

ETUDE DE LA FREQUENTATION ET DES CLIENTELES TOURISTIQUES DE L'ARDECHE L'ARDECHE S'OUVRE AU MONDE !

10 avril 2017

En novembre 2016, l'Ardèche faisait le bilan de sa saison touristique. Au bilan, et par rapport à 2015, les 16,2 millions de nuitées enregistrées en Ardèche du 1^{er} avril au 30 septembre étaient plus que satisfaisantes.

Ces données pour la première fois recueillies grâce à l'outil Flux vision tourisme - méthode innovante et évolutive, permettant l'estimation de la fréquentation touristique d'un territoire à partir de l'analyse des données issues de la téléphonie mobile, offraient des informations chiffrées, sur la fréquentation touristique. L'enquête de fréquentation et de clientèle quinquennale - qui permet de réactualiser la plupart des indicateurs en même temps qu'elle permet de mieux connaître les visiteurs, les touristes français et étrangers en séjour sur le territoire mais aussi les excursionnistes en visite à la journée – apporte aujourd'hui un éclairage plus précis qui permet de piloter la stratégie marketing de la destination.

La dernière enquête datait de 2010. Depuis, les marchés ont évolué, les comportements des clientèles ont changé. L'enquête permet d'intégrer l'impact de la Caverne sur le territoire sur une année de pleine activité et livre quelques enseignements très positifs : l'Ardèche s'ouvre au monde (augmentation et diversification des clientèles étrangères), a réussi le pari des ailes de saison, et accueille des touristes plus consommateurs.

« *L'Ardèche constitue désormais une destination touristique à part entière, où il fait bon séjourner comme il fait bon y vivre* », résume Hervé Saulignac, président du Département.

UNE ETUDE REALISEE D'AVRIL A OCTOBRE 2016 : 321 JOURNEES D'ENQUETE

→ Le dispositif de l'enquête 2016

- **Une enquête en face-à-face** sur le territoire avec 4 enquêteurs pour le traitement des questions centrées sur l'identité et le comportement des visiteurs
- **Une enquête par internet** en post-séjour pour les questions relatives aux opinions (ce qu'ils ont aimé/pas aimé) ainsi qu'aux dépenses réalisées sur le territoire
- Une période d'interrogation **sur la saison touristique élargie d'avril à octobre**

→ Quatre grandes thématiques abordées dans l'étude

- **L'identité des visiteurs** : éclairage sur le profil des visiteurs
- **Le comportement des visiteurs** : renseignements sur ce que font les visiteurs avant, pendant et après le séjour
- **Les opinions** : renvoie à l'image et la perception qu'ont les visiteurs du territoire
- **La consommation touristique** : analyse des dépenses des visiteurs sur le territoire

→ Un partenariat avec les territoires ardéchois

Pour répondre aux demandes des territoires, **un partenariat avec 10 EPCI et le PNR des Monts d'Ardèche a permis de renforcer la présence des enquêteurs sur certains territoires** pour sur-échantillonner et ainsi faire des analyses fines à l'échelle infra-départementale. Une minutie importante pour Hervé Saulignac, pour qui « *le tourisme, catalyseur d'influence, apporte une force importante au territoire* ».

UNE ETUDE EN LIEN AVEC LES DONNEES ISSUES DE FLUX VISION TOURISME

Après élimination des questionnaires non valides, l'échantillon final contient 6 163 observations :

- 4 323 touristes en séjour en Ardèche
- 1 840 excursionnistes dont : 540 touristes en excursion en Ardèche / 1 300 excursionnistes¹.

L'échantillon recueilli a été redressé à partir des données issues de flux vision tourisme (FVT) et des données issues des enquêtes auprès des hébergements marchands.

Projet soutenu depuis 2012 par le réseau national « Tourisme et territoires » (ex FNCDT-Rn2D), Flux vision tourisme (groupe orange) permet **l'estimation de la fréquentation touristique d'un territoire à partir de l'analyse des données issues de la téléphonie mobile**.

Les données collectées grâce aux antennes relais disséminées sur le territoire sont redressées selon les parts de marché du groupe Orange au niveau national afin de fournir une estimation globale du nombre de visiteurs en Ardèche. Les visiteurs internationaux sont bien pris en compte dans l'analyse, une partie des téléphones étrangers basculant sur le réseau Orange grâce au système de roaming et aux accords d'itinérance signés entre les opérateurs.

