

# LES CLIENTÈLES TOURISTIQUES

EN ARIÈGE PYRÉNÉES

Profil des touristes

Caractéristiques des séjours

Préparation et motivations des séjours

Comportement de la clientèle en séjour

Satisfaction

Dépenses



# LES CLIENTÈLES TOURISTIQUES

## EN ARIÈGE PYRÉNÉES

# Plan intervention



### Présentation de l'étude

Méthodologie, réalisation, échantillonnage

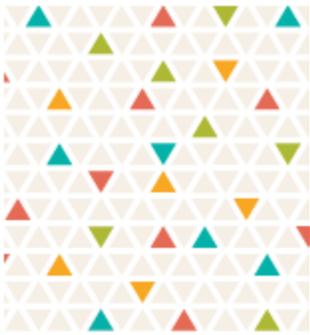
### Résultats sur les Pyrénées Ariégeoises

Profils, caractéristiques des séjours, motivations

### Des éléments sur la satisfaction

Qualité d'expérience vécue et positionnement





# >> Présentation de l'étude

Objectifs

Méthodologie

Echantillonnage

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).

Les objectifs visés peuvent être résumés autour de 4 grandes thématiques :

- 1 Étudier les profils de la clientèle touristique en séjour et excursionnistes en Ariège,
- 2 Analyser les caractéristiques des séjours et comportements sur tout le cycle d'expérience,
- 3 Mesurer la satisfaction des clientèles à propos des services et équipements touristiques sur les différentes facettes de leur parcours,
- 4 Quantifier les dépenses touristiques au global et en ventilant ces dépenses sur différents postes.

# >> Présentation de l'étude

Objectifs

Méthodologie

Echantillonnage

- 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).
- 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.

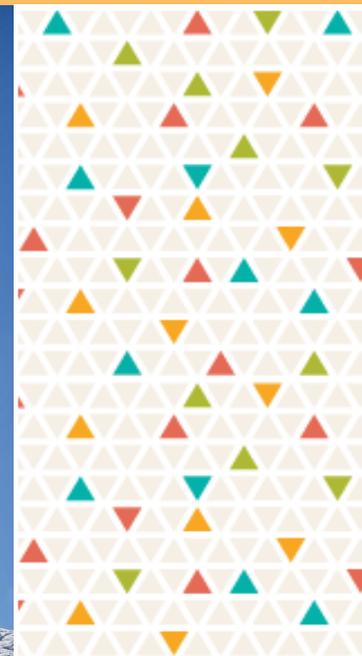


**Echantillon robuste de 2 916 répondants**

- Un questionnaire qui reprend une partie du référentiel TRAVELSAT© permettant une **mise en perspective des résultats** en Ariège-Pyrénées avec les tendances nationales et une norme de destinations comparables — Occitanie\*, Pyrénées espagnoles (Catalogne, Aragon), Andorre, Pays Basque\*, Alsace / Vosges, Finistère\*, Val de Loire

(\* ) Hors séjours balnéaire

# >> Zoom sur la destination Pyrénées Ariégeoises



- Profil des touristes
- Caractéristiques des séjours
- Préparation des séjours

- Motivations
- Comportement en séjour

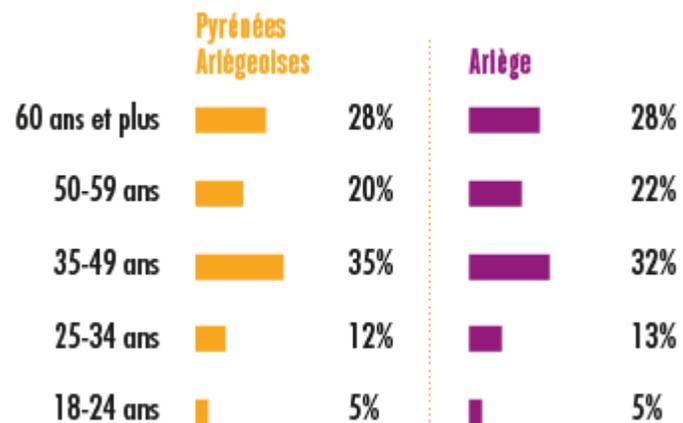
# >> Profils des touristes

## UNE PRÉPONDÉRANCE DES SENIORS

### Sexe

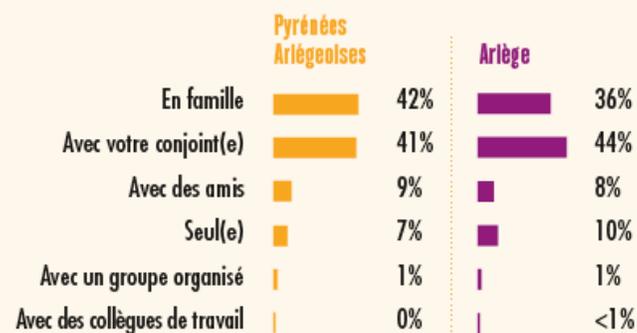


### Âge

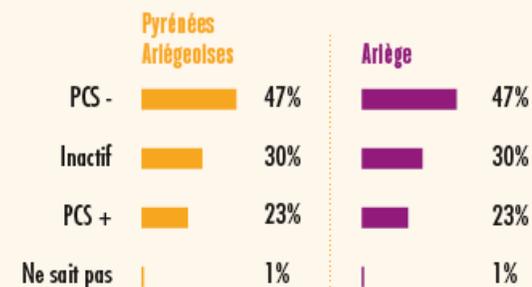


## UNE SURREPRÉSENTATION DES RETRAITÉS ET DES SÉJOURS EN FAMILLE

### Composition de la cellule de voyage



### Profession du chef de famille

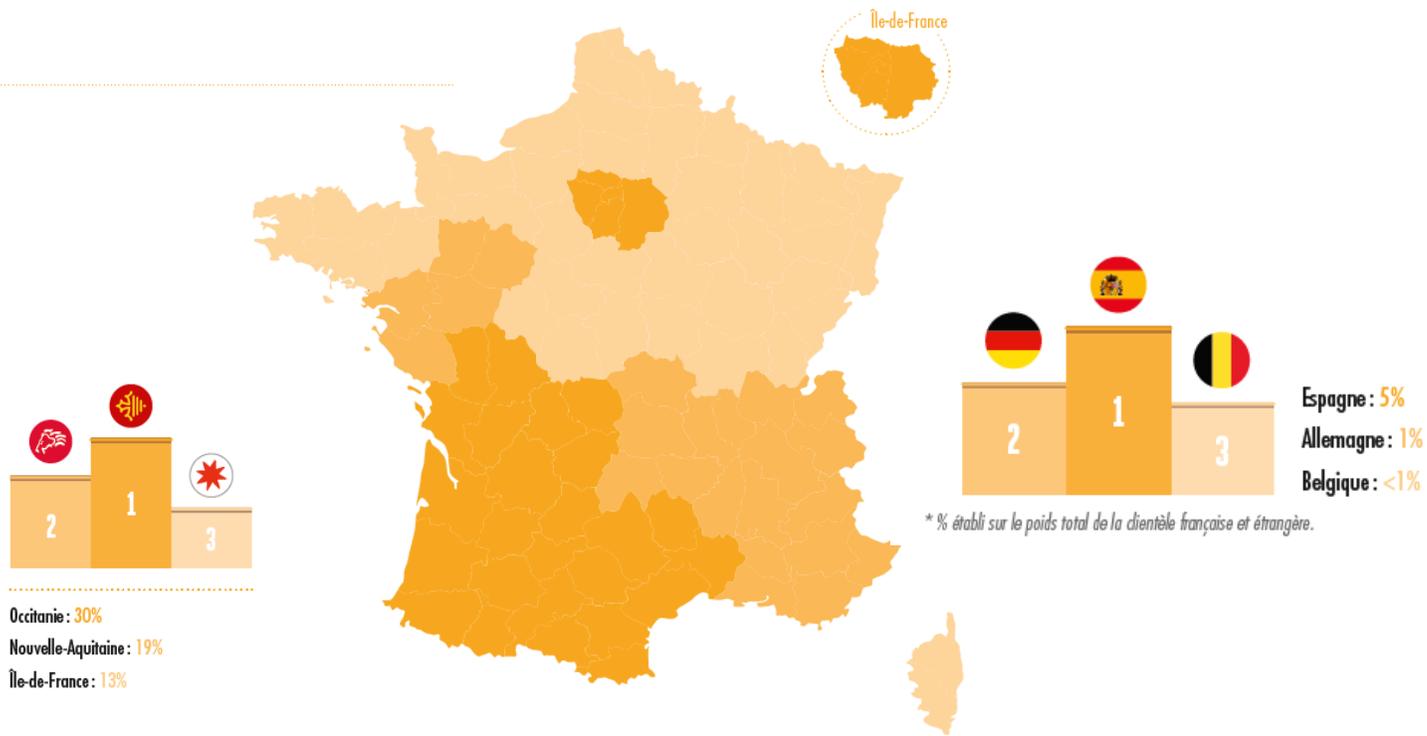


PCS + (directeur, manager, indépendant, professions libérales), PCS - (employé, ouvrier), Inactif (étudiant, femme/homme au foyer, sans emploi, retraité).

