



Profil des clientèles touristiques séjournant sur l'intérieur des Landes

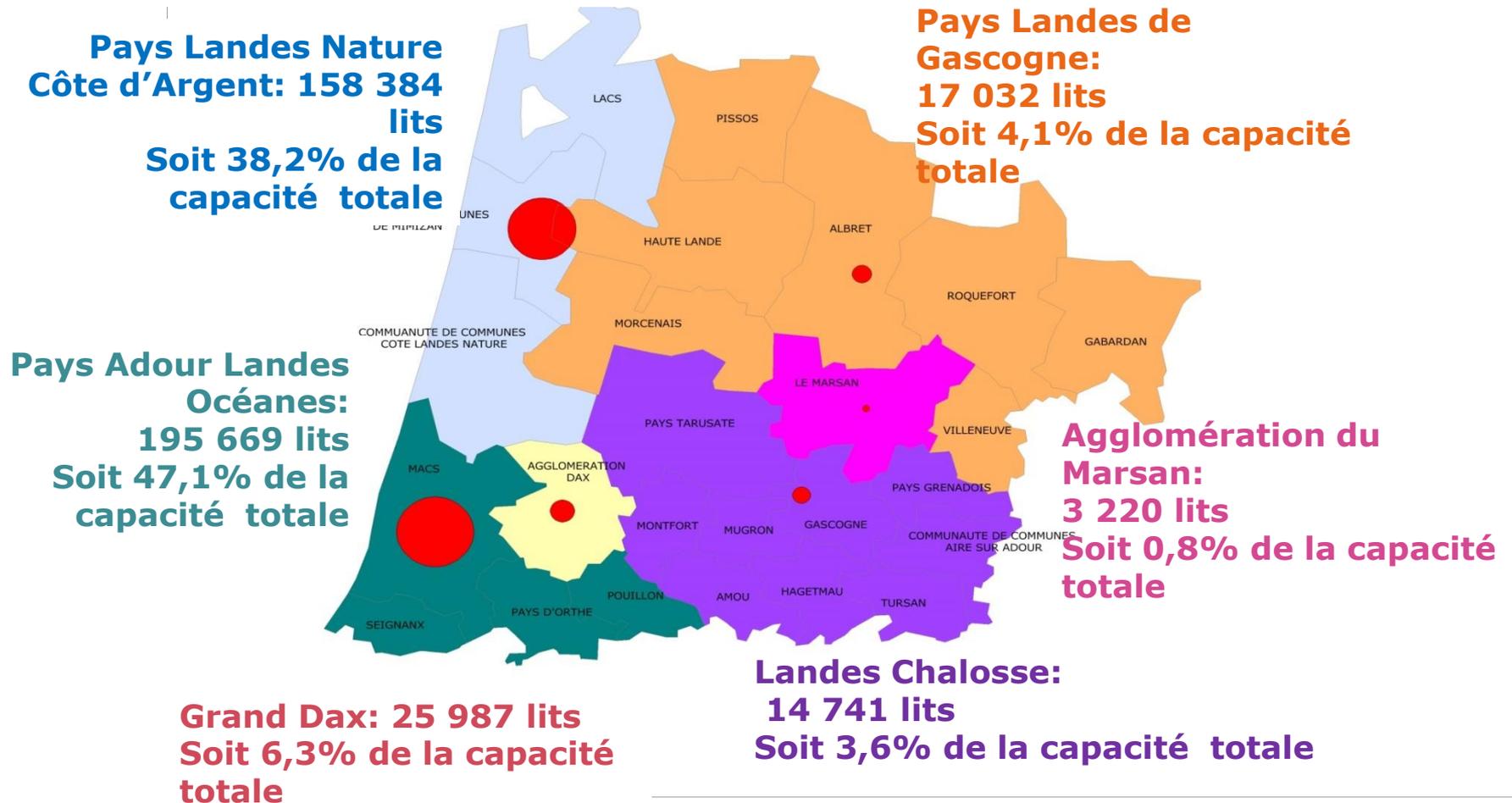
Résultats de l'enquête qualitative
réalisée de juin à septembre 2014

Profil des clientèles touristiques séjournant sur l'intérieur des Landes

Le contexte

La capacité d'accueil touristique dans les Landes:

