Observatoire des clientèles touristiques

2021

20 juin 2022

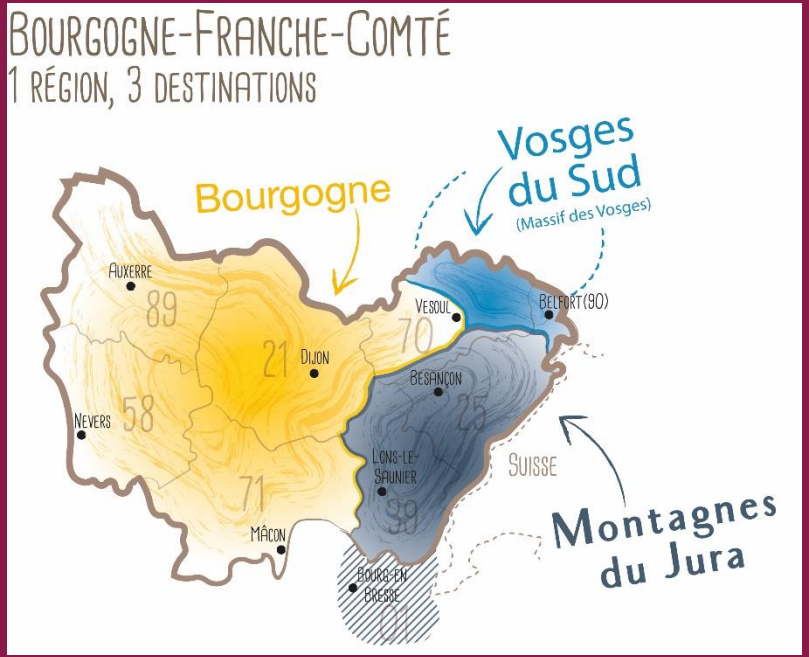
a.i.d
OBSERVATOIRE | STRATÉGIE | PROGRAMMATION

3 avenue Condorcet, 69100 Villeurbanne
24 rue Louis Blanc, 75010 Paris
59 allée Jean Jaurès, 31000 Toulouse
2 rue Crucy, 44000 Nantes

Sommaire

- Méthodologie
- Profil de la clientèle touristique
- Description des séjours touristiques
- Motivations de séjour en Bourgogne-Franche-Comté
- Les activités durant le séjour
- Les dépenses de la clientèle touristique
- La satisfaction de la clientèle touristique

- Zoom sur les Bourguignons-Francs-Comtois



Méthodologie

Un observatoire des clientèles touristiques sur l'année 2021

4 535

enquêtes réalisées
sur l'ensemble de la région
Bourgogne-Franche-Comté

3 mode de diffusion

- **Mailing :** Prospects et clientèle touristique
- **Réseaux sociaux**
- **Partenaires :** sites ou newsletters

3 vagues d'enquêtes

- Août – Sept 2021
- Novembre 2021
- Mars 2021

Multiples thématiques : Comportement de séjour, activités, motivations, satisfaction…

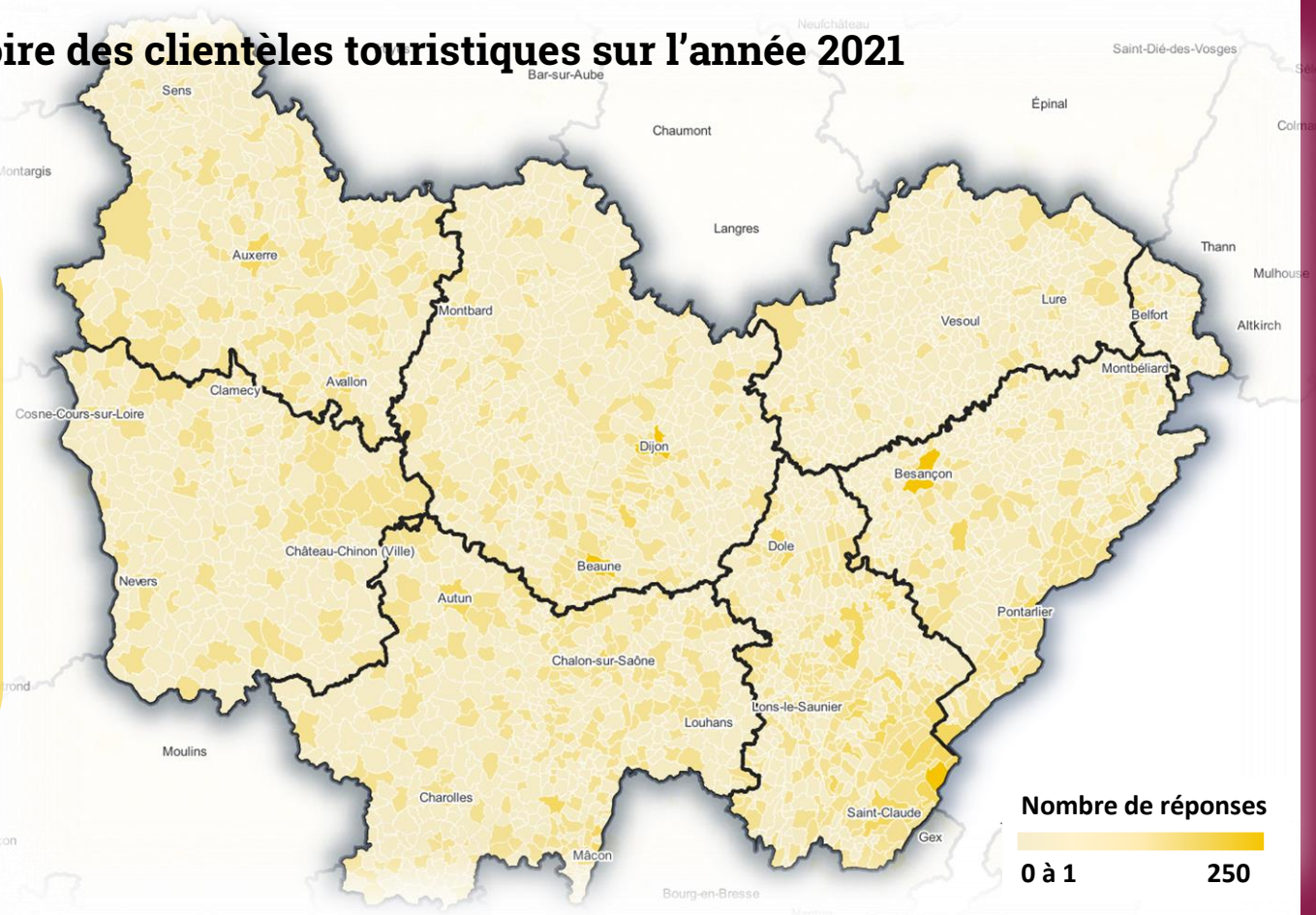
Echantillon redressé par destinations, saisons et origine afin d'être **le plus représentatif possible des clientèles touristiques de la région**

Méthodologie

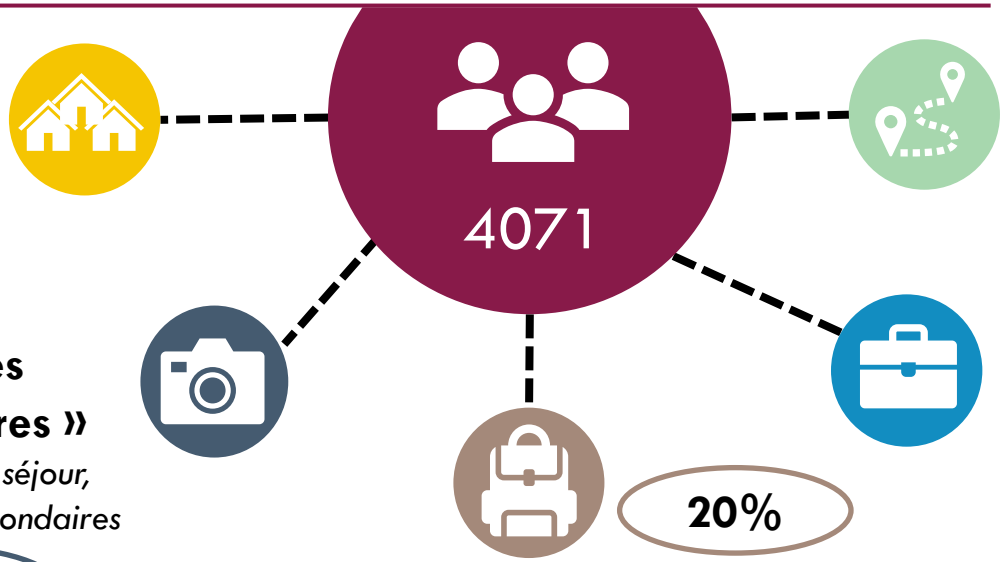
Un observatoire des clientèles touristiques sur l'année 2021

