

ÉTUDE DES CLIENTÈLES TOURISTIQUES EN ARIÈGE-PYRÉNÉES



Profils et comportements des touristes sur la destination Pyrénées Ariégeoises



PRÉSENTATION ET MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

L'Agence de Développement Touristique a réalisé une étude sur la connaissance des clientèles touristiques en Ariège sur une année pleine (de mai 2017 à fin avril 2018). Elle a été menée par le cabinet d'étude TCI Research au travers d'un double dispositif d'administration des enquêtes (en face-à-face sur 15 lieux d'enquête et post-séjour). Les objectifs visés peuvent être résumés autour de 4 grandes thématiques :

- **étudier les profils de la clientèle** touristique en séjour et excursionnistes en Ariège,
- **analyser les caractéristiques** des séjours et comportements sur tout le cycle d'expérience,
- **mesurer la satisfaction** des clientèles à propos des services et équipements touristiques sur les différentes facettes de leur parcours,

- **quantifier les dépenses** touristiques au global et en ventilant ces dépenses sur différents postes.

Une méthodologie AD HOC a été déployée pour permettre l'atteinte des objectifs fixés. Un plan de sondage précis a été construit à partir des données de fréquentation et des volumétries mensuelles par territoire. En complément, la diversité des lieux d'enquête a permis de maximiser la représentativité de la clientèle pour couvrir les différentes motivations de séjour. Au final, le dispositif mis en place a permis le recrutement d'un échantillon robuste de 2 916 répondants.

Précautions de lecture :

Données Ariège : l'étude sur la connaissance des clientèles touristiques en Ariège-Pyrénées a permis au travers des tris croisés d'obtenir des résultats par destination. Afin de mettre en perspective ces résultats, les données départementales sont mentionnées.

Données France : les résultats obtenus pour l'Ariège et le territoire des Pyrénées Ariégeoises sont comparés aux données nationales issues du référentiel TRAVELSAT®. Ce référentiel comporte des questions normées qui permettent la mise en perspective des résultats observés et la comparaison par rapport à la norme française.

LE TERRITOIRE ARIÉGEAIS : 5 DESTINATIONS TOURISTIQUES

- Pyrénées Cathares
- Pyrénées Ariégeoises
- Foix Ariège-Pyrénées
- Couserans-Pyrénées
- Portes d'Ariège
- Parc Naturel Régional des Pyrénées Ariégeoises
- ⊗ Grands Sites Occitanie



PROFIL DES TOURISTES

UNE PRÉPONDÉRANCE DES SÉNIORS

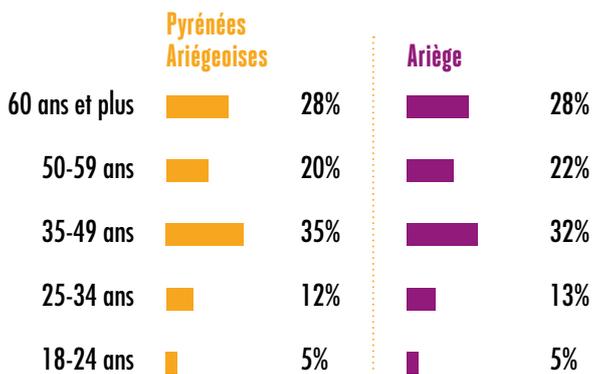
Sexe

Le profil des répondants est globalement équilibré :