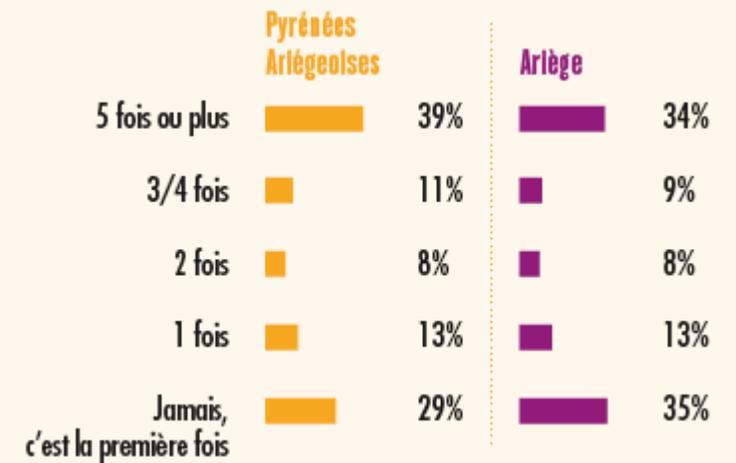
# >> Profils des touristes

## DES TOURISTES MAJORITAIREMENT FRANCAIS

### Lieux de résidence des touristes français



## UN TAUX DE FIDÉLITÉ PLUTÔT ÉLEVÉ



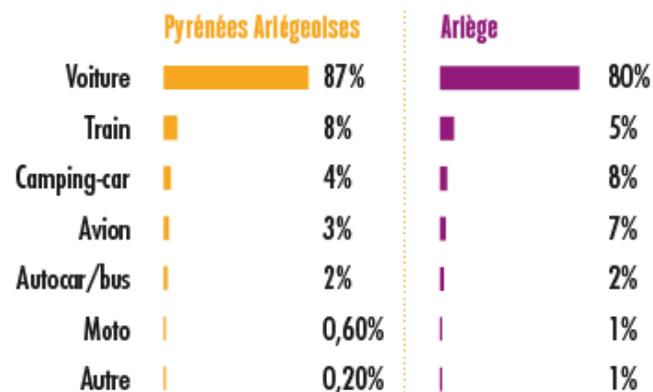
# >> Caractéristiques des séjours

Mobilité

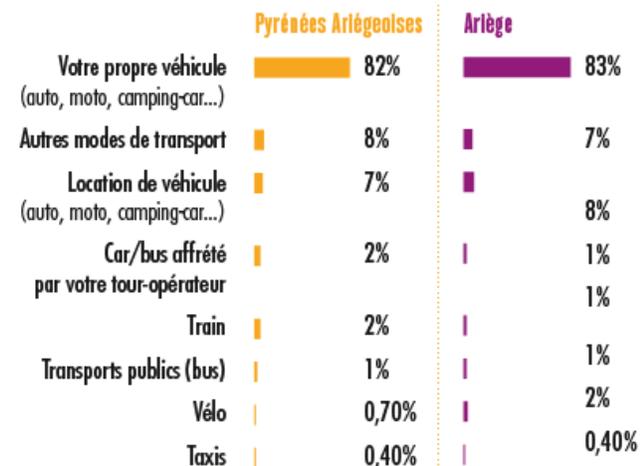
Hébergement

## LA VOITURE AU COEUR DE LA MOBILITÉ

### Mode d'accès à la destination

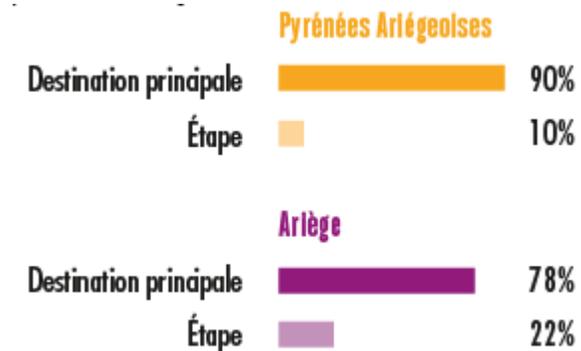


### Transport(s) utilisé(s) sur place



## DESTINATION PRINCIPALE DU SÉJOUR

### Destination principale de séjour



# >> Caractéristiques des séjours

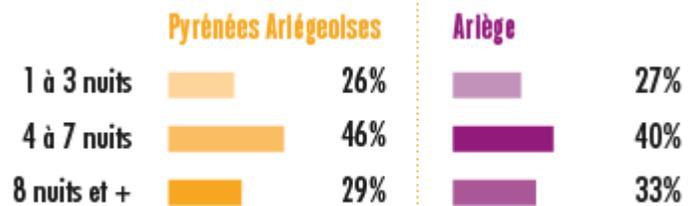
Mobilité

Hébergement

## UNE DURÉE DE SÉJOUR RELATIVEMENT LONGUE

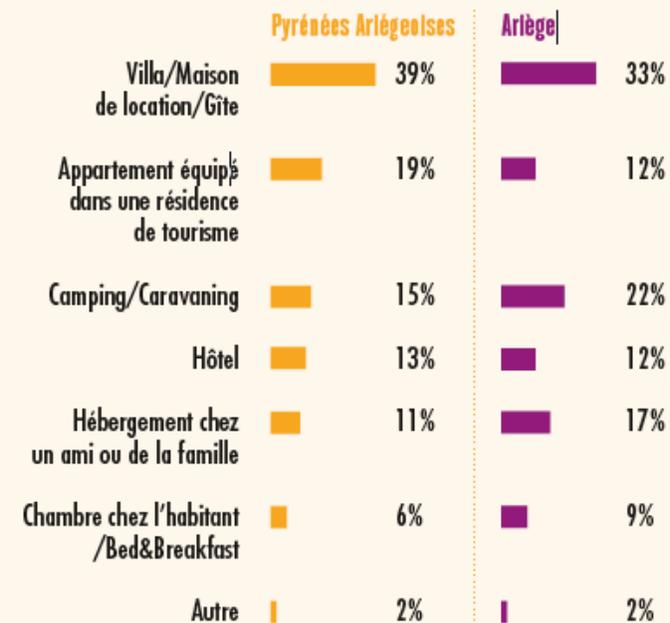
### Durée de séjour

7,9 nuitées



## LES MEUBLÉS DE TOURISME ET LES RÉSIDENCES DE TOURISME DOMINENT

### Type(s) d'hébergement(s)



# >> Préparation et motivations des séjours

Choix de la destination

Motivation de séjour

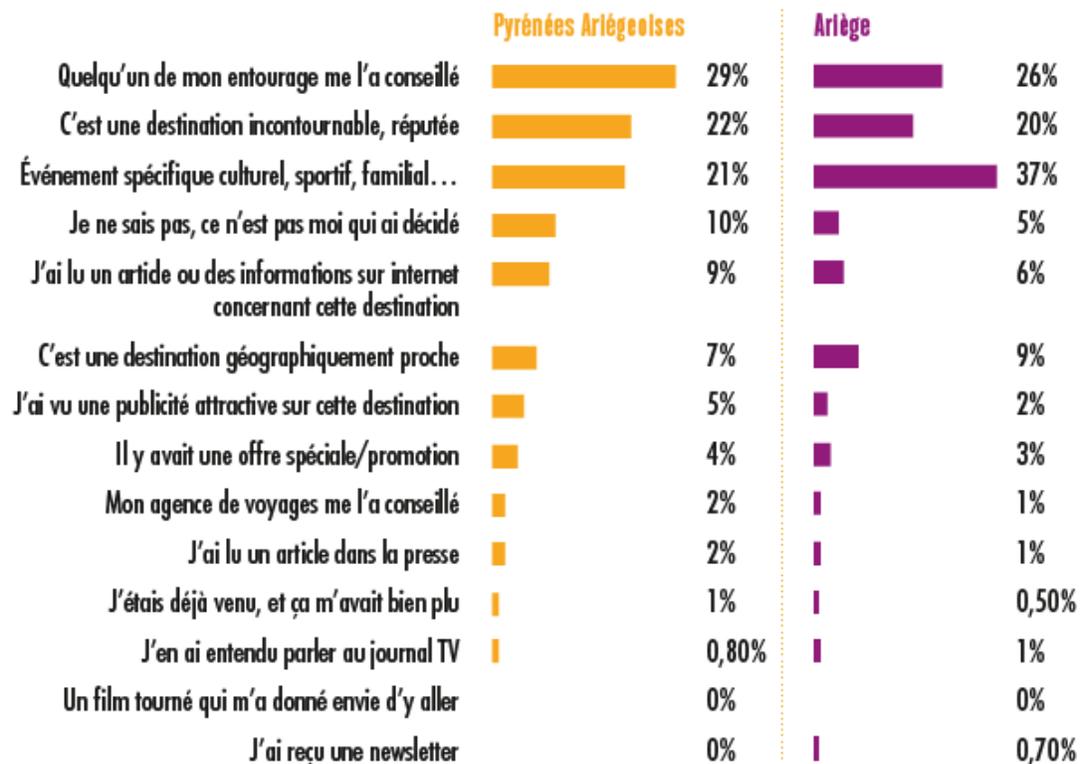
Sources d'information

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

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



**29% DES TOURISTES**  
ont choisi les Pyrénées Ariégeoises  
suite aux conseils de leur entourage.



# >> Préparation et motivations des séjours

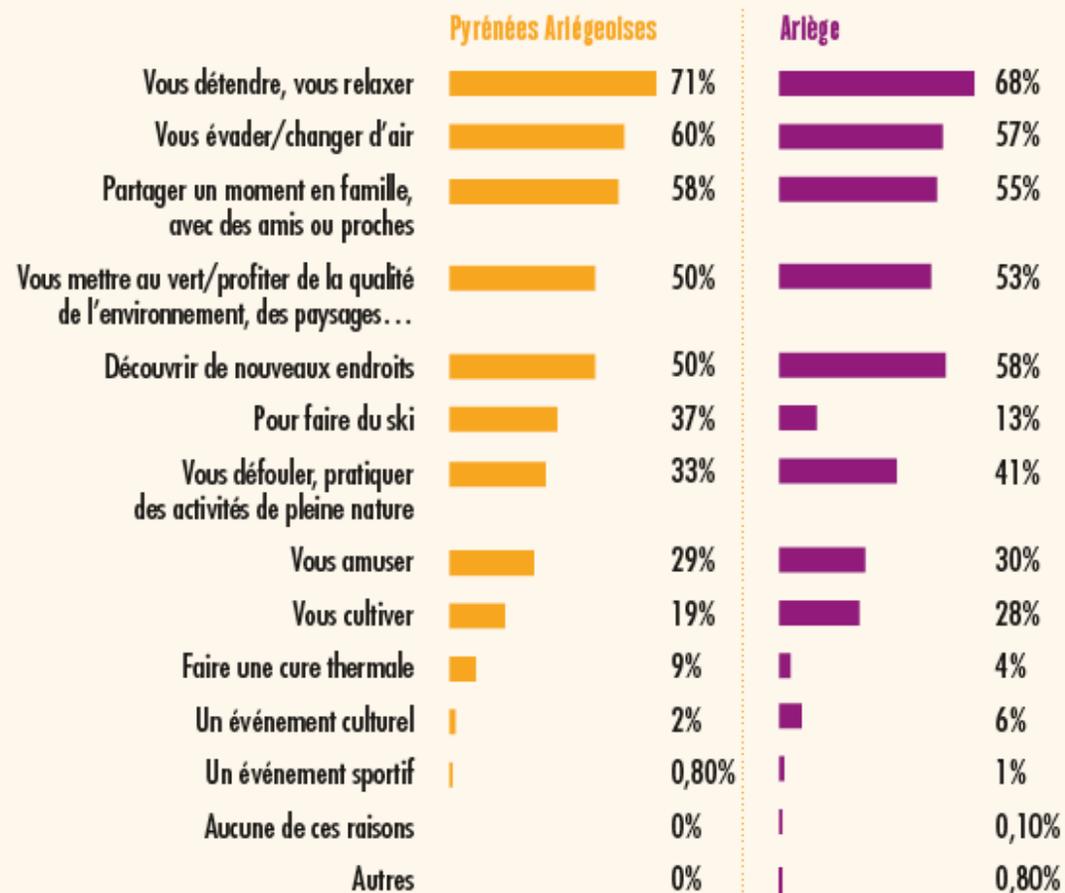
Choix de la destination

Motivation de séjour

Sources d'information

## DÉTENTE, CHANGEMENT D'AIR & PARTAGE AU COEUR DES MOTIVATIONS DE SÉJOUR DANS LES PYRÉNÉES ARIÉGEOISES

### Motivation(s) de séjour



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

# >> Préparation et motivations des séjours

Choix de la destination

Motivation de séjour

Sources d'information

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

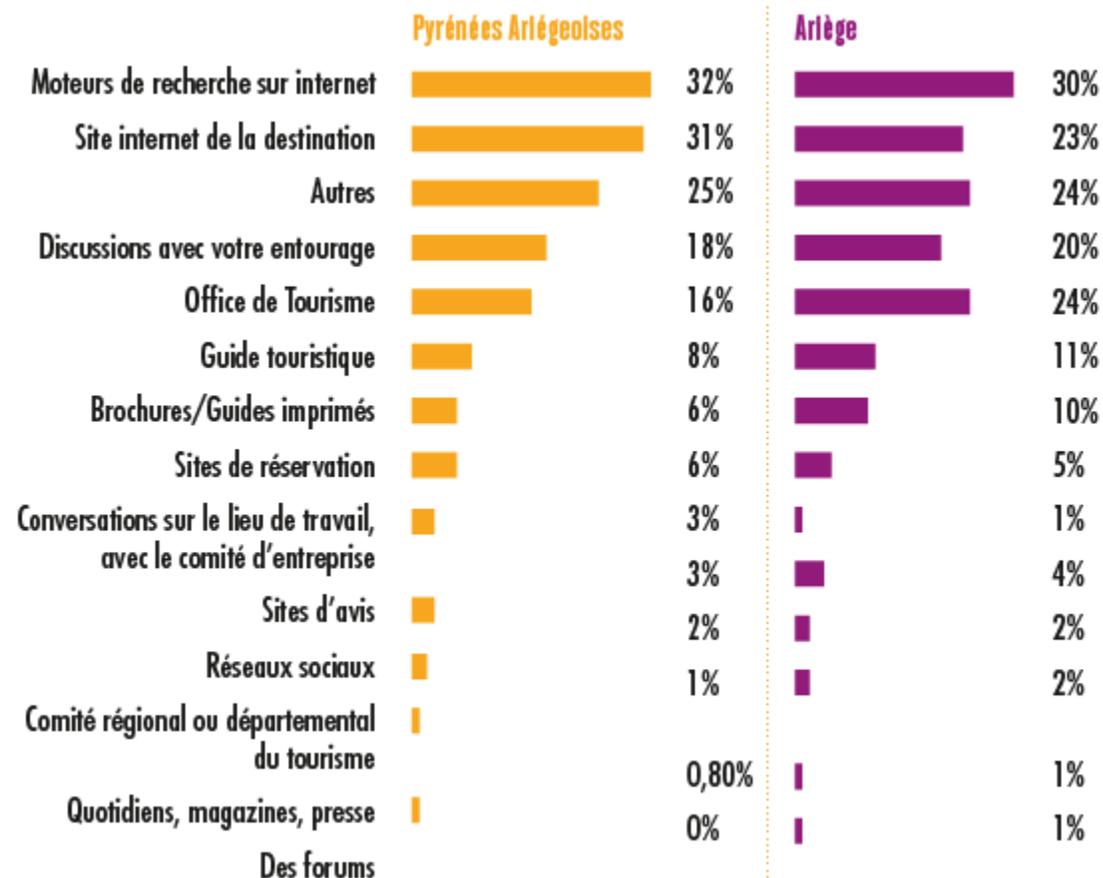
### Source(s) d'information pour préparer le séjour