4 535

enquêtes réalisées
sur l'ensemble de la région
Bourgogne-Franche-Comté



Des typologies de touristes variées



Résidents secondaires

9%

Touristes « sédentaires »

Un seul lieu de séjour, hors résidents secondaires

57%

Touristes itinérants

Plusieurs lieux de séjour dans la région

Tous modes de transports

20%

Touristes en étape

Arrêt dans la région durant le trajet vers une autre destination

11%

Déplacements professionnels

3%

+ 464 Excursionnistes

(essentiellement Bourguignons-Francs-Comtois)

Visite sans nuitée

Touriste = une nuitée dans la région

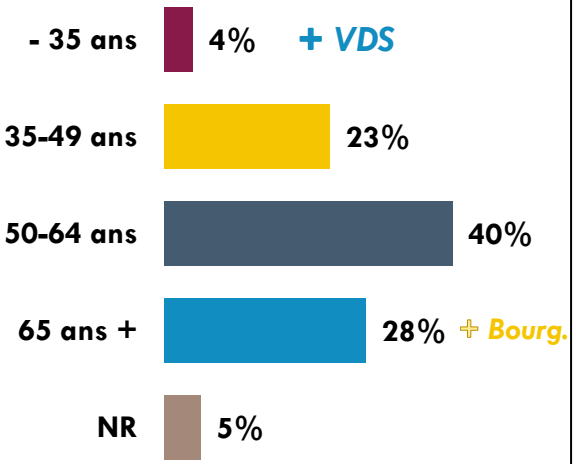
en dehors de son domicile principal

La clientèle touristique de Bourgogne-Franche-Comté

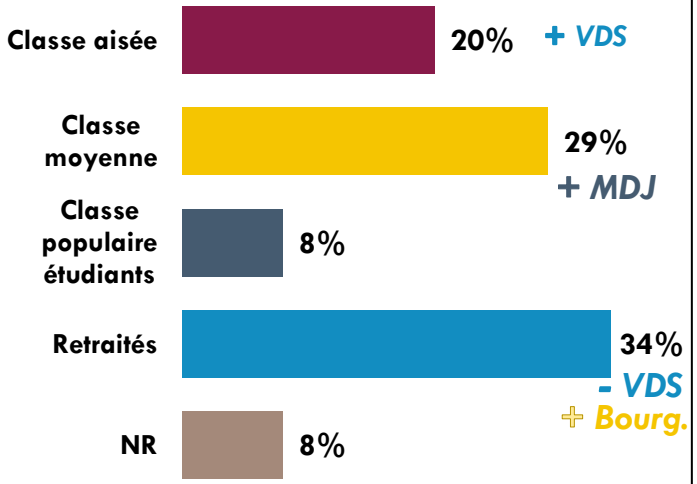
Des profils variés

Des profils de touristes variés, avec une surreprésentation des séniors / retraités