Âge

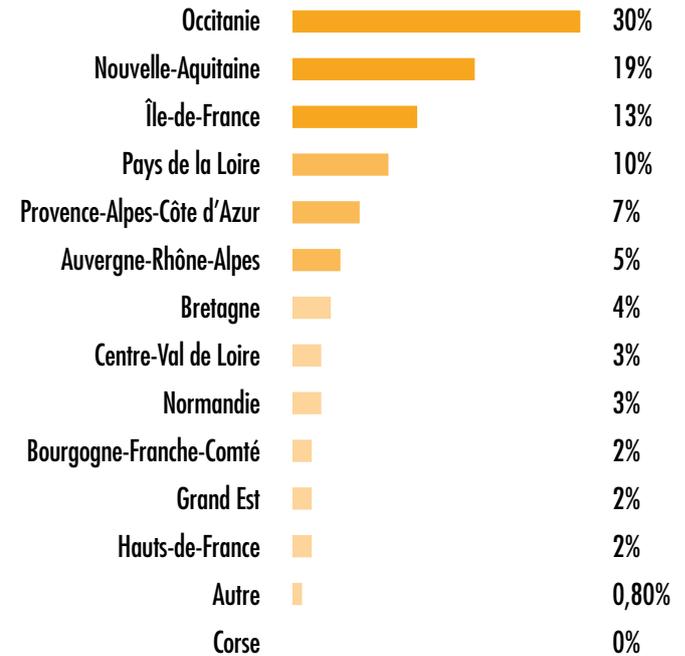
Les touristes des Pyrénées Ariégeoises, tout comme le panel ariégeois, ont un profil âgé : les plus de 60 ans représentent en effet 28% des touristes, une proportion nettement plus élevée que la norme France qui se situe à 16%. À l'inverse les jeunes sont sous-représentés dans la destination : les moins de 34 ans représentent 17% des touristes, contre 28% dans la norme France.



DES TOURISTES MAJORITAIREMENT FRANÇAIS

Lieux de résidence des touristes

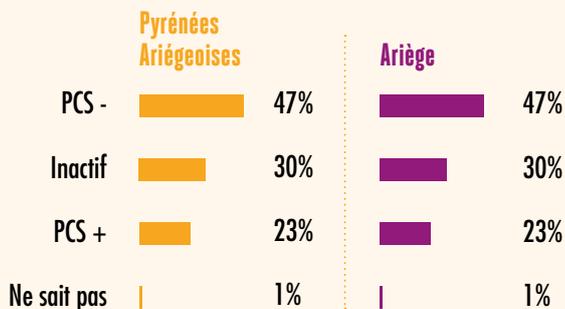
Les touristes issus du marché domestique pèsent pour 88%. L'Occitanie représente 30% des touristes français, suivis par les touristes venant de l'ouest (Nouvelle Aquitaine pour 19%) et la région francilienne.



UNE SURREPRÉSENTATION DES RETRAITÉS ET DES SÉJOURS EN FAMILLE

Profession du chef de famille

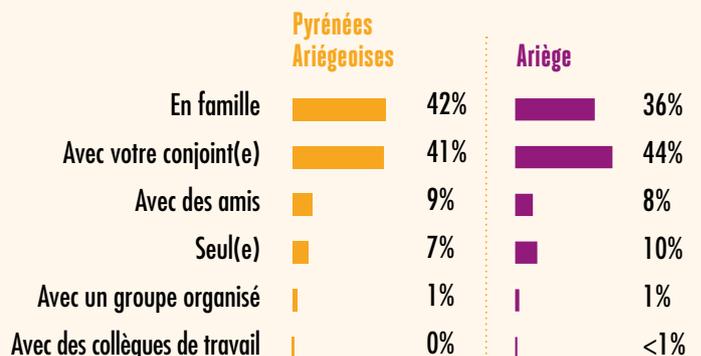
Les PCS - se situent dans la moyenne ariégeoise (47%). Cependant compte tenu de l'âge plus élevé des touristes, on compte davantage d'inactifs, et notamment de retraités, que la norme France qui se trouve à 22%.