Offre hébergement marchand et non marchand: 415 033 Lits

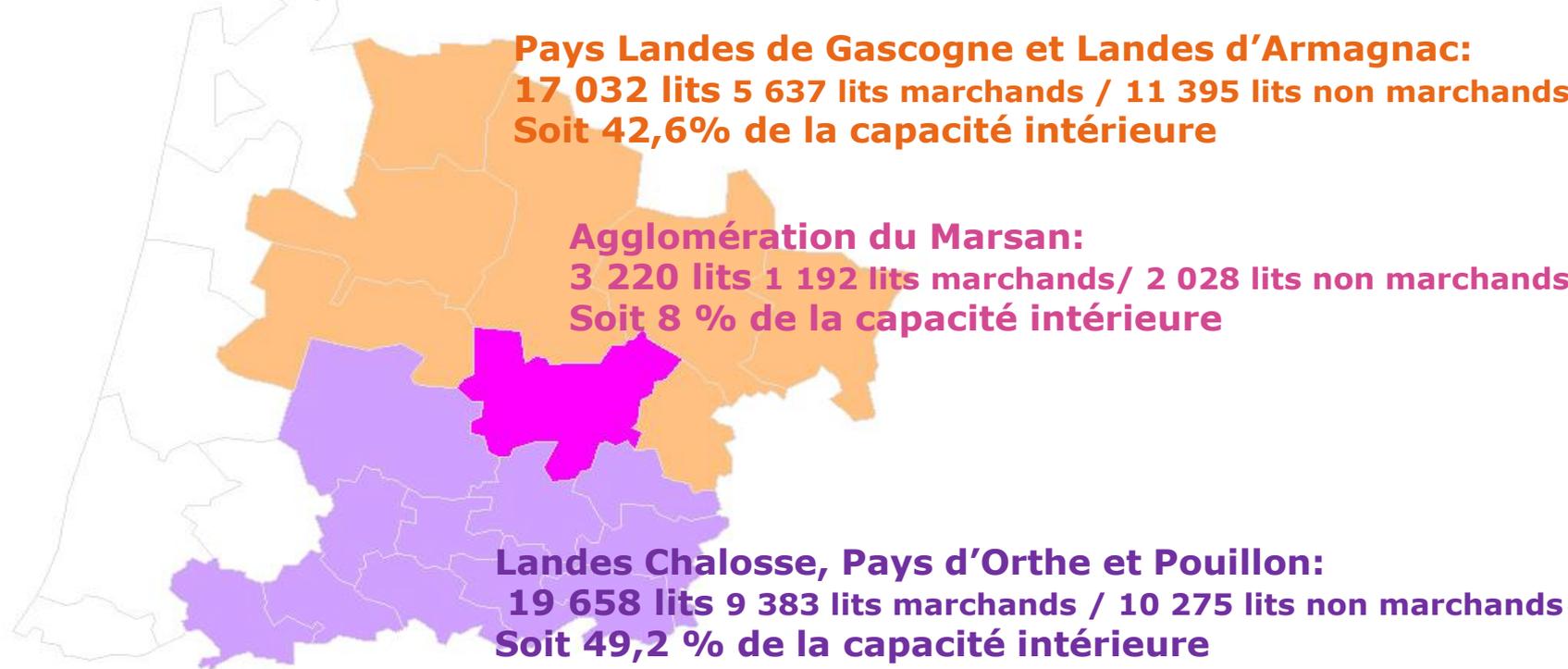


Profil des clientèles touristiques séjournant sur l'intérieur des Landes

Le contexte

La capacité d'accueil touristique de la zone d'étude:

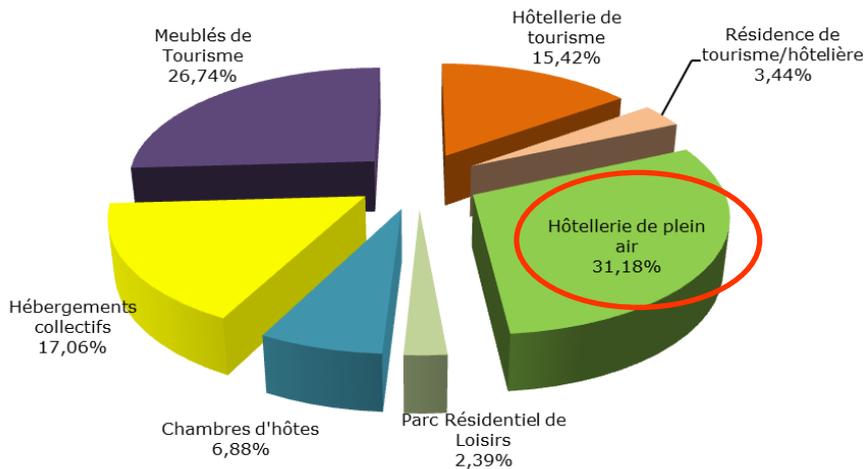
- 39 910 lits touristiques soit 9,6% de la capacité d'accueil des Landes
- 7 202 km² soit 77% du département