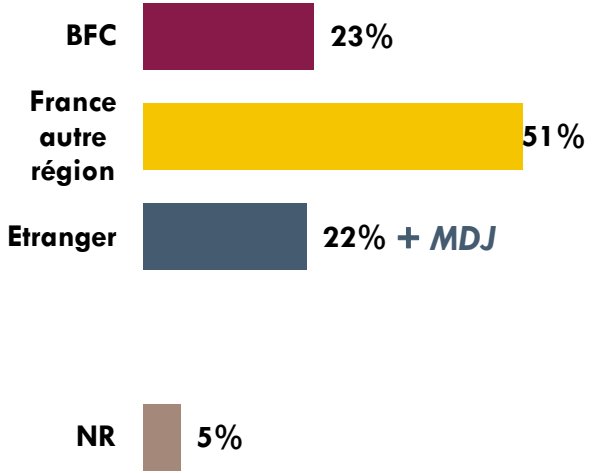
AGE



CATEGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE



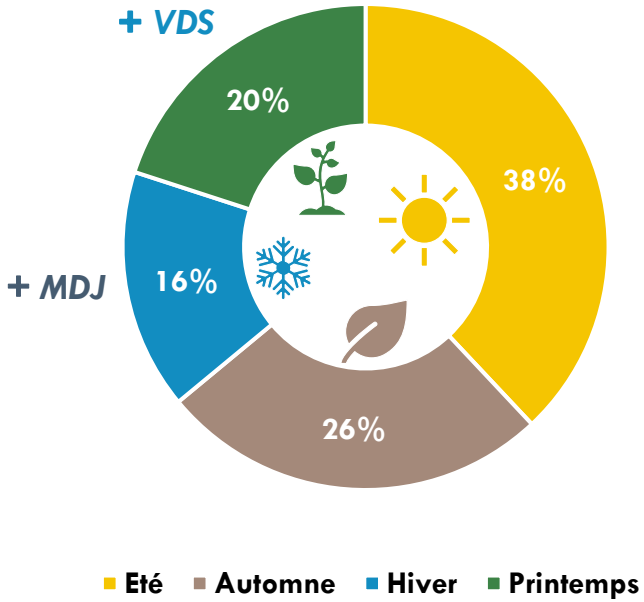
ORIGINE



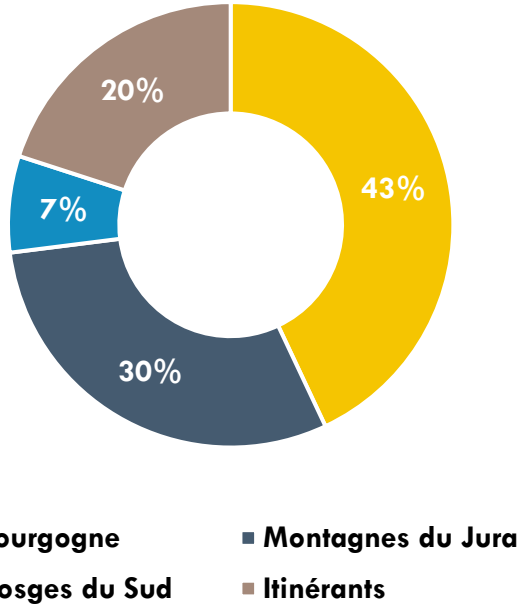
Les séjours en Bourgogne-Franche-Comté

Saison et destination de séjour

Saison de séjour

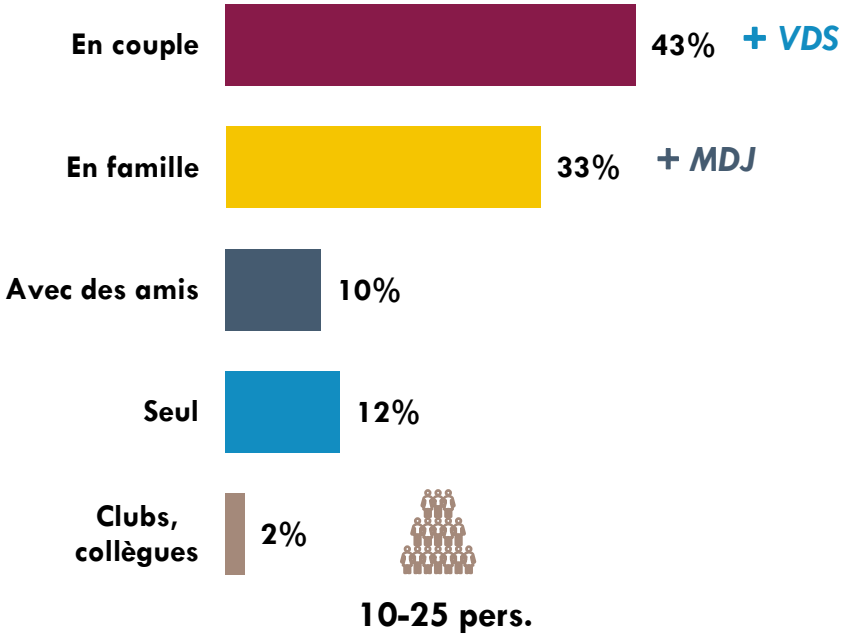


Destination de séjour

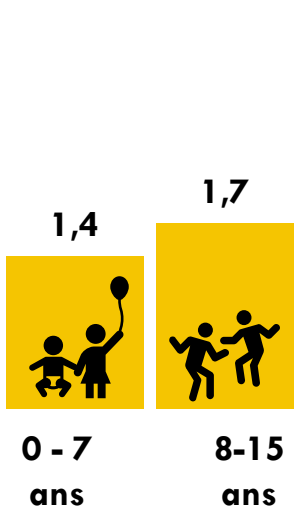


Un tourisme essentiellement composé de couples et de familles

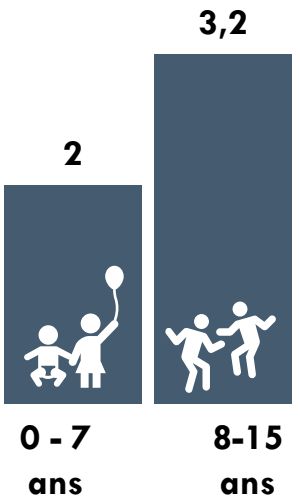
Les touristes viennent en moyenne à 3 personnes…



En famille 3-4 pers



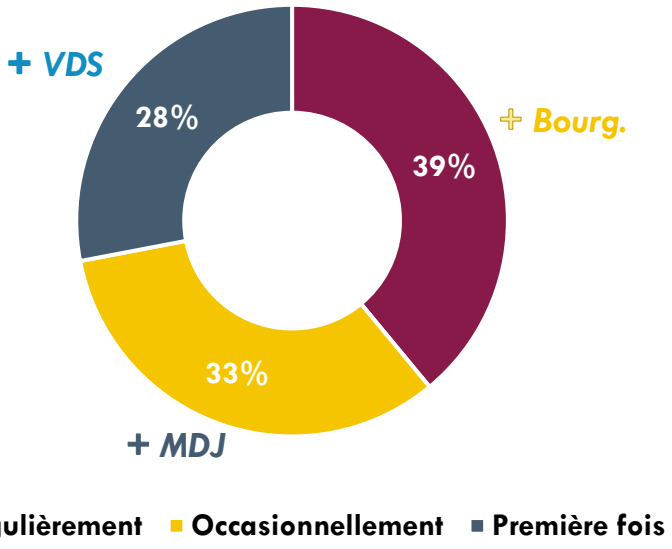
Entre amis 5-6 pers



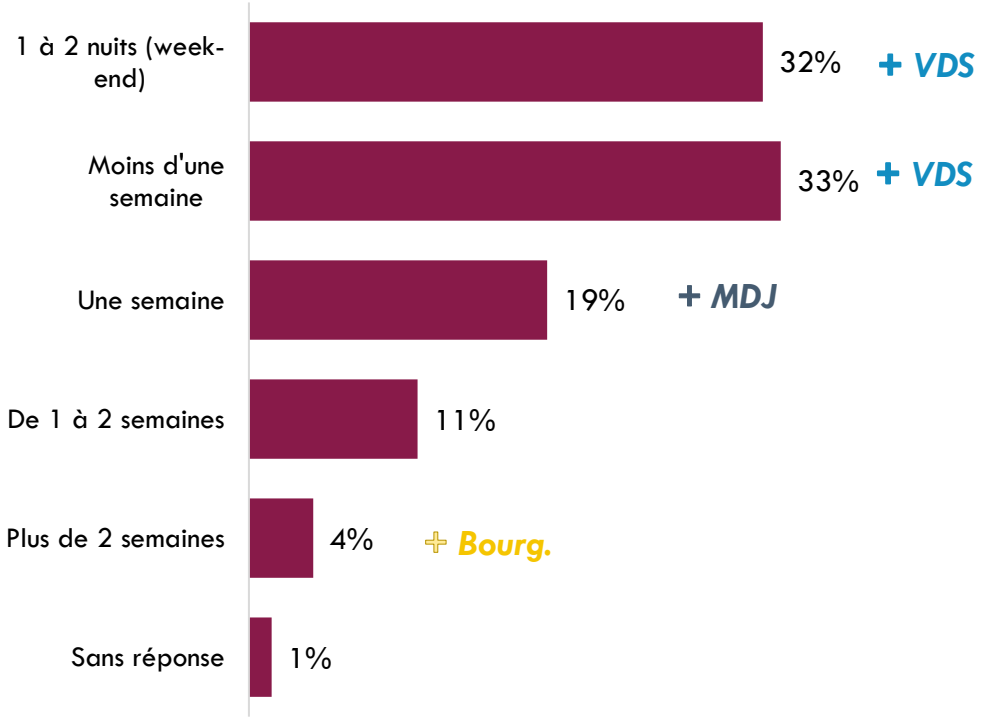
Des touristes réguliers, séjournant pour des courts séjours

Moins d'1/3 de primo-visiteurs

Fréquence de séjour



Durée du séjour



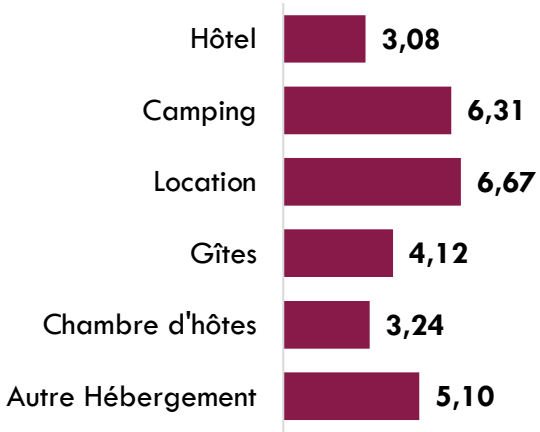
Une durée moyenne de séjour différente selon les hébergements

Hébergement marchand
4,68 nuits

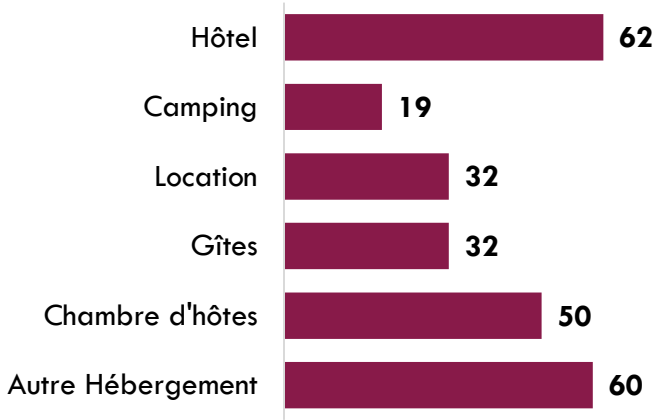
Hébergement marchand
45 € / personne / jour