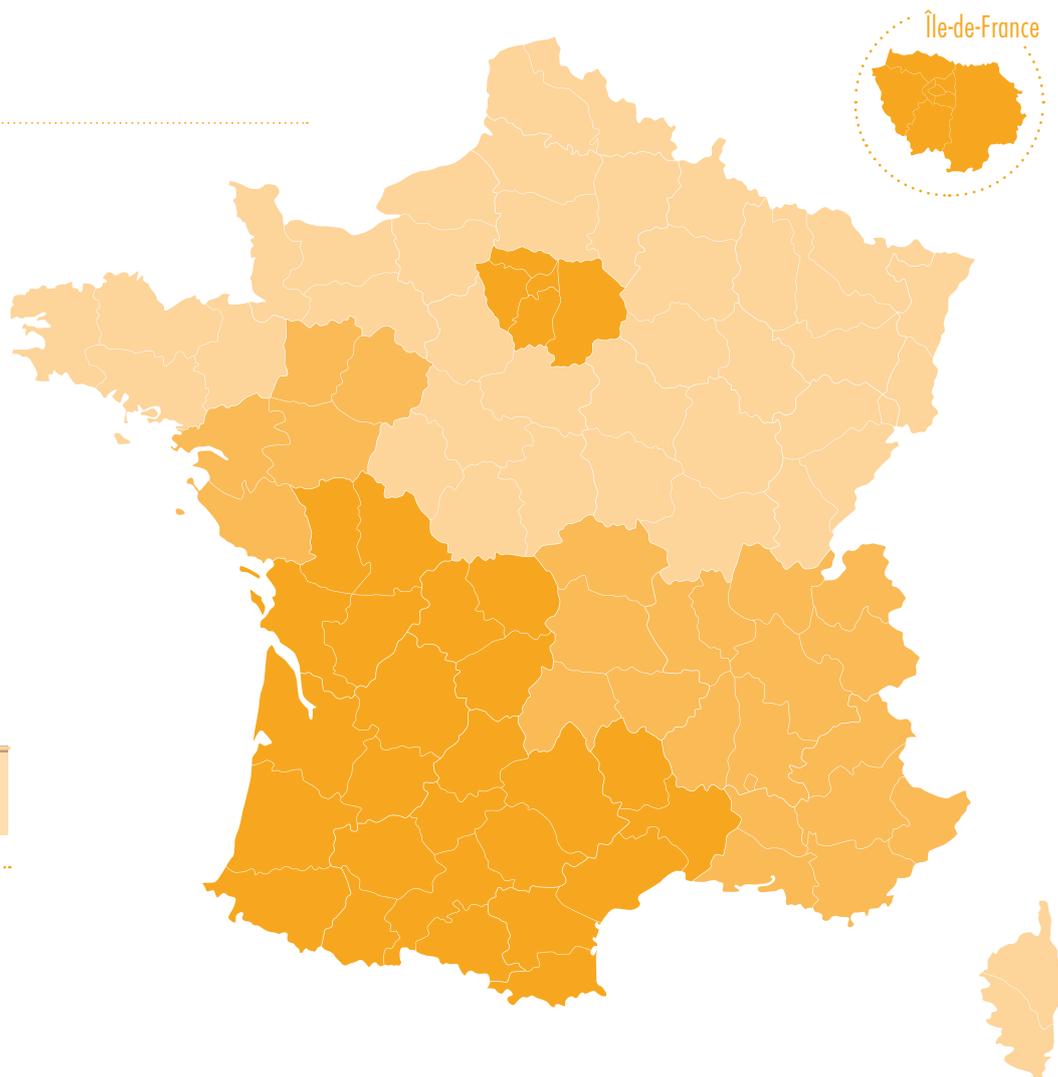


PCS + (directeur, manager, indépendant, professions libérales), PCS - (employé, ouvrier), Inactif (étudiant, femme/homme au foyer, sans emploi, retraité).

Composition de la cellule de voyage

Plus de 4 touristes sur 10 séjournant dans les Pyrénées Ariégeoises voyagent en famille. Cette proportion est supérieure à la tendance ariégeoise. La part de la clientèle en couple (41%) est quasi équivalente à la clientèle famille, mais est inférieure à la moyenne départementale. En revanche on observe un peu plus de séjours entre amis.



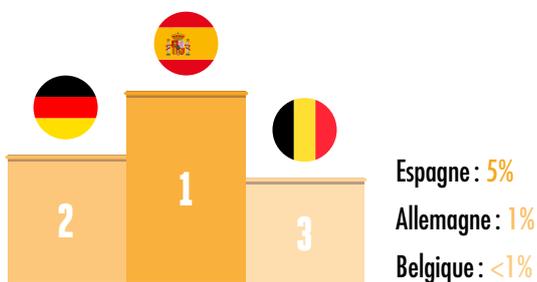


Occitanie : 30%

Nouvelle-Aquitaine : 19%

Île-de-France : 13%

TOP 3 DE LA CLIENTÈLE ÉTRANGÈRE



* % établi sur le poids total de la clientèle française et étrangère.

La part du marché étranger des Pyrénées Ariégeoises est la plus faible du département avec un taux de 12% contre 17% en Ariège. L'Espagne est le principal marché.