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



**63% DES TOURISTES**  
utilisent internet pour préparer leur séjour.



# >> Comportement en séjour

Activités

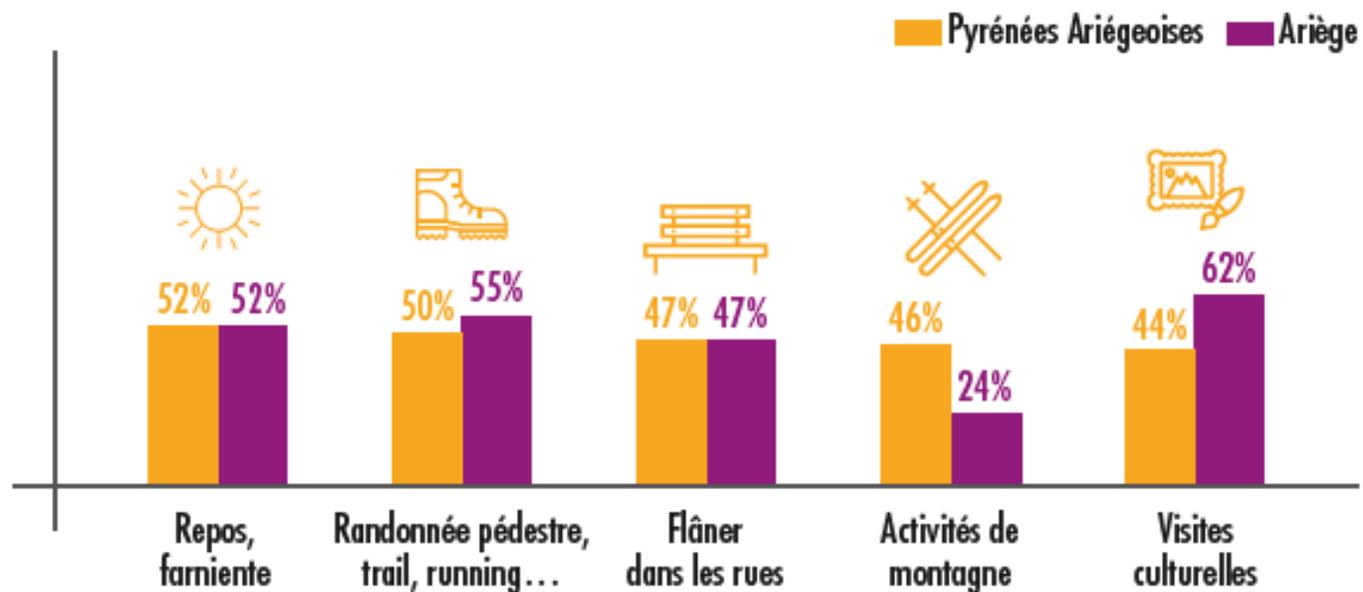
Excursions

Visites des offices de tourisme

Applications smartphone

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

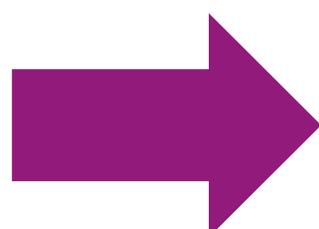
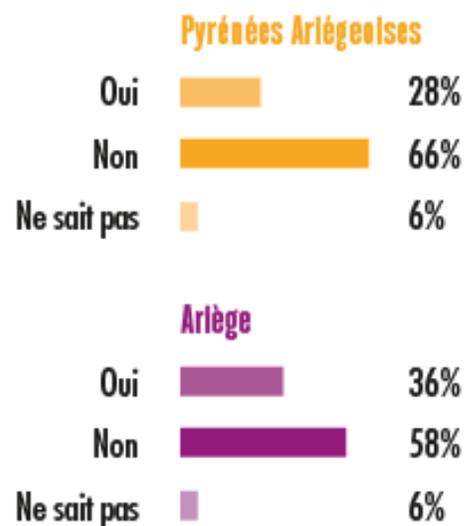
Top 5 des activités pratiquées :