3,4
personnes

Durée moyenne de séjour



Dépenses par jour et par personne



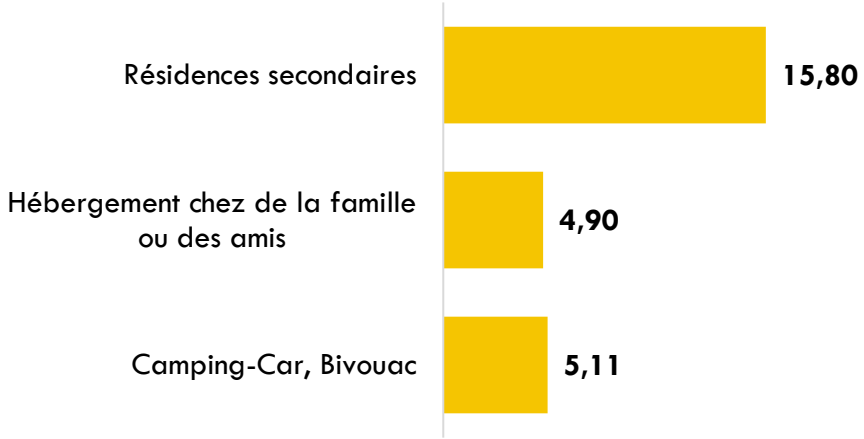
Nombre de personnes

Hôtel	3,8
Camping	3,3
Location	3,4
Gîtes	4,8
Chambre d'hôtes	2,4
Autre hébergement	3,4

Une durée moyenne de séjour différente selon les hébergements

Hébergement non-marchand
8,85 nuits*

Durée moyenne de séjour



Hébergement non-marchand
2,5 personnes

Nombre de personnes

Résidences secondaires	**2,7**
Hébergement chez de la famille	**2,4**
Camping-car, Bivouac	**2,5**

**la durée moyenne de séjour en hébergement non marchand est probablement surestimée du fait de l'échantillon « prospect » utilisé. Les très courts séjours en résidences secondaires ou chez des amis ou familles ont moins répondu à l'observatoire.*

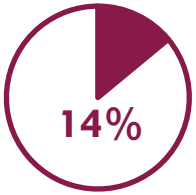
Le niveau de dépenses des touristes durant le séjour : Hébergement marchand

1160 €

dépenses totales pour un séjour touristique en hébergement marchand

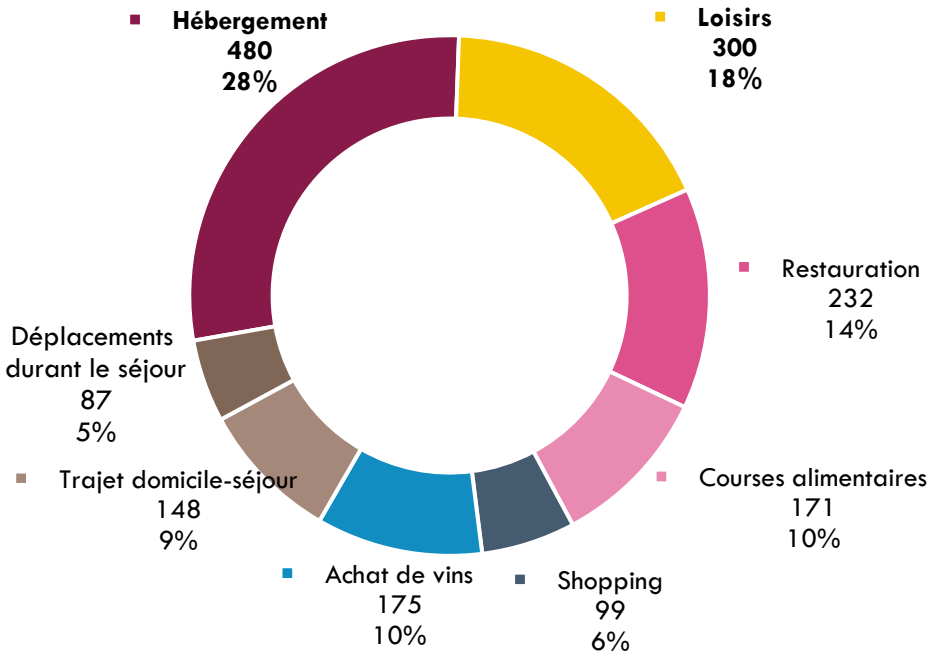
460 € / personne

120€ / pers / jour



Séjours avec forfait
(hébergement, restauration, visites…)
+ MDJ : 21%

Répartition des dépenses*



*moyenne par catégorie de dépenses hors « non réponses » : le total des catégories est supérieur au montant total donné séparément par les répondants en raison des non-réponses sur certaines catégories

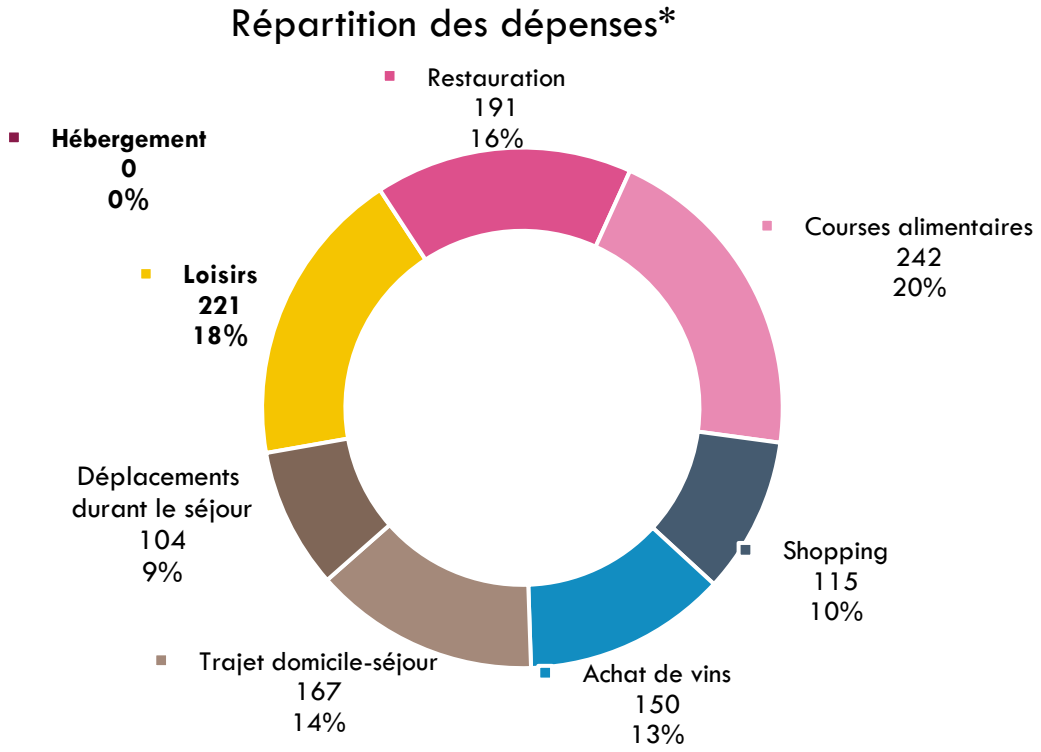
Le niveau de dépenses des touristes durant le séjour : Hébergement non marchand