UN TAUX DE FIDÉLITÉ ÉLEVÉ

Antériorité de visite/connaissance de la destination

Les Pyrénées Ariégeoises, tout comme l'Ariège se caractérisent sur les postes extrêmes. 7 touristes sur 10 sont des « repeaters », dont 39% qui sont venus 5 fois et plus : une destination qui compte une large part d'habités, fidèles à la destination. Les primo-visiteurs représentent 28% des touristes, une proportion inférieure à la moyenne ariégeoise. Il s'agit notamment des plus jeunes et des étrangers.

	Pyrénées Ariégeoises	Ariège
5 fois ou plus	39%	34%
3/4 fois	11%	9%
2 fois	8%	8%
1 fois	13%	13%
Jamais, c'est la première fois	29%	35%

» CARACTÉRISTIQUES DES SÉJOURS

LA VOITURE, AU CŒUR DE LA MOBILITÉ DES TOURISTES

Mode d'accès à la destination

Près de 9 touristes sur 10 sont venus en voiture pour se rendre dans les Pyrénées Ariégeoises. Le train représente 8% des modes d'accès à la destination, une proportion plus élevée que la moyenne départementale (sûrement liée au dispositif Skirail durant la saison hivernale). Sur place, les touristes utilisent sans surprise largement leur propre véhicule.

	Pyrénées Ariégeoises	Ariège
Voiture	87%	80%
Train	8%	5%
Camping-car	4%	8%
Avion	3%	7%
Autocar/bus	2%	2%
Moto	0,60%	1%
Autre	0,20%	1%

Transport(s) utilisé(s) sur place

	Pyrénées Ariégeoises	Ariège
Voiture propre véhicule (auto, moto, camping-car...)	82%	83%
Autres modes de transport	8%	7%
Location de véhicule (auto, moto, camping-car...)	7%	8%
Car/bus affrété par votre tour-opérateur	2%	1%
Train	2%	1%
Transports publics (bus)	1%	1%
Vélo	0,70%	2%
Taxis	0,40%	0,40%

LES PYRÉNÉES ARIÉGEOISES, DESTINATION PRINCIPALE DU SÉJOUR

Destination principale de séjour

9 touristes sur 10 déclarent les Pyrénées Ariégeoises comme étant la destination principale de leur séjour. C'est la proportion la plus élevée du département. Les 10% restants ne font qu'une étape sur ce territoire pour ensuite rejoindre leur destination finale, soit 12 points de moins que la norme Ariège.

	Pyrénées Ariégeoises	Ariège
Destination principale	90%	78%
Étape	10%	22%

TYPE(S) D'HÉBERGEMENT PRINCIPALEMENT UTILISÉ(S)

Les meublés de tourisme et les résidences de tourisme dominant

Les locations de meublés ainsi que les appartements équipés dans les résidences de tourisme sont privilégiés par les touristes séjournant dans les Pyrénées Ariégeoises. La proportion est supérieure aux autres destinations ariégeoises pour ces deux types d'hébergement, mais également supérieure à la norme France dont les proportions sont de 14% pour les meublés et de 5% pour les appartements dans les résidences de tourisme.

À l'inverse, l'hébergement chez les proches et l'hôtellerie de plein air enregistrent les proportions les plus faibles du département.

	Pyrénées Ariégeoises	Ariège
Villa/Maison de location/Gîte	39%	33%
Appartement équipé dans une résidence de tourisme	19%	12%
Camping/Caravaning	15%	22%
Hôtel	13%	12%
Hébergement chez un ami ou de la famille	11%	17%
Chambre chez l'habitant /Bed&Breakfast	6%	9%
Autre	2%	2%

UNE DURÉE MOYENNE DE SÉJOUR RELATIVEMENT LONGUE

Durée de séjour

La durée moyenne de séjour est de 7,9 nuitées sur les Pyrénées Ariégeoises au même titre que la norme ariégeoise. Ce chiffre est nettement supérieur à la norme France (6,1 nuitées).

