabienne DECONQUAND

Chargée d'étude et d'observation

Fabienne.deconquand@cdt40.com