630 €

dépenses totales pour un séjour touristique en hébergement non-marchand

294 € / personne

50 € / pers / jour

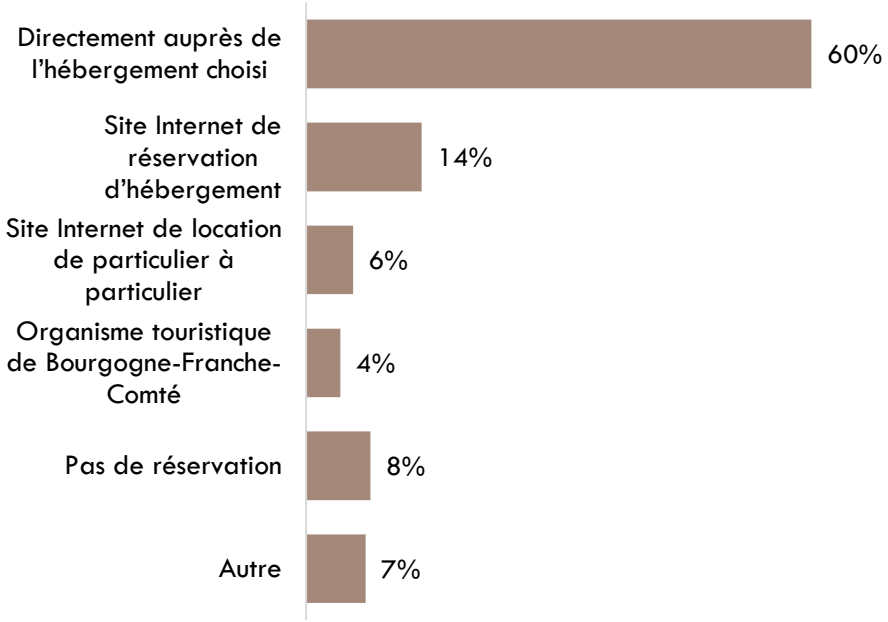


*moyenne par catégorie de dépenses hors « non réponses » : le total des catégories est supérieur au montant total donné séparément par les répondants en raison des non-réponses sur certaines catégories

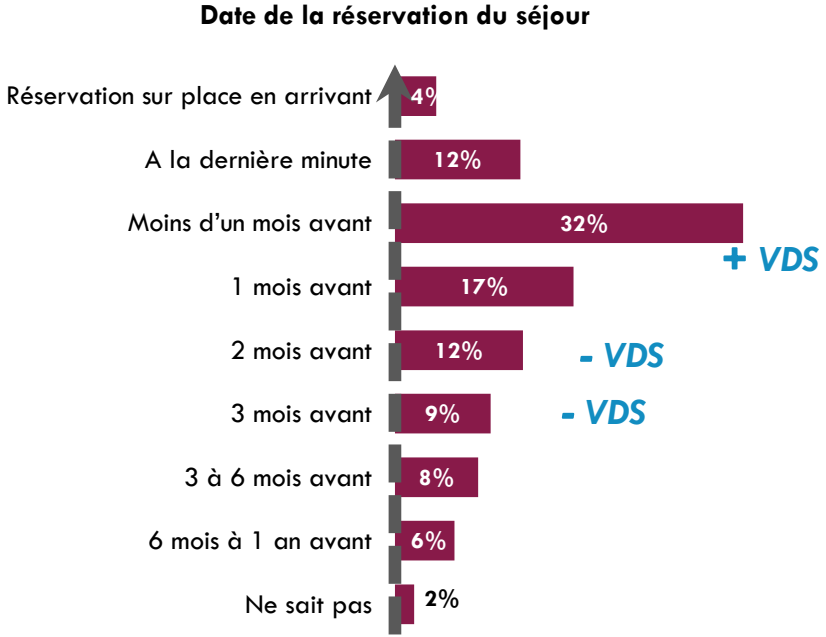
Des réservations en direct et peu anticipées

2/3 des réservations sont effectuées sur internet

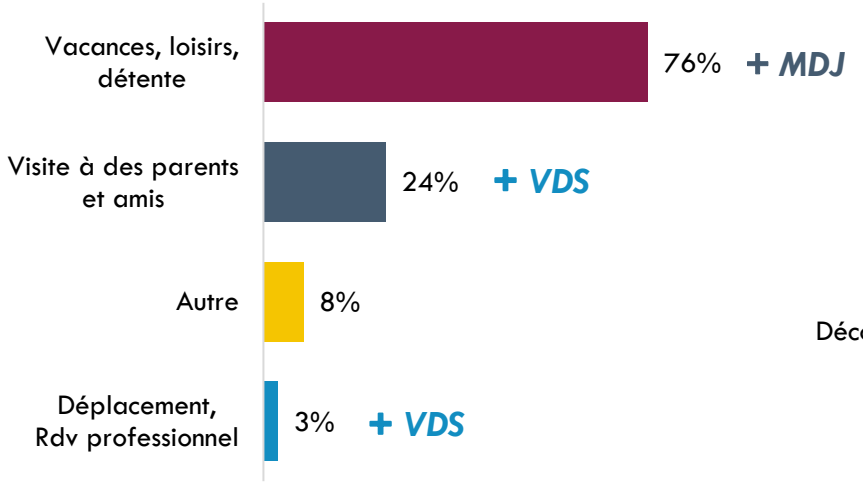
Auprès de qui sont effectuées les réservations :



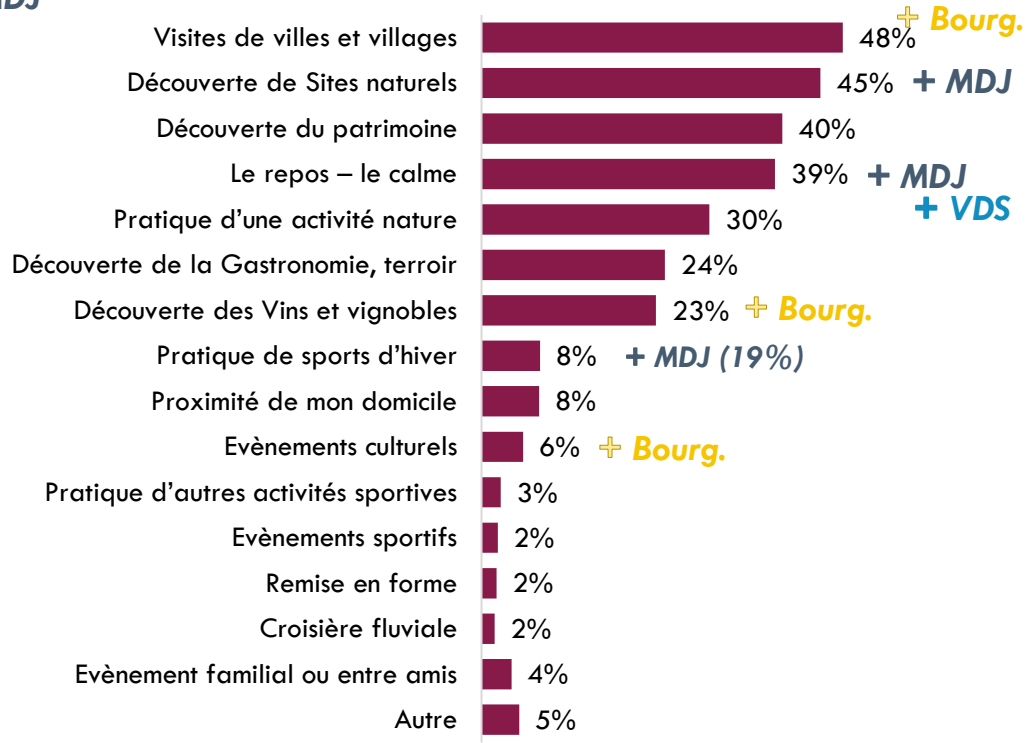
Près de la moitié des séjours sont réservés moins d'un mois avant



Des séjours de loisirs, motivés par les visites (cités et sites) et la découverte des sites naturels



Motivations pour cette destination



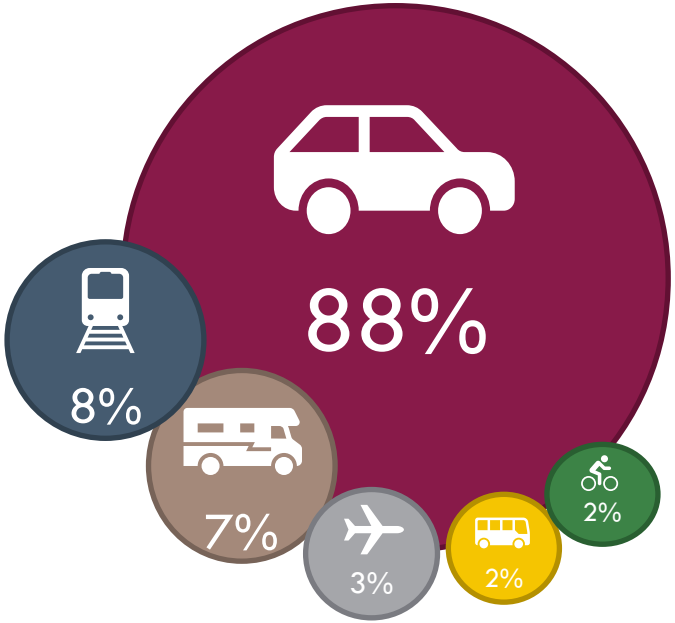
1/3 de recommandation par des parents ou amis