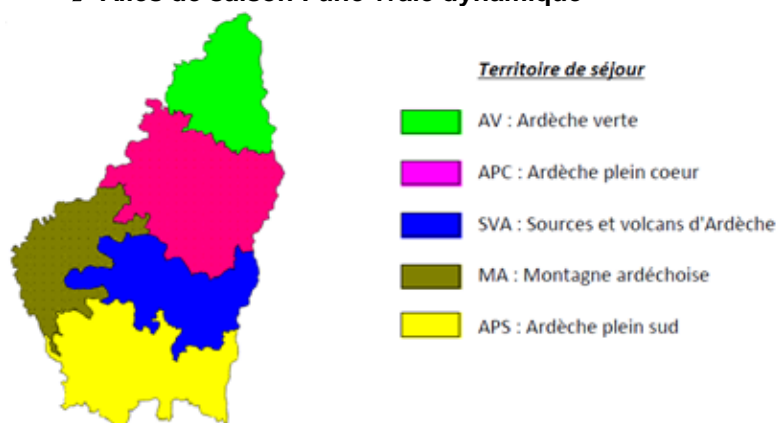
Ce dispositif permet de mieux appréhender la fréquentation touristique du territoire et d'apporter des précisions sur **l'origine géographique des visiteurs**, par départements pour les Français et par pays pour les étrangers, mais aussi sur **leur profil** (des touristes occasionnels, des habituellement présents, des assimilés résidents, des résidents peu présents, des résidents). Pour la première fois, grâce à cet outil, il est possible de connaître le nombre de visiteurs en Ardèche et le nombre de nuitées générées selon une segmentation bien précise : **les résidents du département, les touristes français et étrangers, les excursionnistes et les personnes en transit**.

Sur la période de l'étude (**avril à octobre**), l'estimation de la fréquentation touristique issue des données FVT est de **18,1 millions de nuitées et 2,2 millions d'entrées**. Sur l'année 2016, la fréquentation est estimée à 25,8 millions de nuitées. La répartition est la suivante :

25.3 % avril à juin / 29.2 % juillet et août / 15.6 % septembre et octobre / 29.9 % de novembre à mars

LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

→ Ailes de saison : une vraie dynamique



Les ailes de saison (printemps et automne) qui constituent un des enjeux forts du développement touristique de l'Ardèche pèsent pour **40% des nuitées annuelles**.

Sur la période de l'étude (avril/octobre) les deux mois d'été représentent 41,9% des nuitées. En première position, le territoire **Ardèche plein sud capte 34,4 % des nuitées**, suivi par Ardèche plein cœur et l'Ardèche verte avec respectivement 20,5 et 18,7 % des nuitées.

¹ Un lexique est annexé à ce dossier. Il définit les termes : arrivée, nuitée, durée de séjour, visiteurs, excursionniste, touriste, consommation touristique

→ 20.1 % de visiteurs étrangers et de plus en plus de pays représentés

Relativement stable par rapport à la dernière étude (2010) la proportion des nuitées « étrangères » atteint son **niveau le plus haut (24 %) en haute saison**.

Très peu de changement dans le **top 5** par rapport à 2010 : **Pays-Bas, Belgique, Allemagne, Royaume-Uni et Suisse**. Le Royaume-Uni a gagné une place, devançant ainsi les Suisses. Et la proportion des Néerlandais s'est atténuée en même temps que s'est opérée une diversification des clientèles étrangères (en lien notamment avec l'arrivée de la Caverne).

Les **17,8 % de nuitées en dehors de ce top 5** sont le fait de **25** autres pays qui vont des Etats-Unis à la Chine en passant par l'Ethiopie, le Japon et la Nouvelle Zélande avec un pourcentage assez conséquent pour le Danemark.

A savoir :

La part des **nuitées étrangères en hôtellerie en France est de 37 %** (données 2015), de 26 % en Auvergne - Rhône-Alpes (données 2016) et **21 % en Ardèche** (données 2016)

Cette part en **hôtellerie de plein air** est de **32 % en France** (données 2015), 37 % en Auvergne-Rhône-Alpes (données 2016) et **39 % en Ardèche** (données 2016)

→ Des clientèles de proximité venue du nord comme du sud...

Les quelques **79,9 % de visiteurs venant de France** sont principalement originaires d'Auvergne - Rhône-Alpes (24,3 %), de Provence-Alpes-Côte d'Azur (14,2 %), d'Île-de-France (12,7 %), des Hauts-de-France (9,4 %) et de Bourgogne-Franche-Comté (8,7 %).