	Pyrénées Ariégeoises	Ariège
1 à 3 nuits	26%	27%
4 à 7 nuits	46%	40%
8 nuits et +	29%	33%

» MOTIVATION ET PRÉPARATION DU SÉJOUR

LES RECOMMANDATIONS DE L'ENTOURAGE, UN FACTEUR DE CHOIX DÉCISIF

Les facteurs décisifs dans le choix de la destination pour les primo-visiteurs

Contrairement à la tendance ariégeoise où les primo-visiteurs sont majoritairement recrutés sur des motivations spécifiques liées à des événements (culturels, sportifs, familiaux...), les Pyrénées Ariégeoises ont comme source essentielle les conseils de l'entourage primant pour près de 3 touristes sur 10. La proximité géographique est par contre un paramètre moins prégnant que la norme France dont le taux est de 21%.



29% DES TOURISTES

ont choisi les Pyrénées Ariégeoises suite aux conseils de leur entourage.

	Pyrénées Ariégeoises	Ariège
Quelqu'un de mon entourage me l'a conseillé	29%	26%
C'est une destination incontournable, réputée	22%	20%
Événement spécifique culturel, sportif, familial...	21%	37%
Je ne sais pas, ce n'est pas moi qui ai décidé	10%	5%
J'ai lu un article ou des informations sur internet concernant cette destination	9%	6%
C'est une destination géographiquement proche	7%	9%
J'ai vu une publicité attractive sur cette destination	5%	2%
Il y avait une offre spéciale/promotion	4%	3%
Mon agence de voyages me l'a conseillé	2%	1%
J'ai lu un article dans la presse	2%	1%
J'étais déjà venu, et ça m'avait bien plu	1%	0,50%
J'en ai entendu parler au journal TV	0,80%	1%
Un film tourné qui m'a donné envie d'y aller	0%	0%
J'ai reçu une newsletter	0%	0,70%

LA PRÉDOMINANCE DU TOURISME D'AGRÉMENT, MAIS AUSSI AFFINITAIRE ET THERMAL

	Pyrénées Ariégeoises	Ariège
Vacances, loisirs	84%	83%
Visite d'amis ou de la famille	12%	20%
Soins médicaux/Cures thermales	12%	7%
Autres raisons personnelles	1%	4%
Conférences/Congrès/Salons	<1%	0,30%
Autres raisons professionnelles	1%	2%
Formations/Études	0,30%	0,70%
Pèlerinage/Voyage religieux, lieux de mémoire/commémoration historique	0,20%	0,80%
Shopping	0,20%	1%
Voyage de noces	0%	0%
Voyage de motivation organisé par votre société/Séminaire	0%	0%

But principal de séjour

Logiquement, la clientèle touristique séjourne majoritairement dans les Pyrénées Ariégeoises pour des motifs d'agrément (vacances, loisirs). Elle compte aussi une part de visite aux amis ou à la famille, même si la proportion est la plus faible du département et totalise 14 points de moins que la norme France.

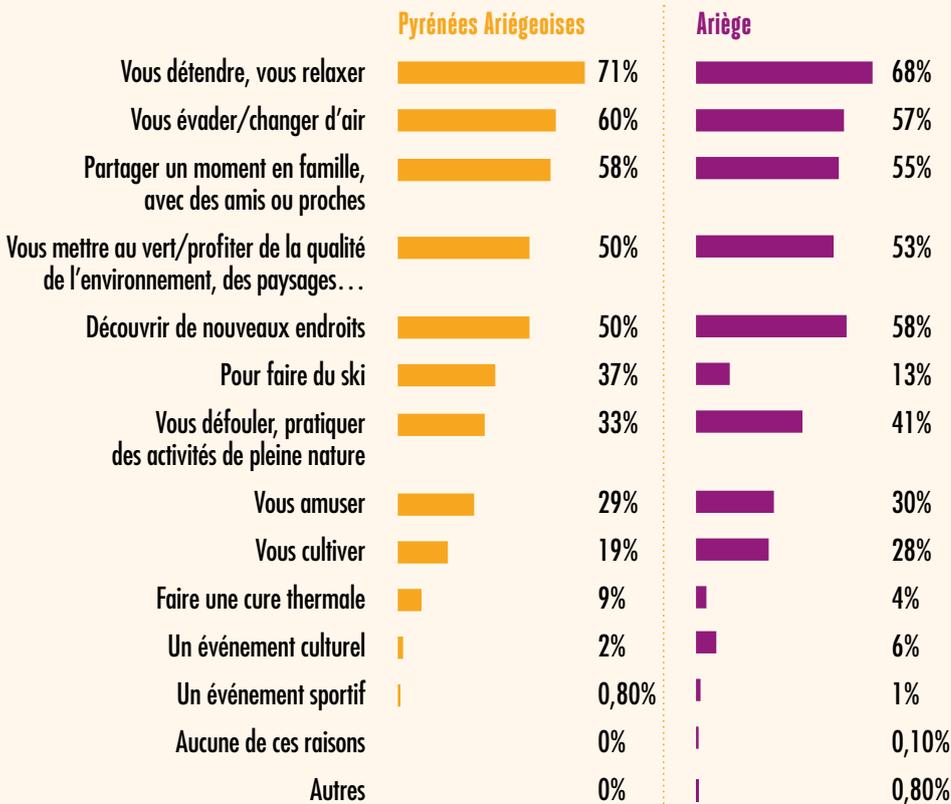
À l'inverse, les soins médicaux/cures thermales représentent 12% des répondants, soit 5 points de plus que la norme ariégeoise, et 11 points de plus que la norme France.