1/3 par un site internet ou une brochure touristique

Les modes de transport utilisés pour venir et durant le séjour

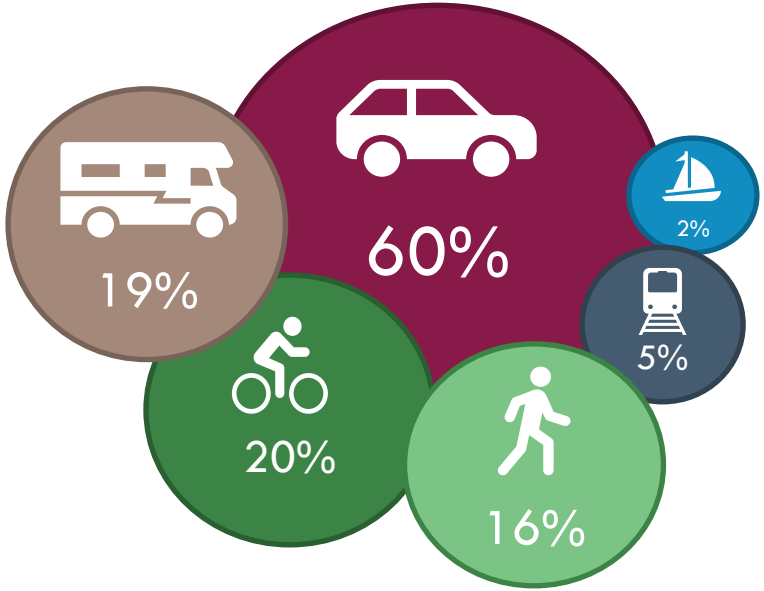
Transports utilisés pour atteindre le lieu de séjour :

la voiture très largement majoritaire



ITINERANTS

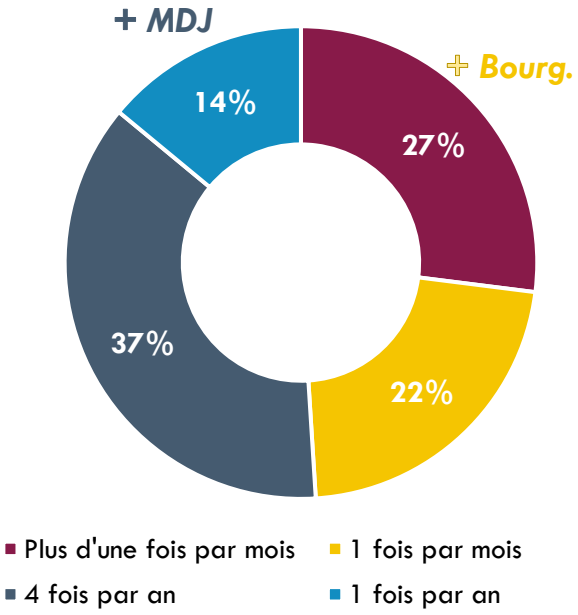
Des séjours en itinérance
plus tournés vers les modes actifs,
mais la voiture reste majoritaire



**réponses multiples : le total est supérieur à 100%*

Zoom sur les résidents secondaires : des séjours plus fréquents et plus longs

Fréquence de séjour

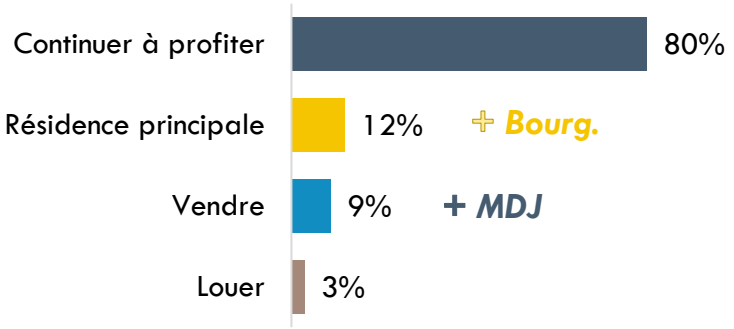


Durée du séjour

+ d'1h30 de trajet *envisageable pour* ***visiter la région***

Des touristes en résidences secondaires qui aiment la région

Futur de la résidence secondaire



Les activités pratiquées durant le séjour

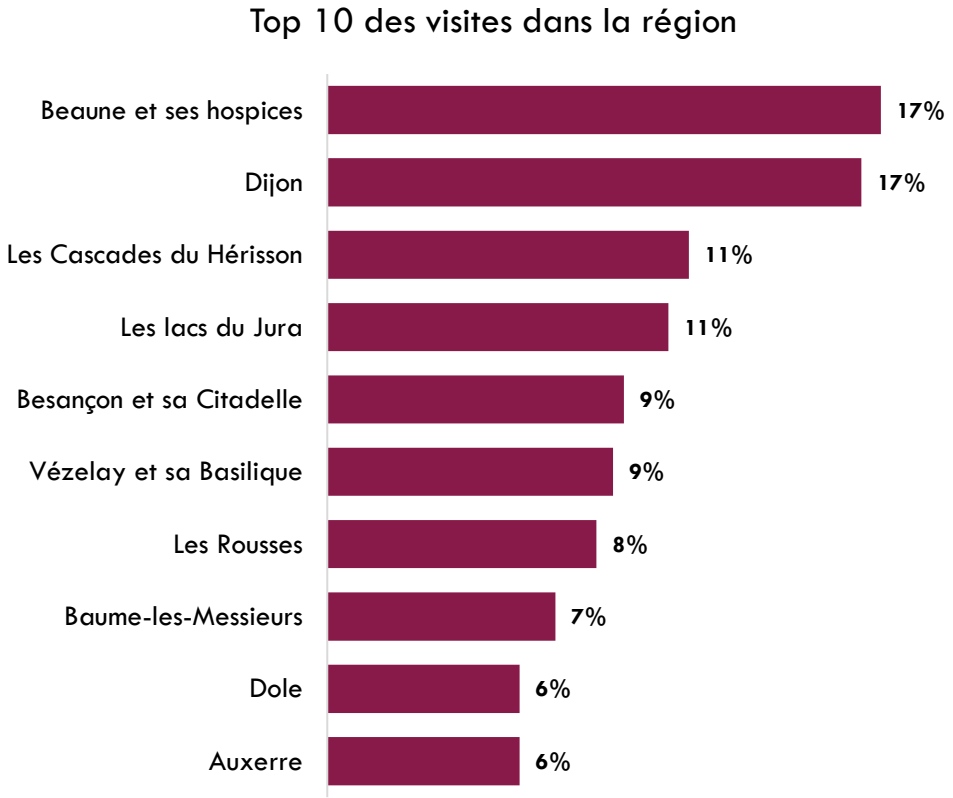
Des activités nombreuses et un grand nombre de visites dans la région