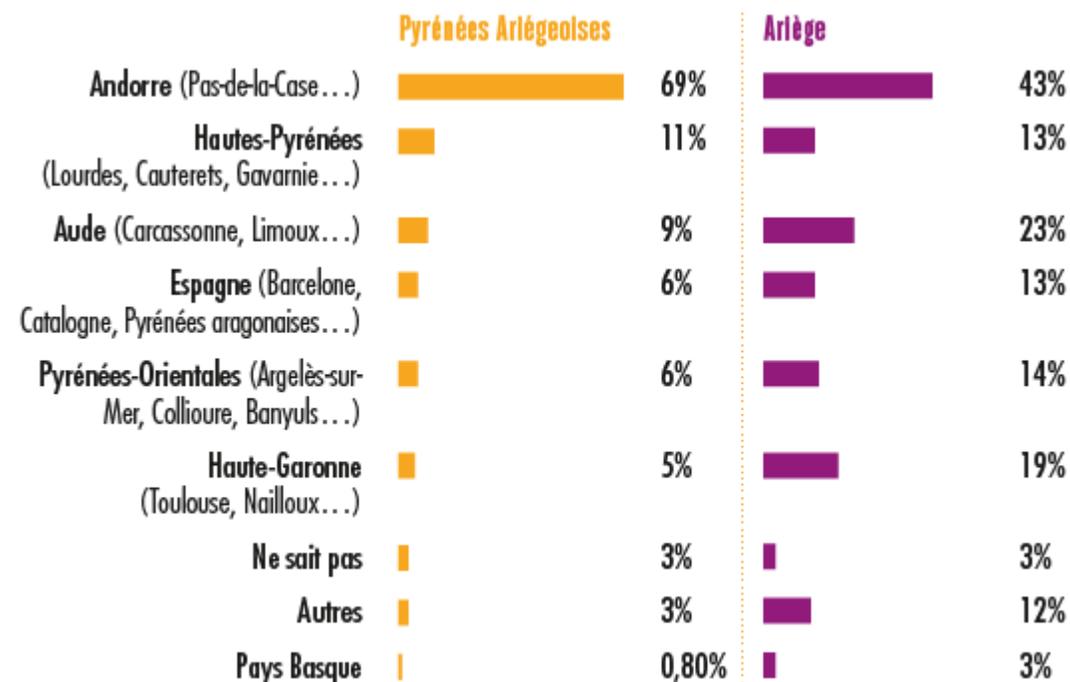
# >> Comportement en séjour

## DES EXCURSIONS EN DEHORS DU TERRITOIRE DÉPARTEMENTAL

### Autres lieux touristiques visités en dehors de l'Ariège



### Si oui, lequel ou lesquels ?



# >> Comportement en séjour

Activités

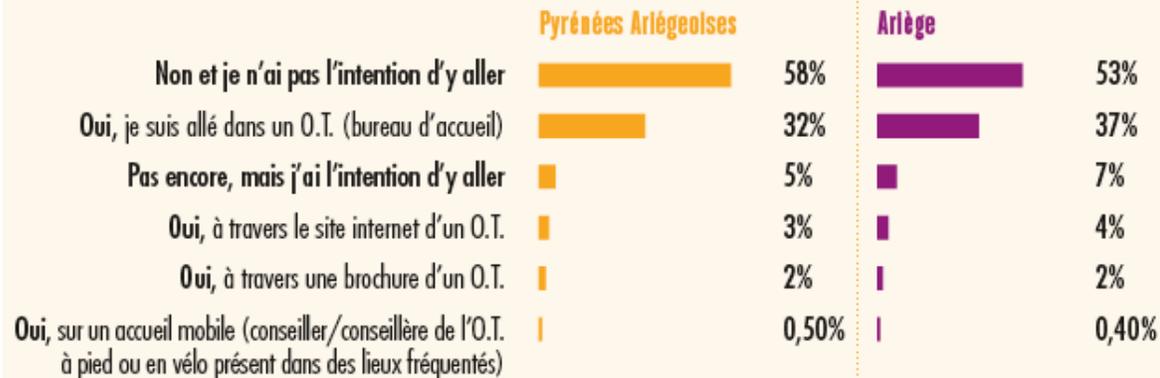
Excursions

Visites des offices de tourisme

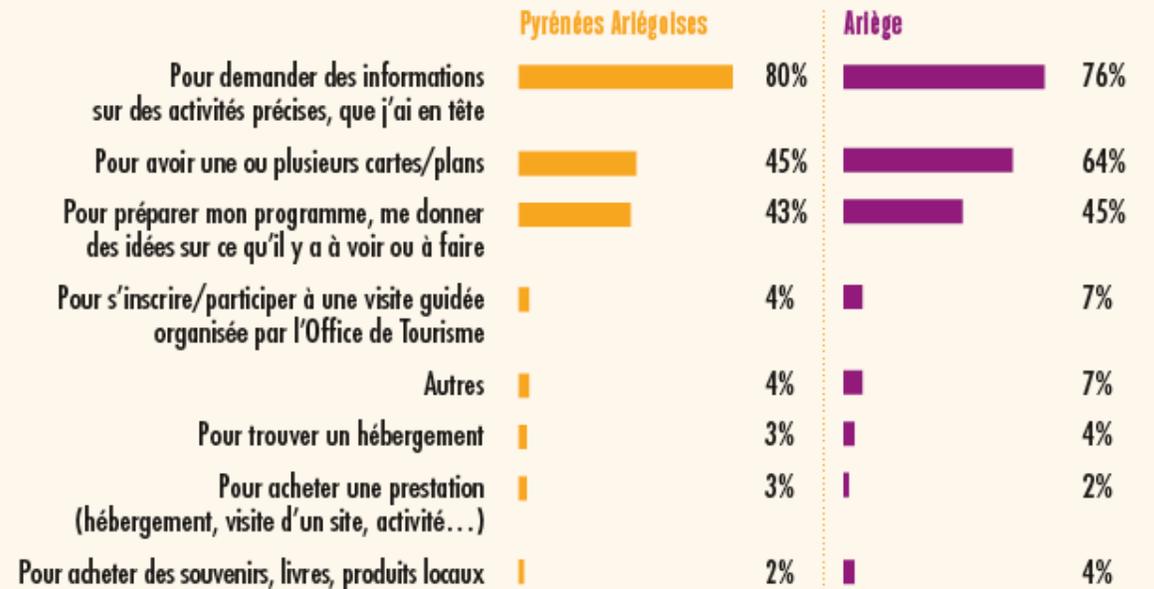
Applications smartphone

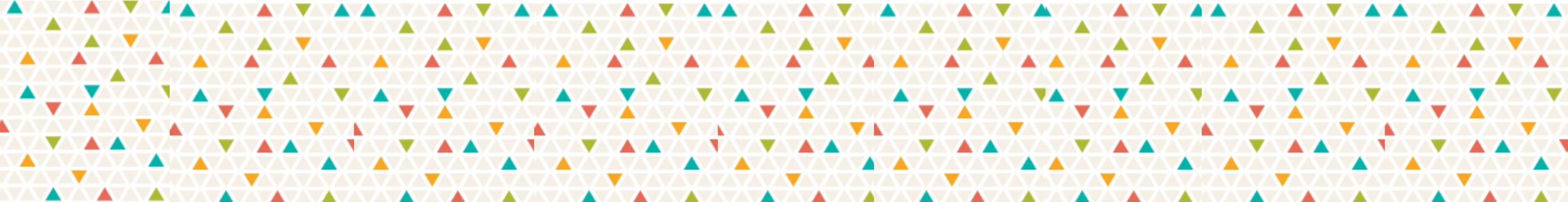
## LE ROLE CLEF DES OFFICES DE TOURISME

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



### Motivations des visites d'un OT





# Satisfaction des touristes en Ariège-Pyrénées

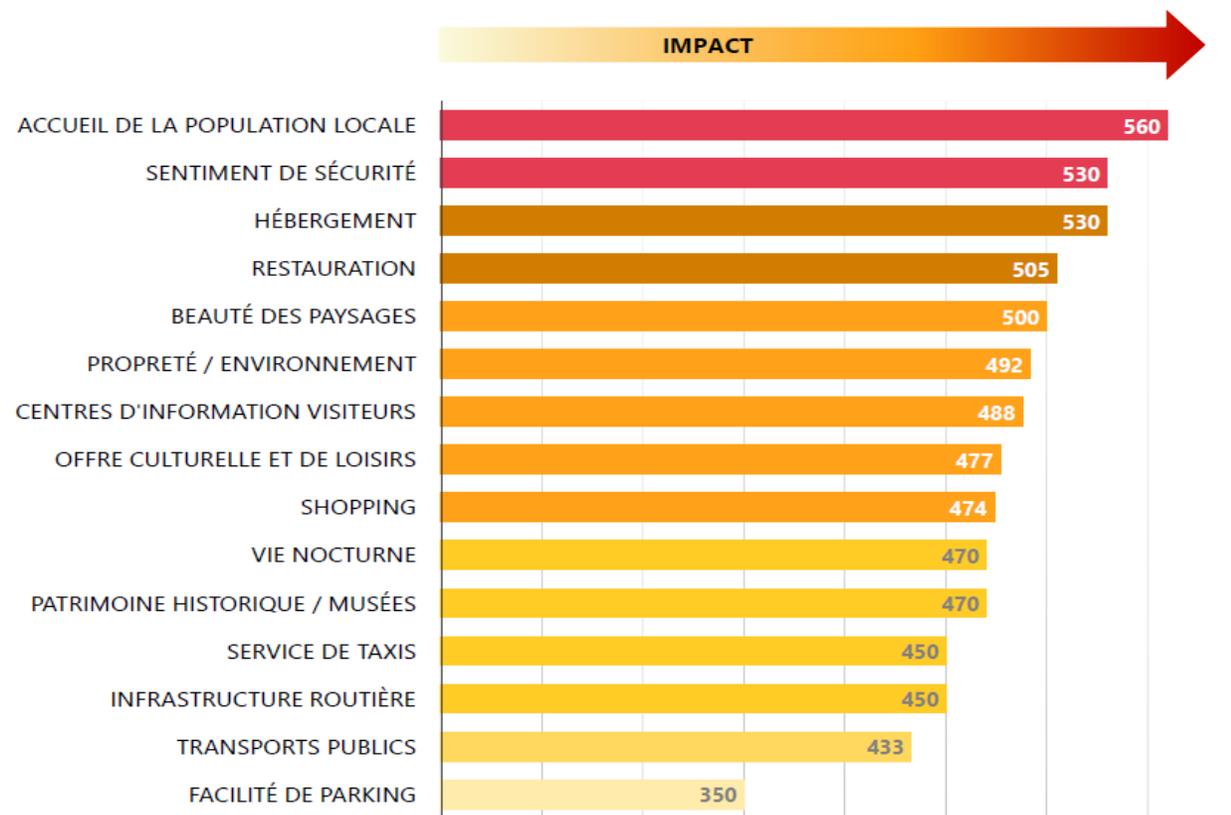