12% DES TOURISTES

viennent en Pyrénées Ariégeoises pour des soins médicaux/cures thermales.

MOTIVATION(S) DE SÉJOUR

**Détente, changement d'air et partage au cœur des motivations de séjours dans les pyrénées ariégeoises**

Si l'envie de se détendre et de se relaxer domine, l'envie d'évasion et de changer d'air est largement recherché par les touristes des Pyrénées Ariégeoises. Partager un bon moment avec ses proches et l'envie de se mettre au vert restent des motivations prégnantes.



71%
DES TOURISTES
viennent en Pyrénées Ariégeoises pour se détendre et se relaxer.

LE WEB DOMINE COMME SOURCE D'INFORMATION POUR PRÉPARER LE SÉJOUR

Source(s) d'information pour préparer le séjour

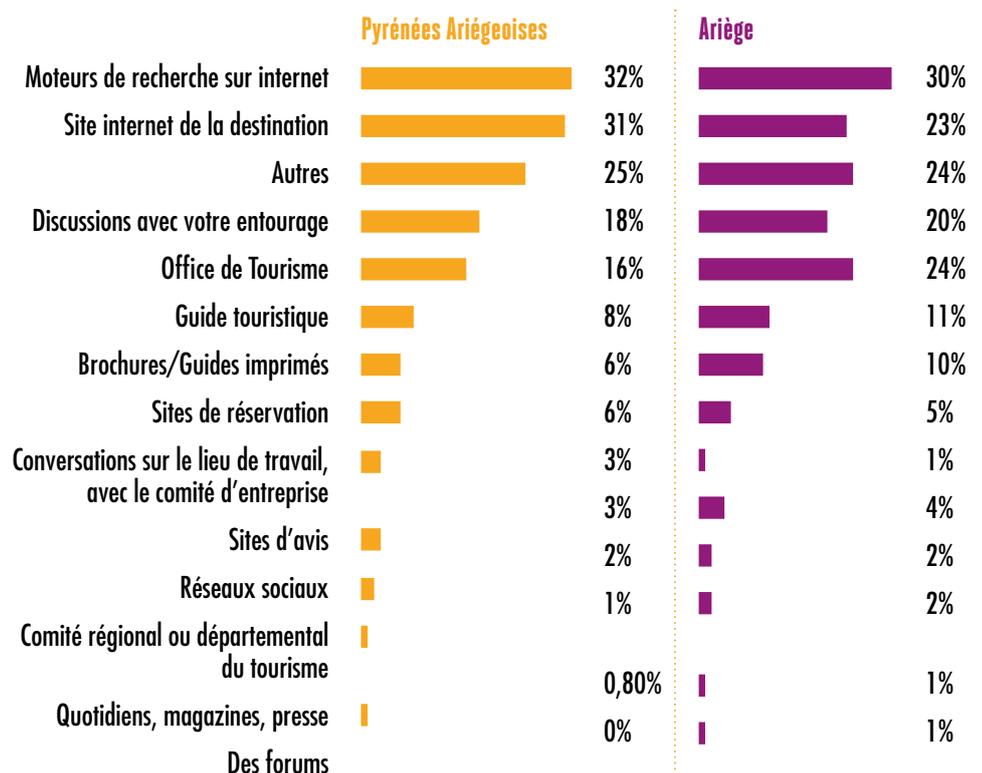
De nombreuses sources d'informations sont utilisées pour préparer le séjour. Le web domine (plus de 3 touristes sur 10) mais également le site internet de la destination.