Visites de sites
79%

+ *Bourg.*
- *MDJ*
- *VDS*

Activités nature
86%

Activités loisirs
82%



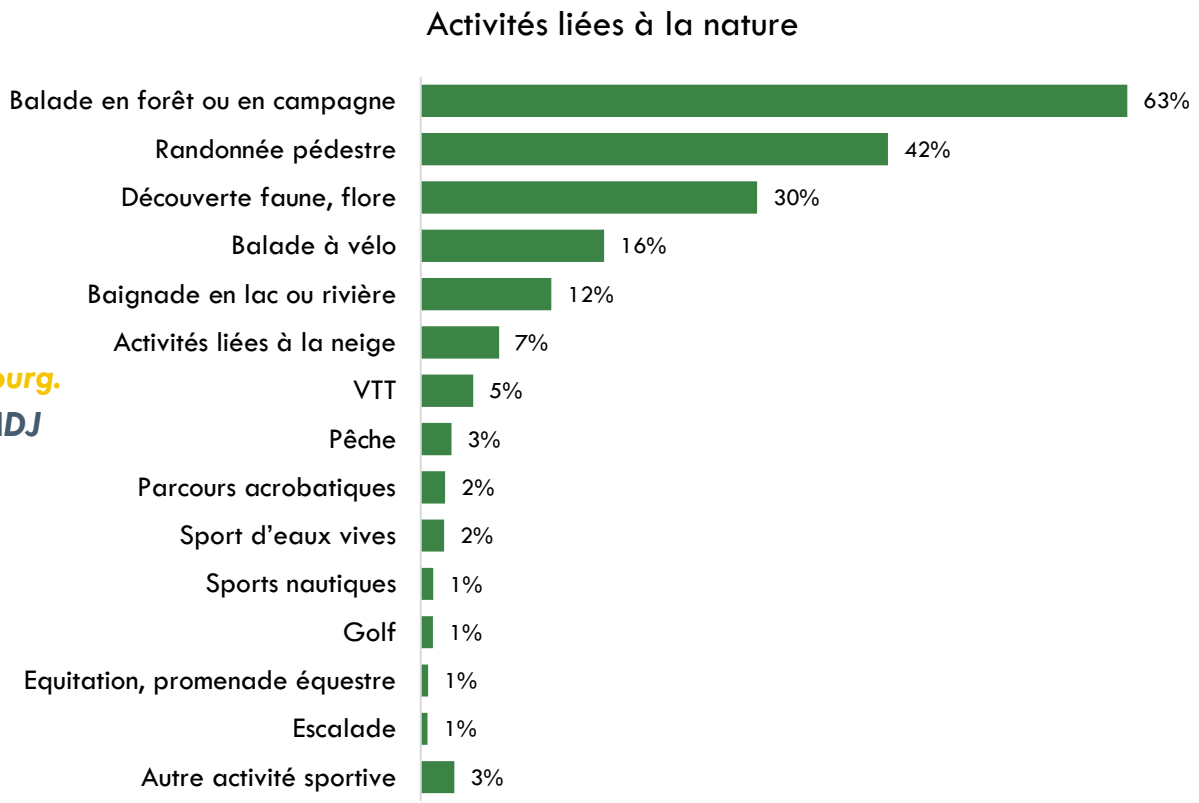
Des activités nombreuses et un grand nombre de visites dans la région

Visites de sites
79%

Activités nature
86%

- Bourg.
+ MDJ

Activités loisirs
82%

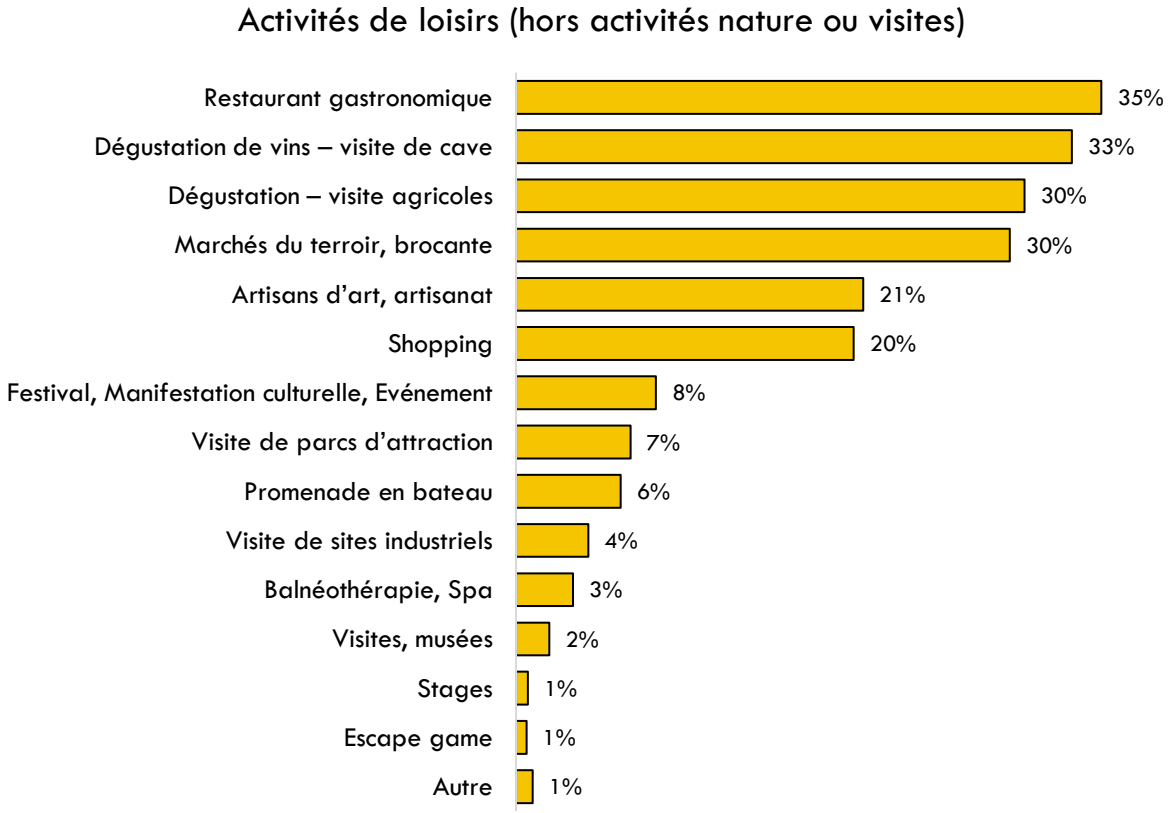


Des activités nombreuses et un grand nombre de visites dans la région

Visites de sites
79%

Activités nature
86%

Activités loisirs
82%



La satisfaction de la clientèle touristique

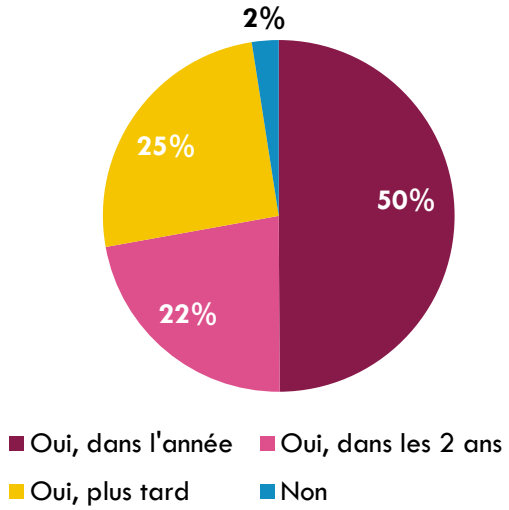
Une satisfaction très forte à l'issue du séjour et une image améliorée de la destination