Dans les départements, le **Rhône pointe en tête (8,3 %), talonné par les Bouches-du-Rhône (8,2 %)** ; viennent ensuite la Côte d'Or (3,3 %) et le Nord (3,2 %). La Drôme émet 1,4 % de nuitées en Ardèche...

→ Sensibilisées via le bouche-à-oreille et notamment les bruissements de la toile !

59 % des touristes (49 % en 2010) indiquent avoir connu l'Ardèche par le **bouche-à-oreille...** c'est-à-dire l'entourage, mais aussi l'ensemble des réseaux sociaux. Près de **10%** des touristes ont connu la destination Ardèche **grâce aux canaux influencés par les actions de promotion du territoire** (internet, réseaux sociaux, reportage TV, guides touristiques, presse, salon du tourisme). Quant aux guides touristiques « traditionnels » (Michelin, Routard...), seuls 2 % les donnent comme source de leur connaissance.

Pour préparer leur séjour, même constat : le web est devenu une porte d'entrée incontournable ; 36% des touristes y ont eu recours (vs 23% en 2010). Ils ont été 41 % (39 % en 2010) à effectuer une réservation avant leur venue et pour 77 % d'entre eux directement auprès des prestataires ! A noter la forte progression des centrales de réservation de 8 % en 6 ans (8 % en 2010, 16 % en 2016). Là aussi le web s'impose : pour ceux qui ont réservé en amont, 78% l'ont fait par internet (vs 51% en 2010) et ce, aux dépens du téléphone et du courrier.

Le constat est net : forte progression de l'impact de l'internet dans la notoriété de la destination mais également pour la préparation du séjour ou encore la recherche d'informations pendant le séjour.

→ Une clientèle avec un pouvoir d'achat plus élevé

Les réponses relatives aux professions et catégories socioprofessionnelles (PCS) des visiteurs font apparaître une **progression des retraités** (26% vs 18% en 2010), une **baisse des employés** (15% vs 30% en 2010) **et des ouvriers** (1,7% vs 4,3% en 2010) et une **stabilité** concernant les **cadres et professions intellectuelles supérieures** (22% vs 21% en 2010).

Par rapport aux données nationales sur ce thème, l'Ardèche affiche une **surreprésentation des CSP +** (cadres, professions intellectuelles supérieures) : 22% en Ardèche pour 18% des Français partant en vacances, **des commerçants, artisans, chefs d'entreprise et agriculteurs** : 10% en Ardèche alors qu'ils représentent 6% des Français partant en vacances. A contrario, **les employés, ouvriers et professions intermédiaires sont sous-représentés** en Ardèche : 31%, contre 48% des Français partant en vacances.

Cette répartition des PCS entraîne une hausse de la consommation touristique et le **panier moyen** des touristes affiche une progression de 20 % en 6 ans : **33,1 €** par jour en 2016 contre 27,6 € par jour en 2010. Sur la seule strate des séjours en **hébergements marchands**, le panier moyen est de **50 €** en 2016, contre 39,9 € en 2010.

Estimation des **retombées économiques** générées : **600 millions** d'euros pour la période **d'avril à octobre** et plus de **855 millions en année pleine**.

Mode d'hébergement	Nb de nuitées Avril à octobre	Part	Consommation estimée (arrondie à l'unité)	Part	Panier moyen (€/pers./j)
En hébergements marchands	7,56 millions	42%	378 millions	63%	50,0
En hébergements non marchands (parents/amis, résidences secondaires)	10,57 millions	58%	222 millions	37%	21,0
Total	18,13 millions	100%	600 millions	100%	33,1

→ Toujours fidèle, toujours satisfaite et avec une progression notable de nouvelles clientèles

72% des touristes sont déjà venus en Ardèche (vs 77% en 2010) et pour 54% d'entre eux, ils ont un lien fort avec le département (ils y ont de la famille/des amis ou ont une résidence secondaire, sont natifs du département ou bien y ont habité par le passé).

Mais l'arrivée de nouvelles clientèles est sensible : les **primo-visiteurs représentent 28% des arrivées** (vs 23% en 2010) en lien avec une image qui évolue et tente de nouvelles clientèles : un des effets attendus de la Caverne.

Et quand ils sont là, ils sont contents ! La **note moyenne de satisfaction est de 8,4/10**

64% des touristes révèlent que le **séjour a été conforme** à ce qu'ils imaginaient en venant et pour **27%** d'entre eux, qu'il a même été **au-delà de leurs attentes**, qu'ils ont été agréablement surpris par l'Ardèche. Ce très bon niveau de satisfaction concerne les principaux éléments constitutifs du séjour (les hébergements, la restauration, les sites touristiques, les activités de loisirs, les points d'information sur le territoire). La **qualité de l'accueil** est une nouvelle fois mise en avant par nos visiteurs.