16% DES TOURISTES
s'informent auprès des Offices de Tourisme.



63% DES TOURISTES
utilisent internet pour préparer leur séjour.

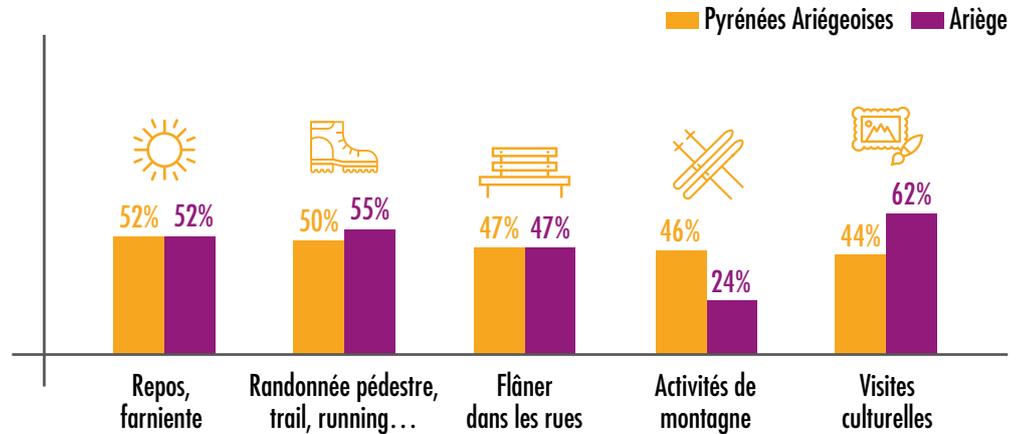


» COMPORTEMENT EN SÉJOUR

3,7 ACTIVITÉS PRATIQUÉES EN MOYENNE PAR LES VISITEURS (CONTRE 3,8 SUR LA MOYENNE DÉPARTEMENTALE)

Top 5 des activités pratiquées :

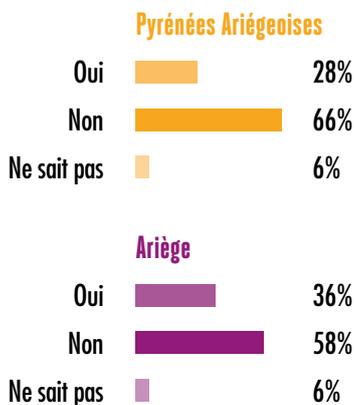
La randonnée est une activité privilégiée puisqu'un touriste sur deux séjournant dans les Pyrénées Ariégeoises la pratique. C'est d'ailleurs une caractéristique marquée en Ariège en comparaison avec la norme France qui se situe à 16%. Les activités détente (« repos, farniente » ; « flâner dans les rues ») sont largement plébiscitées. Logiquement la pratique des activités de montagne (ski, via ferrata, escalade, raquettes...) ressort bien. Les visites culturelles sont moins privilégiées qu'au niveau départemental.