Satisfaction
9/10

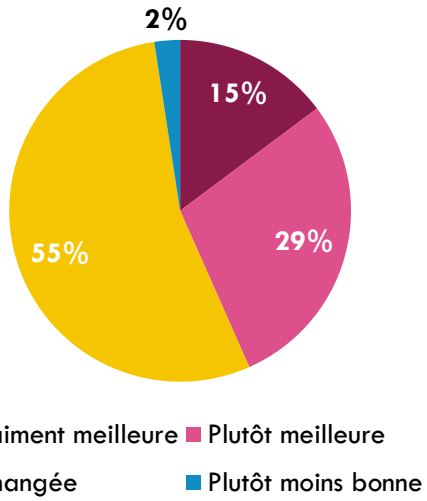
Recommandation
8,9/10

+ MDJ

98% d'intentions de retour,
dont 3/4 à court terme



Une amélioration de l'image de la destination pour 45% des touristes



La satisfaction de la clientèle touristique

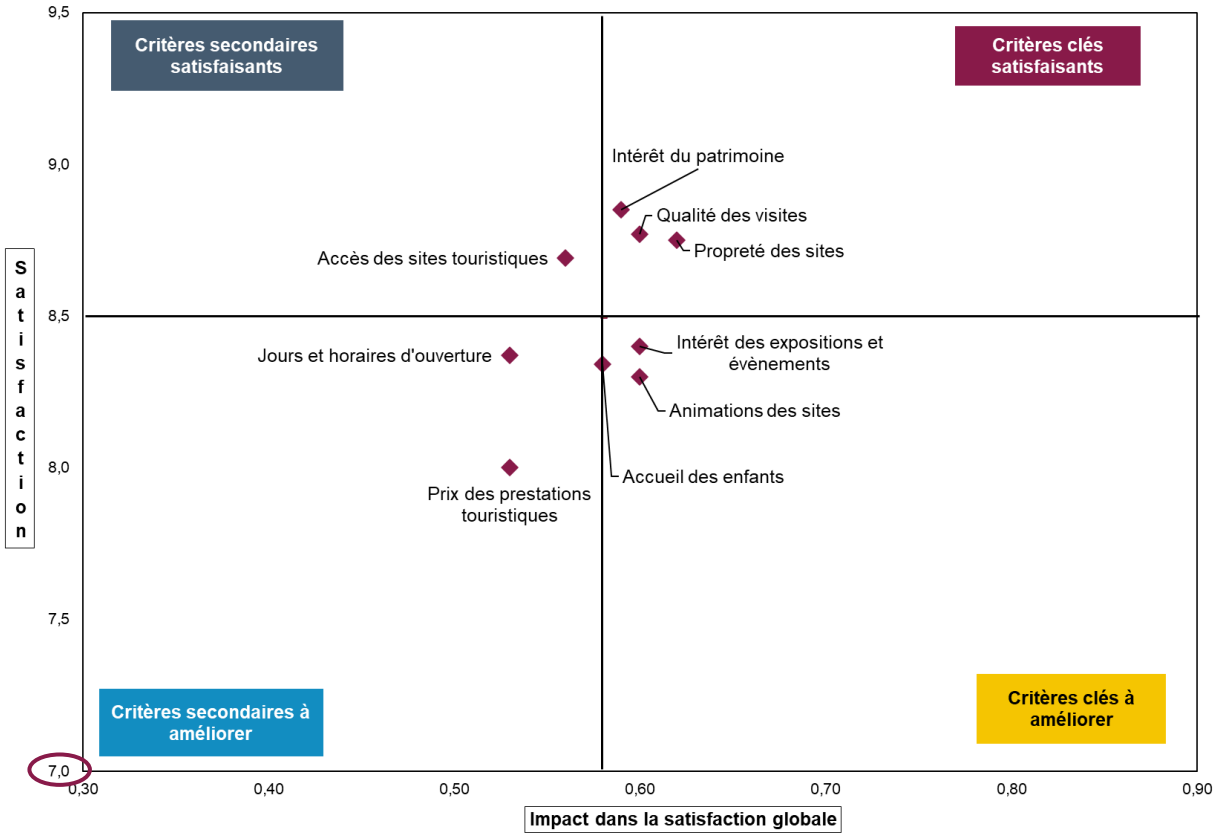
Les critères clés sont les plus importants dans la satisfaction globale.

Les critères secondaires sont les moins importants dans la satisfaction globale

Une satisfaction globale haute sur la majorité des critères

Des différenciations d'importance marquées selon les critères

La satisfaction de la clientèle touristique sur les sites touristiques



Les critères clés sont les plus importants dans la satisfaction globale.

Les critères secondaires sont les moins importants dans la satisfaction globale

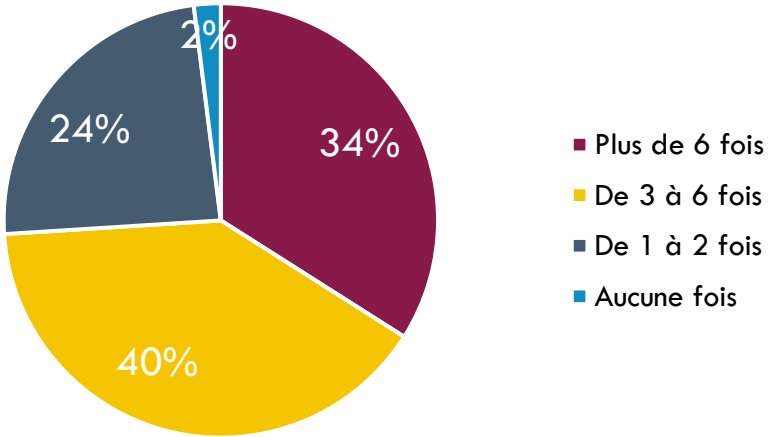
Une satisfaction globale haute sur l'ensemble des critères

Peu de différenciations d'importance des critères spécifiques au patrimoine

Zoom sur les Bourguignons-Francs-Comtois

Des Bourguignons-Francs-comtois visitant régulièrement leur région :

Fréquence de déplacement dans la région



Durée de l'excursion : 70% d'excursions d'une journée

1h30 de trajet ou plus *envisageable pour* ***90% des résidents***

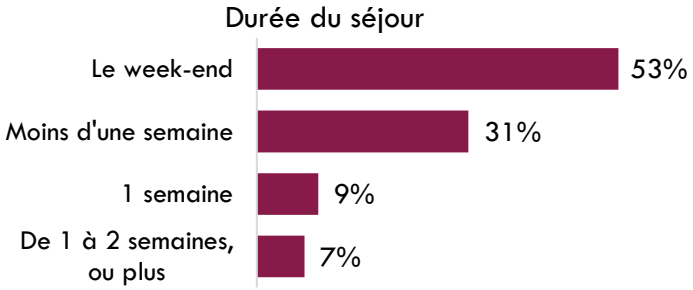
Une satisfaction mitigée vis à vis du développement touristique local

Région	***Local****
7,7 / 10	***7 / 10***

**territoire d'habitation*

Quand les Bourguignons-Francs-Comtois sont des touristes de leur région…

Des séjours plus courts :
3,8 nuits en moyenne
la moitié dure un week-end



Des séjours en toutes saisons et notamment au printemps et en hiver

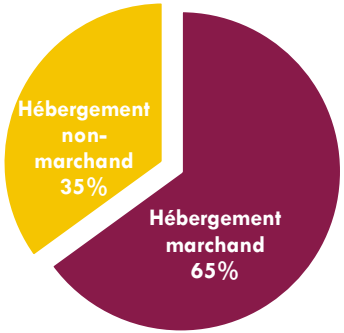
Des dépenses moins élevées pour le séjour :

613 € le séjour
97€ /pers/jour

Un peu plus d'hébergements non-marchands :
chez des amis ou famille

Du tourisme en couple, en famille
Un peu plus entre amis, et moins seul

90% des déplacements en voiture



Des résidents très satisfaits de leurs séjours touristiques et prêts à recommander leur région

Synthèse

La clientèle touristique de Bourgogne-Franche-Comté

✓Des touristes de tous horizons
✓Habitués de la région : moins d'1/3 de primo-visiteurs
✓Une majorité de couples et de familles avec 1 ou 2 enfants

Des touristes pleinement satisfaits
Prêts à recommander la région
Prêts à revenir à court terme

Des séjours qui améliorent l'image de la destination quelle qu'elle soit

Les atouts de la région reconnus par les touristes

Les sites naturels
Les activités « nature »
Le repos et le calme

&

Le patrimoine culturel
Les visites de villes et villages
La gastronomie et les vignobles

MERCI