**Qualité d'expérience vécue**



# >> Satisfaction des touristes en Ariège – Pyrénées



## CLASSEMENT DES FACTEURS QUI INFLUENCENT LA SATISFACTION DES VISITEURS



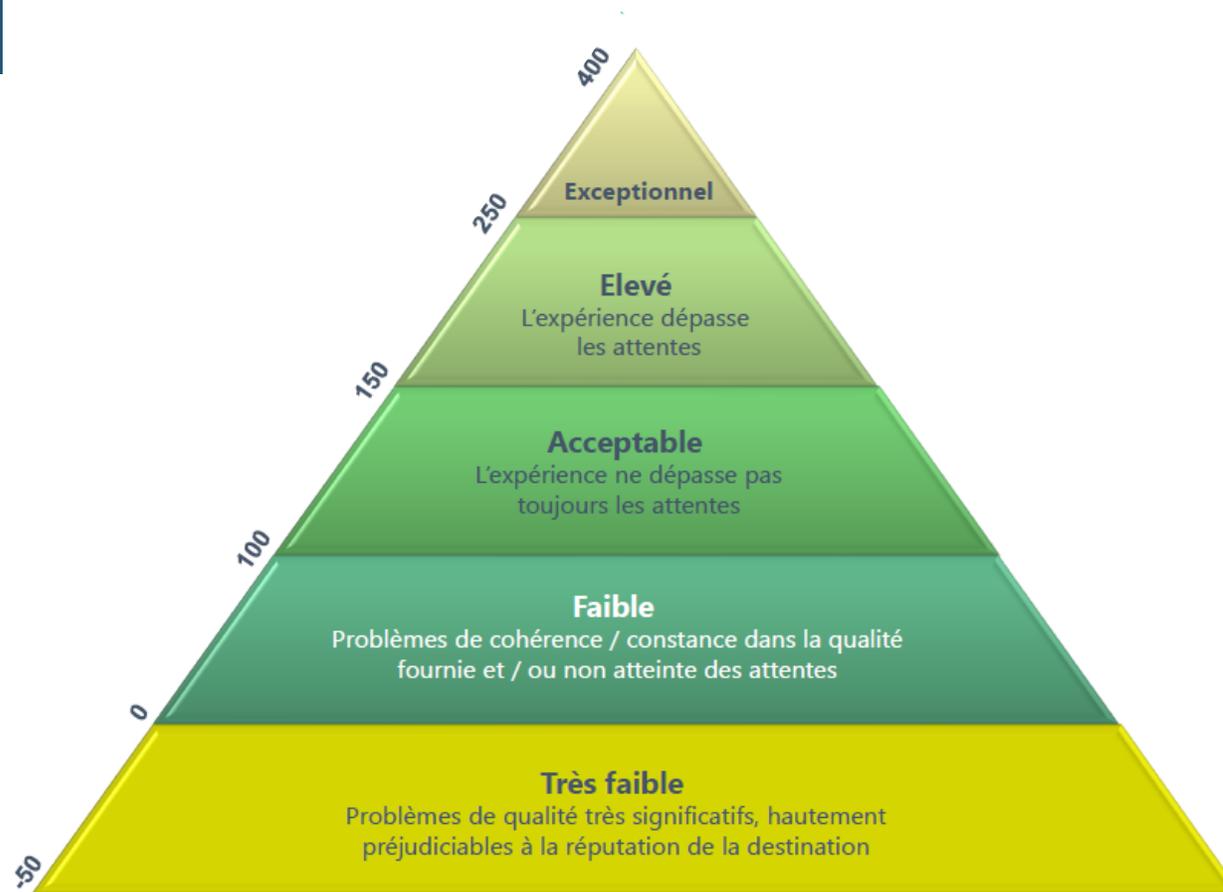
La qualité d'expérience repose sur des éléments **tangibles** et **intangibles**

*Source : TRAVELSAT© – Toutes destinations en Europe.  
L'analyse de corrélation mesure l'intensité de relation entre chacune des thématiques étudiées et la satisfaction globale.*

# >> Satisfaction des touristes en Ariège – Pyrénées



## PRINCIPES ET DÉFINITION



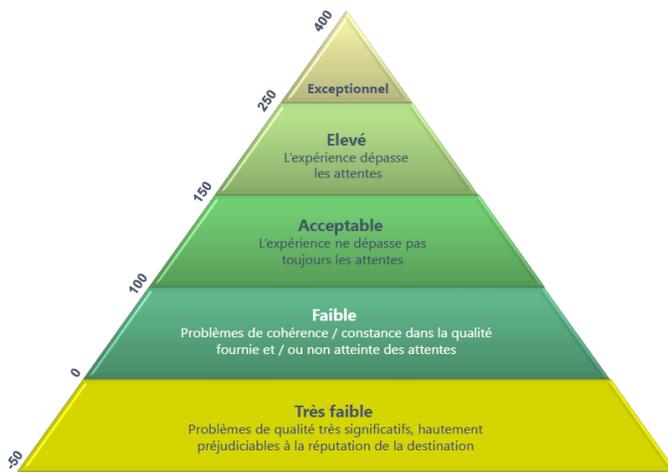
Interprétation des indices TRAVELSAT© - Grille indicative