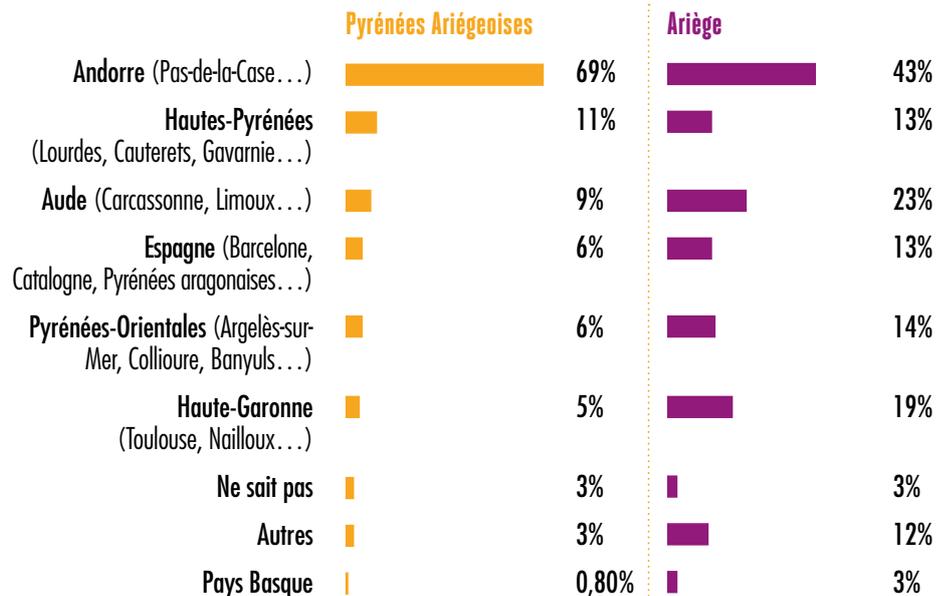
DES EXCURSIONS EN DEHORS DU TERRITOIRE DÉPARTEMENTAL

Autres lieux touristiques visités en dehors de l'Ariège

Plus d'1 touriste sur 4 en séjour dans les Pyrénées Ariégeoises a visité des lieux touristiques en dehors de l'Ariège, une proportion plus faible que la moyenne ariégeoise.



Si oui, lequel ou lesquels ?



LE RÔLE CLEF DES OFFICES DE TOURISME

Contact avec les Offices de Tourisme (O.T.)

Plus d'1 touriste sur 3 en séjour dans les Pyrénées Ariégeoises s'est rendu dans un Office de Tourisme ou prévoit d'y aller.



Motivations des visites d'un Office de Tourisme

Les visites sont motivées par la recherche d'informations sur des activités que le visiteur a en tête. Les problématiques d'orientation (carte, plan) et la recherche d'idée ou d'aide à la planification sont aussi bien présentes.



45% DES TOURISTES

se rendent dans les Offices de Tourisme pour avoir une ou plusieurs cartes/plans.

Pyrénées Ariégoises

Ariège

Pour demander des informations sur des activités précises, que j'ai en tête	80%	76%
Pour avoir une ou plusieurs cartes/plans	45%	64%
Pour préparer mon programme, me donner des idées sur ce qu'il y a à voir ou à faire	43%	45%
Pour s'inscrire/participer à une visite guidée organisée par l'Office de Tourisme	4%	7%
Autres	4%	7%
Pour trouver un hébergement	3%	4%
Pour acheter une prestation (hébergement, visite d'un site, activité...)	3%	2%
Pour acheter des souvenirs, livres, produits locaux	2%	4%

LA MÉTÉO ET LA GÉOLOCALISATION SONT LES PRINCIPAUX CONTENUS CONSULTÉS

Utilisation d'applications sur Smartphone

Pyrénées Ariégoises

Oui	58%
Non	32%
Je n'ai pas de smartphone	10%

Ariège

Oui	54%
Non	35%
Je n'ai pas de smartphone	11%



PLUS DE **50% DES TOURISTES** utilisent les applications pour Smartphone.

Type(s) d'applications utilisés

Si la météo et la géolocalisation sont les principaux contenus utilisés, les réseaux sociaux sont aussi utilisés. La consultation d'avis concerne 31% des utilisateurs d'application, soit 3 points de plus que la norme ariégeoise. La mention « autres » fait fréquemment référence à des applications liées à la randonnée (RandoAriege ou Visorando).

Pyrénées Ariégoises

Ariège

Météo	89%	85%
Outils de géolocalisation pour vous aider à vous orienter/diriger	77%	76%
Réseaux sociaux pour consulter les publications de vos proches	46%	45%
Réseaux sociaux pour partager de l'information sur votre séjour	34%	33%
Consultations d'avis sur des restaurants, sites touristiques	31%	28%
Flashcodes dans des sites /lieux touristiques	2%	3%
Autres	2%	5%

Retrouvez l'intégralité de cette étude sur notre espace pro :



WWW.PRO-ARIEGEPYRENEES.COM

CONTACT

Observatoire touristique de l'Agence de Développement Touristique Ariège-Pyrénées

Edwige DANJOU-MARTINEZ
observatoire@ariegepyrenees.com - Tél : 05 61 02 06 96

ARIÈGE
TOURISME