→ En séjour pour 7,7 nuits en moyenne et pour y effectuer l'intégralité de son séjour

La durée moyenne des séjours est stable par rapport à 2010 : **7,7 nuits** (durée moyenne pour les touristes étrangers en France : 6,8 nuits, pour les touristes français en France : 5,2 nuits – données 2015 service études et statistiques DGE).

67% des touristes viennent séjourner en Ardèche **dans le cadre de leurs loisirs ou leurs vacances** (par opposition à ceux qui viennent pour retrouver la famille/les amis ou pour tout autre motif : professionnel, santé, événementiel, etc.), **93%** d'entre eux **effectuent ici l'intégralité de leur séjour** (par opposition à ceux qui sont en étape ou transit) et **98% n'avaient pas hésité avec une autre région ou autre département** au moment de choisir leur destination.

→ Objectifs : voir la famille, les amis et découvrir les paysages et les sites naturels !

Dans le **top 5** des raisons de séjours en Ardèche, la **présence de la famille/des amis** est en pole position (43 % des entrées), suivi de près par l'intérêt pour **les paysages/les sites naturels** (37,8 %), puis le **cadre de vie/l'environnement préservé** (25,4 %), le **climat** (17,7 %) et la **tranquillité des lieux/le calme** (14,5 %)

Concernant les **activités déterminantes** dans le choix de la destination Ardèche, la visite de villes/villages, de monuments historiques ou religieux, de musées/expositions forment le podium (**tourisme culturel et patrimonial**), puis arrivent les **loisirs de nature** : balades à pied, baignade en rivière ou lac. Dans le top 10 sont positionnés la gastronomie et le canoë et la randonnée pédestre !

A NOTER

Les enseignements de cette étude de fréquentation et de clientèles touristiques de l'Ardèche seront présentés aux acteurs sur les territoires lors de 4 rencontres :

- jeudi 4 mai à 9h30 – Espace Rionis - Ruoms
- jeudi 4 mai à 15h00 – Salle polyvalente – Château de Blou - Thueyts
- vendredi 5 mai à 9h30 – Salle des mariages - Serrières
- vendredi 5 mai à 15h30 – Amphithéâtre – Pôle de Bésignoles - Privas

CONTACTS

• AGENCE DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE DE L'ARDECHE

Gil Breyse, directeur / **Richard Roiron**, service évaluation observation / **Brigitte Mounier**, pôle communication

Tél. 04 75 64 04 66

Courriel : adt07@ardeche-guide.com

• Département de l'Ardèche

Direction de la communication

Sandrine Barberino / Isabelle Seren / Corine Fontanarava

04 75 66 71 46 / 04 75 66 77 12 / 04 75 66 77 08

ANNEXE 1 – LEXIQUE

Arrivée

Correspond à un touriste entrant sur un territoire ou dans un hébergement touristique sur une période donnée. Cet indicateur sert, avec celui des nuitées, à calculer la durée des séjours.

Nuitée

Correspond à la nuit passée par un touriste sur le territoire observé. La nuitée est une unité de mesure de la fréquentation touristique du territoire.

Exemple : une famille composée de 2 adultes et 3 enfants venant passer 4 nuits sur le territoire correspond à $(2+3) \times 4 = 20$ nuitées.

Durée de séjour

Elle est généralement comptée en nuits, et exprime le rapport entre les nuitées et les arrivées

Visiteur

Cela correspond aux personnes en déplacement en dehors de leur environnement habituel (vie quotidienne et déplacements domicile-travail).

Excursionniste

C'est un visiteur à la journée (pas de nuitée associée).

Touriste

C'est un visiteur qui passe au moins une nuit sur le lieu visité pour des raisons personnelles (loisirs, détente, vacances, visite à des parents-amis, santé, manifestations, voyages scolaires, ou autres motifs), ou professionnelles (affaires, missions, réunions, formations, etc.).

Consommation touristique

Ensemble des dépenses effectuées par les touristes sur un territoire. Elle se calcule soit en faisant la somme des dépenses individuelles, soit, cas le plus courant, en multipliant les nuitées effectuées sur un territoire par la dépense journalière moyenne de ces derniers. Selon la nature des dépenses, on peut établir la consommation touristique par poste : hébergement, transport, services, achat de biens durables, restauration, alimentation, etc.