# >> Satisfaction des touristes

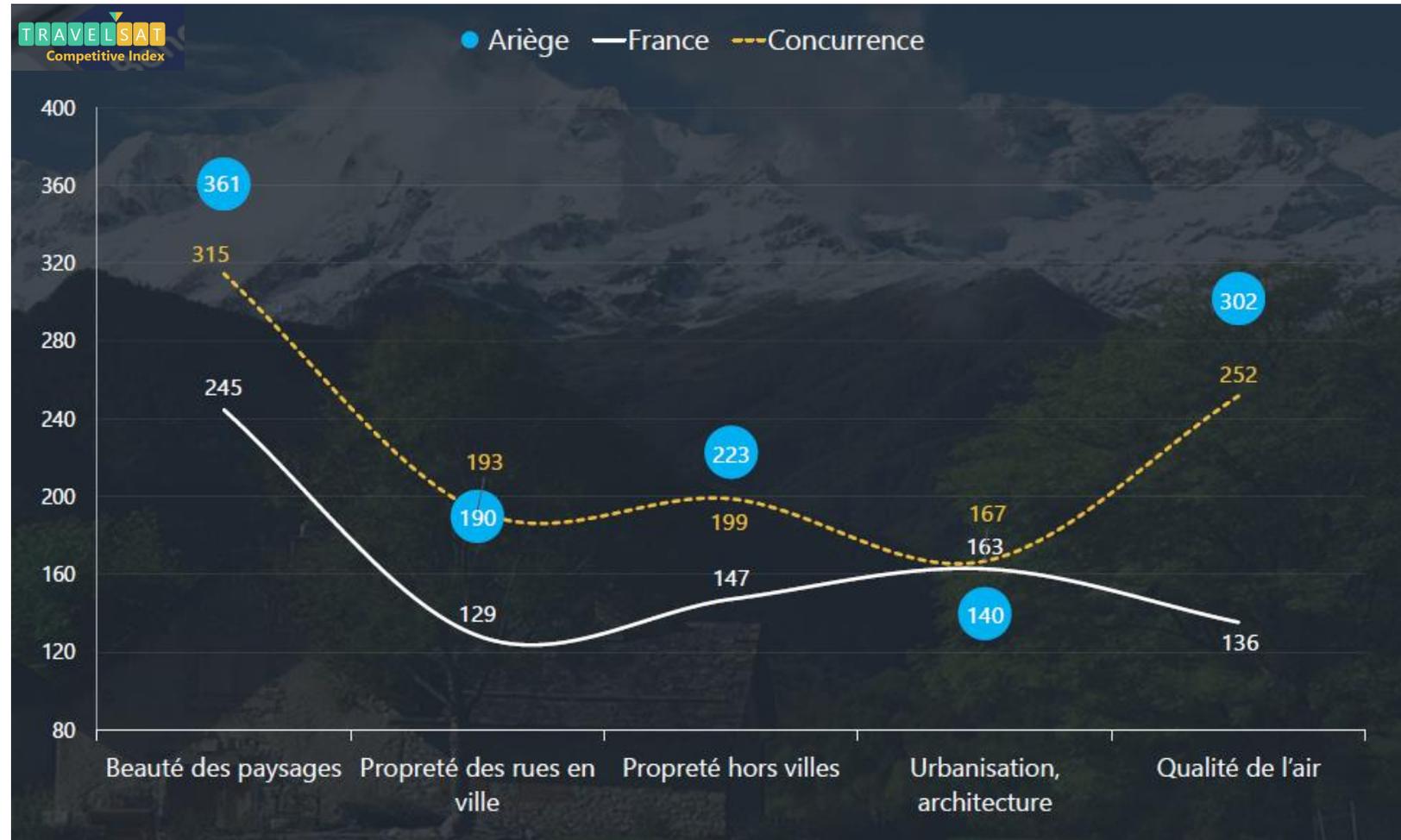
## L'environnement

### L'ENVIRONNEMENT

#### Rappel indices TRAVELSAT ©



Interprétation des indices TRAVELSAT© - Grille indicative

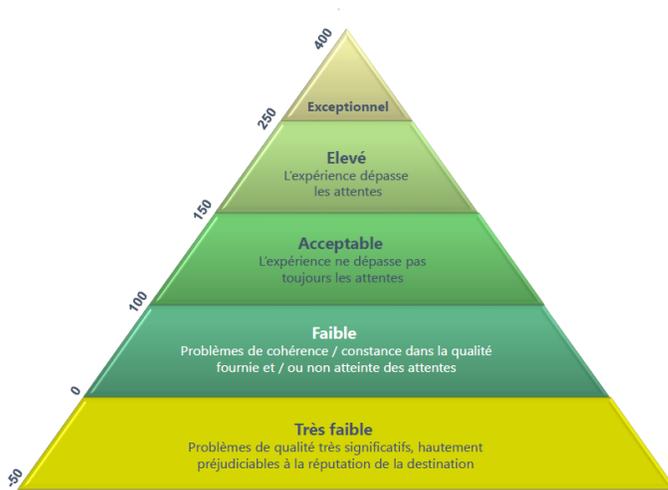


# >> Satisfaction des touristes

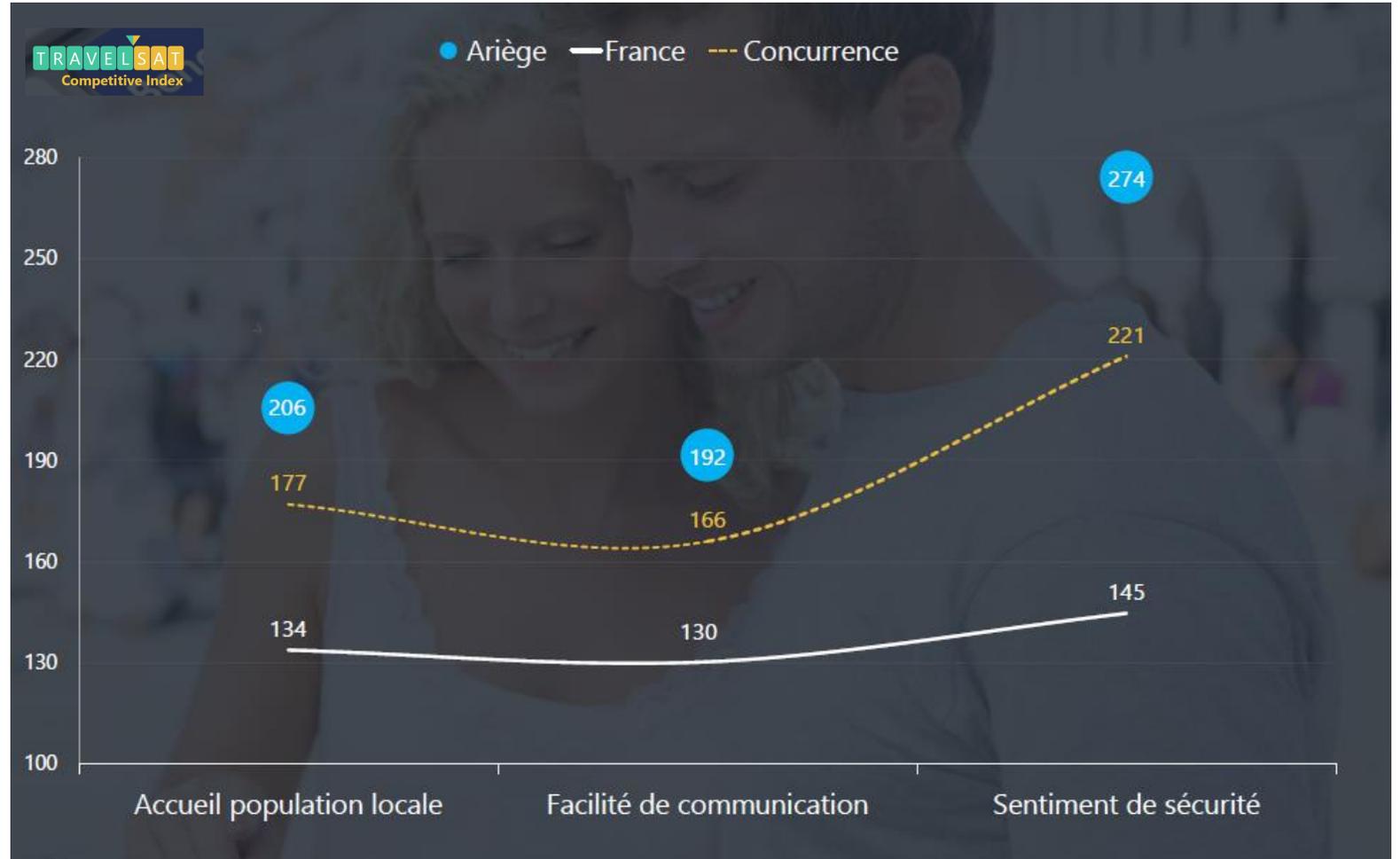
## L'accueil par la population

### L'ACCUEIL PAR LA POPULATION

#### Rappel indices TRAVELSAT ©



Interprétation des indices TRAVELSAT© - Grille indicative

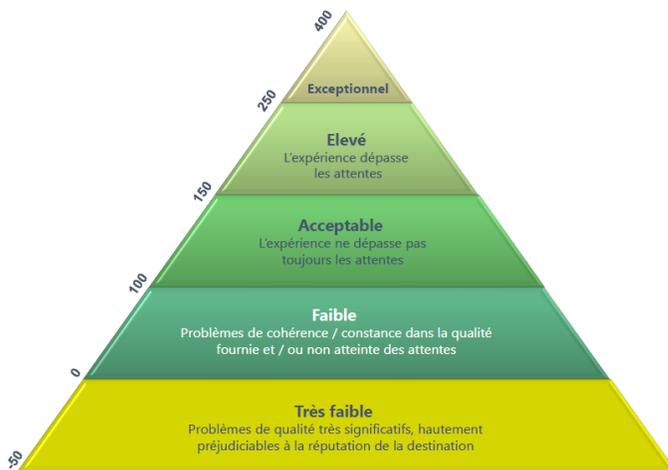


# >> Satisfaction des touristes

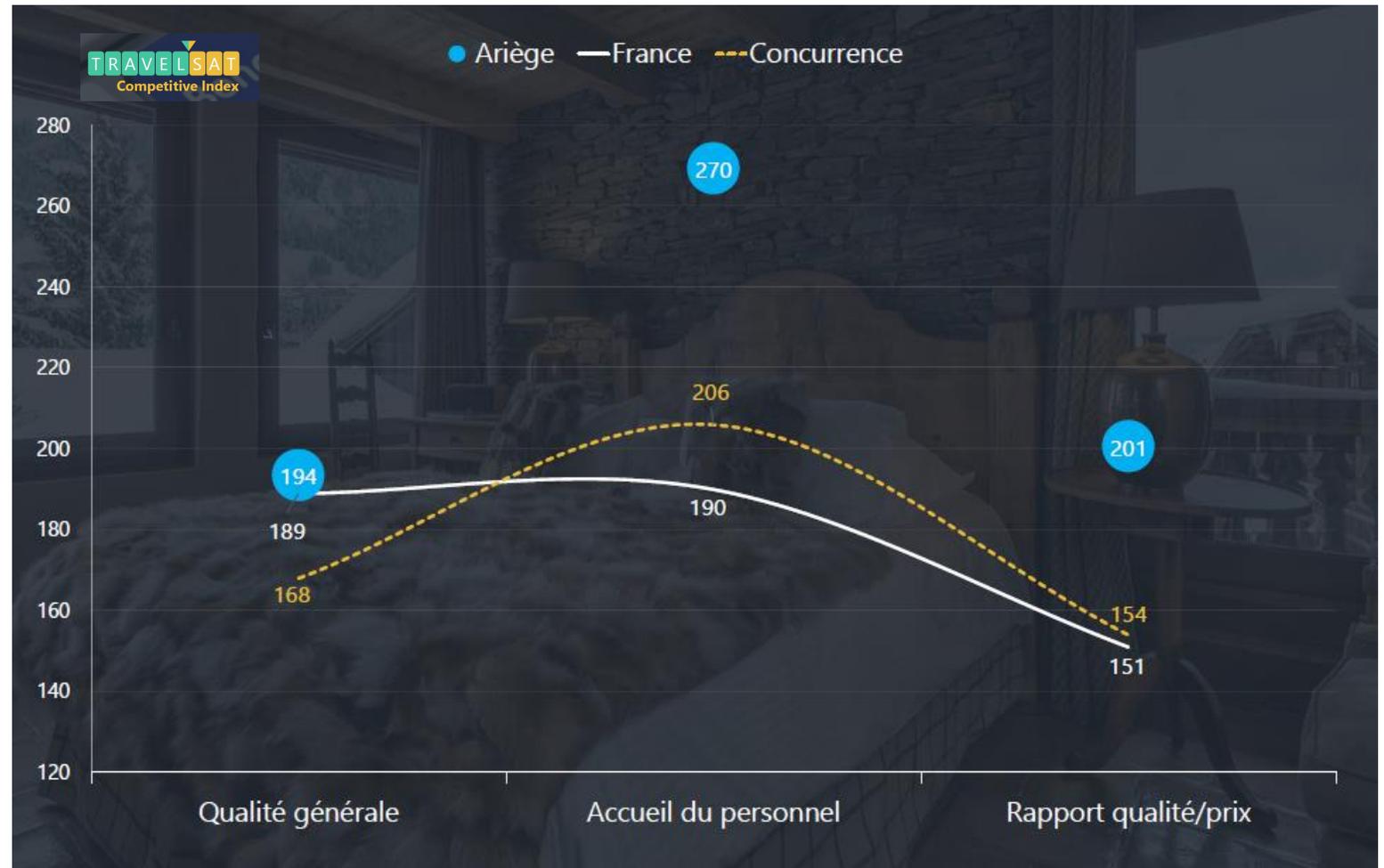
## Les hébergements

### LES HÉBERGEMENTS

#### Rappel indices TRAVELSAT ©



Interprétation des indices TRAVELSAT© - Grille indicative

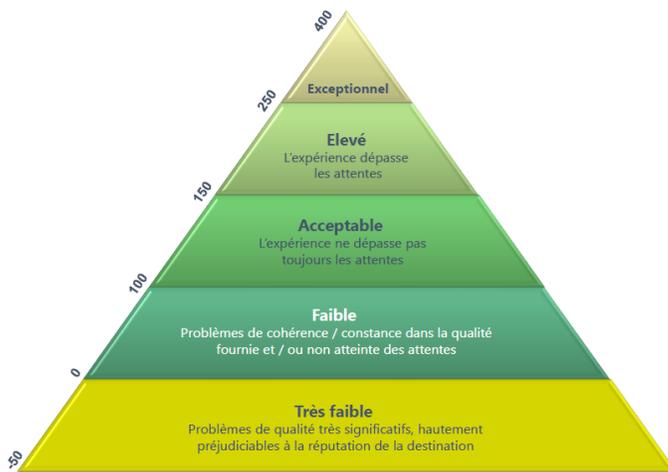


# >> Satisfaction des touristes

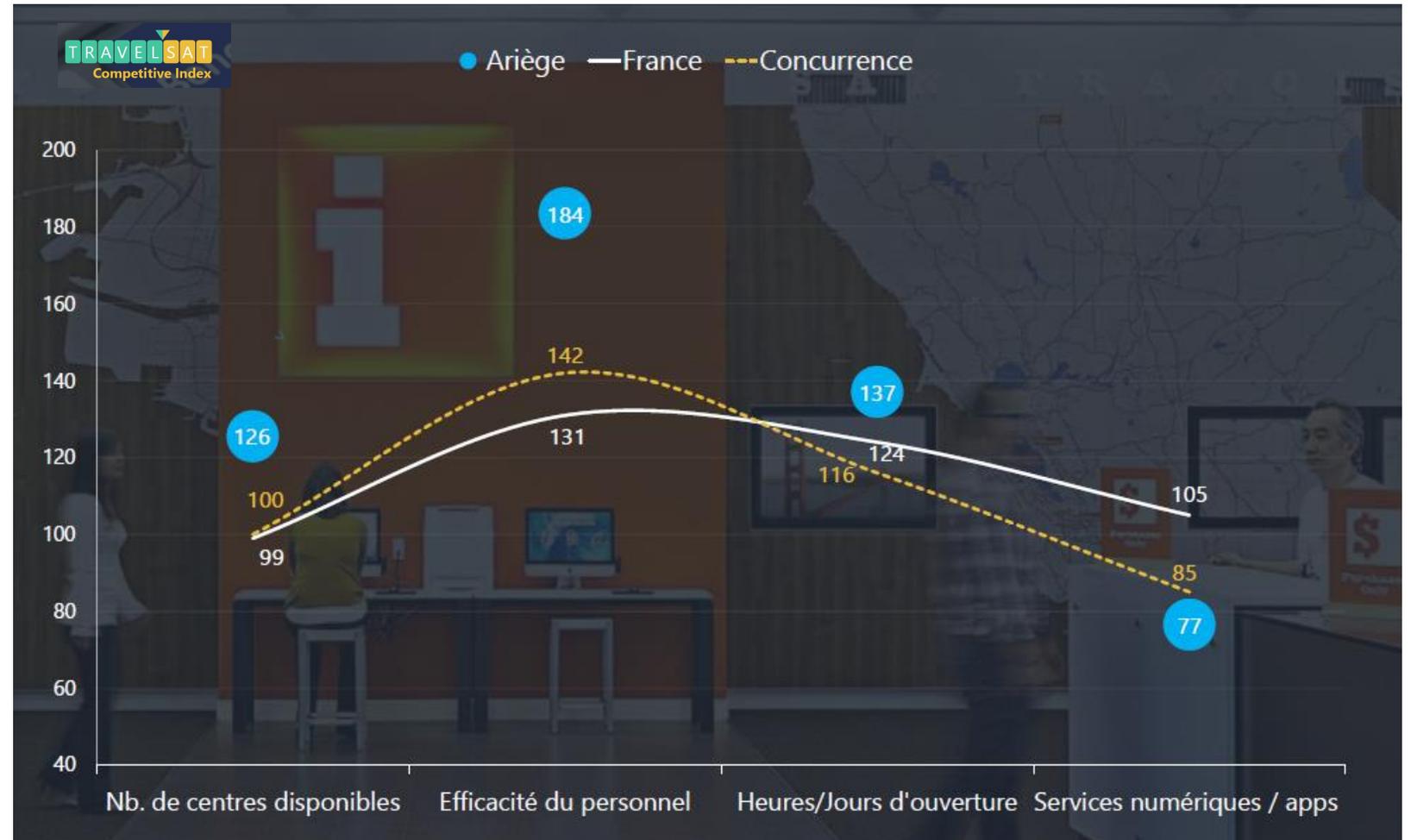
## L'information des visiteurs

### L'information des visiteurs

#### Rappel indices TRAVELSAT ©



Interprétation des indices TRAVELSAT© - Grille indicative



## Retrouvez l'intégralité de cette étude sur notre site Pro

[www.pro-ariegepyrenees.com](http://www.pro-ariegepyrenees.com)

### Fiches par thématiques

### Fiches par territoires

#### PROFIL DE LA CLIENTÈLE TOURISTIQUE EN ARIÈGE-PYRÉNÉES

#### Les dépenses de la clientèle touristique en Ariège-Pyrénées

#### PROFIL DES EXCURSIONNISTES

#### VUE GÉNÉRALE DES DÉPENSES

#### ETUDE DES CLIENTÈLES TOURISTIQUES EN ARIÈGE-PYRÉNÉES

### Les excursionnistes en Ariège-Pyrénées

#### PRÉSENTATION ET MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

Chaque Développement Touristique a réalisé une étude sur la composition des clientèles touristiques en Ariège en deux vagues de sondage (2017-18 et 2018-19). Elle a été menée par le cabinet d'étude I2S Research en lien avec l'ARIT (Ariège Pyrénées Tourisme) et les Départements des Ariège et des Pyrénées. L'objectif était de dresser un état des lieux de la clientèle touristique en Ariège-Pyrénées.

**Étudier le profil de la clientèle touristique en Ariège-Pyrénées**

Chaque Développement Touristique a réalisé une étude sur la composition des clientèles touristiques en Ariège en deux vagues de sondage (2017-18 et 2018-19). Elle a été menée par le cabinet d'étude I2S Research en lien avec l'ARIT (Ariège Pyrénées Tourisme) et les Départements des Ariège et des Pyrénées. L'objectif était de dresser un état des lieux de la clientèle touristique en Ariège-Pyrénées.

#### PRÉSENTATION ET MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

Chaque Développement Touristique a réalisé une étude sur la composition des clientèles touristiques en Ariège en deux vagues de sondage (2017-18 et 2018-19). Elle a été menée par le cabinet d'étude I2S Research en lien avec l'ARIT (Ariège Pyrénées Tourisme) et les Départements des Ariège et des Pyrénées. L'objectif était de dresser un état des lieux de la clientèle touristique en Ariège-Pyrénées.

#### LE DÉPENSES TOURISTIQUE EN ARIÈGE-PYRÉNÉES

Chaque Développement Touristique a réalisé une étude sur la composition des clientèles touristiques en Ariège en deux vagues de sondage (2017-18 et 2018-19). Elle a été menée par le cabinet d'étude I2S Research en lien avec l'ARIT (Ariège Pyrénées Tourisme) et les Départements des Ariège et des Pyrénées. L'objectif était de dresser un état des lieux de la clientèle touristique en Ariège-Pyrénées.

#### ETUDE DES CLIENTÈLES TOURISTIQUES EN ARIÈGE-PYRÉNÉES

### Profil et comportements des touristes sur la destination Couserans-Pyrénées

#### PRÉSENTATION ET MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

Chaque Développement Touristique a réalisé une étude sur la composition des clientèles touristiques en Ariège en deux vagues de sondage (2017-18 et 2018-19). Elle a été menée par le cabinet d'étude I2S Research en lien avec l'ARIT (Ariège Pyrénées Tourisme) et les Départements des Ariège et des Pyrénées. L'objectif était de dresser un état des lieux de la clientèle touristique en Ariège-Pyrénées.

#### PRÉSENTATION ET MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

Chaque Développement Touristique a réalisé une étude sur la composition des clientèles touristiques en Ariège en deux vagues de sondage (2017-18 et 2018-19). Elle a été menée par le cabinet d'étude I2S Research en lien avec l'ARIT (Ariège Pyrénées Tourisme) et les Départements des Ariège et des Pyrénées. L'objectif était de dresser un état des lieux de la clientèle touristique en Ariège-Pyrénées.

#### PRÉSENTATION ET MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

Chaque Développement Touristique a réalisé une étude sur la composition des clientèles touristiques en Ariège en deux vagues de sondage (2017-18 et 2018-19). Elle a été menée par le cabinet d'étude I2S Research en lien avec l'ARIT (Ariège Pyrénées Tourisme) et les Départements des Ariège et des Pyrénées. L'objectif était de dresser un état des lieux de la clientèle touristique en Ariège-Pyrénées.

#### ETUDE DES CLIENTÈLES TOURISTIQUES EN ARIÈGE-PYRÉNÉES

### Profil et comportements des touristes sur la destination Foix Ariège-Pyrénées

#### PRÉSENTATION ET MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

Chaque Développement Touristique a réalisé une étude sur la composition des clientèles touristiques en Ariège en deux vagues de sondage (2017-18 et 2018-19). Elle a été menée par le cabinet d'étude I2S Research en lien avec l'ARIT (Ariège Pyrénées Tourisme) et les Départements des Ariège et des Pyrénées. L'objectif était de dresser un état des lieux de la clientèle touristique en Ariège-Pyrénées.

#### PRÉSENTATION ET MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

Chaque Développement Touristique a réalisé une étude sur la composition des clientèles touristiques en Ariège en deux vagues de sondage (2017-18 et 2018-19). Elle a été menée par le cabinet d'étude I2S Research en lien avec l'ARIT (Ariège Pyrénées Tourisme) et les Départements des Ariège et des Pyrénées. L'objectif était de dresser un état des lieux de la clientèle touristique en Ariège-Pyrénées.

#### PRÉSENTATION ET MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

Chaque Développement Touristique a réalisé une étude sur la composition des clientèles touristiques en Ariège en deux vagues de sondage (2017-18 et 2018-19). Elle a été menée par le cabinet d'étude I2S Research en lien avec l'ARIT (Ariège Pyrénées Tourisme) et les Départements des Ariège et des Pyrénées. L'objectif était de dresser un état des lieux de la clientèle touristique en Ariège-Pyrénées.

#### ETUDE DES CLIENTÈLES TOURISTIQUES EN ARIÈGE-PYRÉNÉES

### Profil et comportements des touristes sur la destination Portes d'Ariège

#### PRÉSENTATION ET MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

Chaque Développement Touristique a réalisé une étude sur la composition des clientèles touristiques en Ariège en deux vagues de sondage (2017-18 et 2018-19). Elle a été menée par le cabinet d'étude I2S Research en lien avec l'ARIT (Ariège Pyrénées Tourisme) et les Départements des Ariège et des Pyrénées. L'objectif était de dresser un état des lieux de la clientèle touristique en Ariège-Pyrénées.

#### PRÉSENTATION ET MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

Chaque Développement Touristique a réalisé une étude sur la composition des clientèles touristiques en Ariège en deux vagues de sondage (2017-18 et 2018-19). Elle a été menée par le cabinet d'étude I2S Research en lien avec l'ARIT (Ariège Pyrénées Tourisme) et les Départements des Ariège et des Pyrénées. L'objectif était de dresser un état des lieux de la clientèle touristique en Ariège-Pyrénées.

#### PRÉSENTATION ET MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

Chaque Développement Touristique a réalisé une étude sur la composition des clientèles touristiques en Ariège en deux vagues de sondage (2017-18 et 2018-19). Elle a été menée par le cabinet d'étude I2S Research en lien avec l'ARIT (Ariège Pyrénées Tourisme) et les Départements des Ariège et des Pyrénées. L'objectif était de dresser un état des lieux de la clientèle touristique en Ariège-Pyrénées.