Répartition par mode d'hébergement marchand

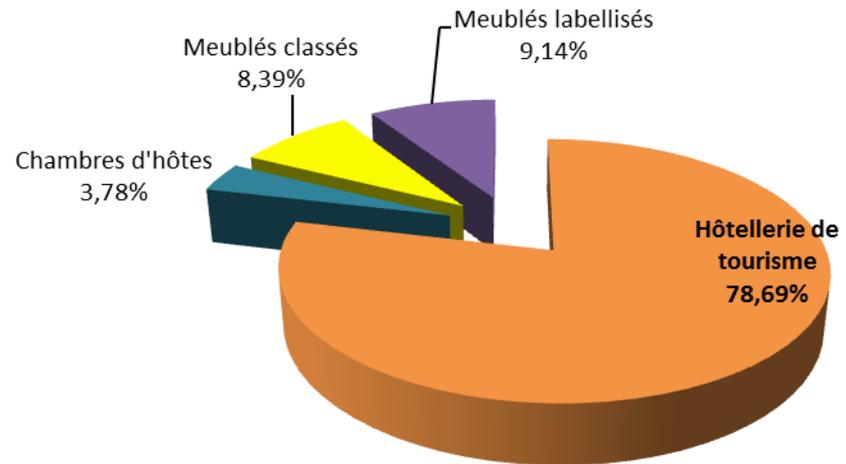
Intérieur des Landes

40,62% des lits sont marchands soit **16 212** lits

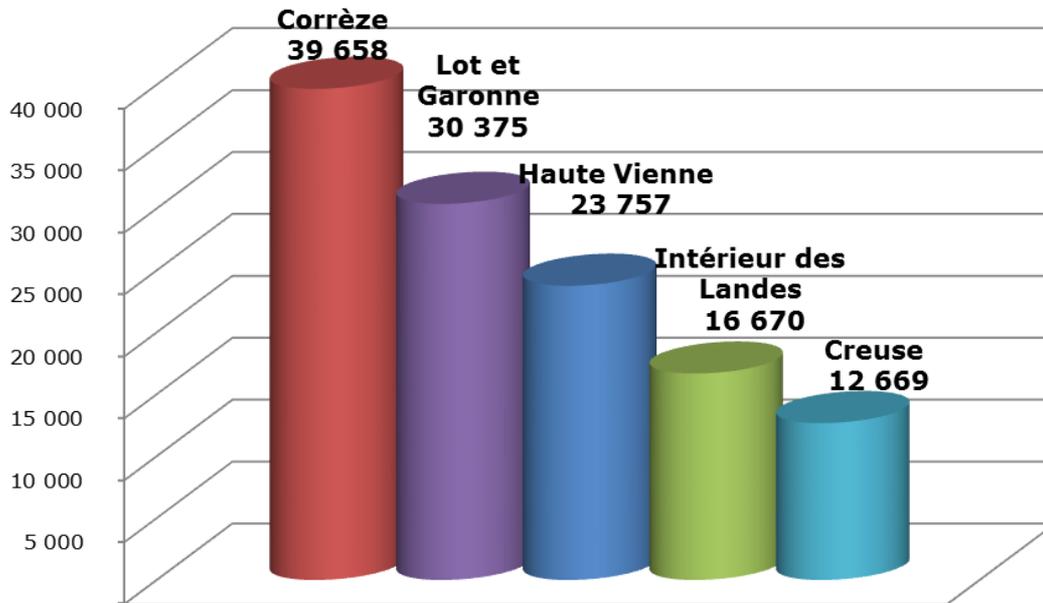


Sur le littoral:
hébergement marchand 43,8%
hébergement non marchand 56,2%

Le Marsan



Comparaison avec d'autres départements: exemple des départements du Limousin



Sur la base des lits marchands, la zone intérieure des Landes détient autant de lits qu'un département tel que la Creuse

Mise en place d'une étude qualitative sur la clientèle intérieure des Landes

2005: première enquête menée sur l'intérieur

Les objectifs de l'étude 2014

- Mieux connaître la clientèle touristique qui fréquente l'intérieur du département (provenance, typologie, activités pratiquées...)
- Apprécier le niveau de notoriété des territoires situés à l'intérieur du département
- Mesurer la satisfaction des clientèles et évaluer notre offre séjour

Afin de :

- Développer, ajuster la promotion du/des territoires(s)
- Comparer à d'autres clientèles du département
- Définir les attentes des clients (hébergements, activités...)
- Développer de nouveaux produits
- Pour le CDT, mieux cibler nos actions de promotion ou les ajuster
- Pour les élus: aide à la décision
- Pour les professionnels : mieux connaître leurs clients

Organisation de l'enquête

- Organisation d'un groupe de travail avec certains OT de l'intérieur pour valider la méthodologie et le questionnaire
- Définition de quotas par zone et par saison pour garantir la représentativité du panel (base de 1 500 questionnaires répartis sur le territoire)
- Cas spécifique du Marsan: quotas supplémentaires afin de faire une analyse spécifique au Marsan (objectif: 600 questionnaires)

Administration du questionnaire



- Questionnaire autoadministré sur tablette dotée d'un outil statistique Sphinx mais aussi sous une version papier
- Traduction des questionnaires en langues étrangères 

Déroulement de l'enquête

- Enquête réalisée du 6 juin 2014 au 26 septembre 2014



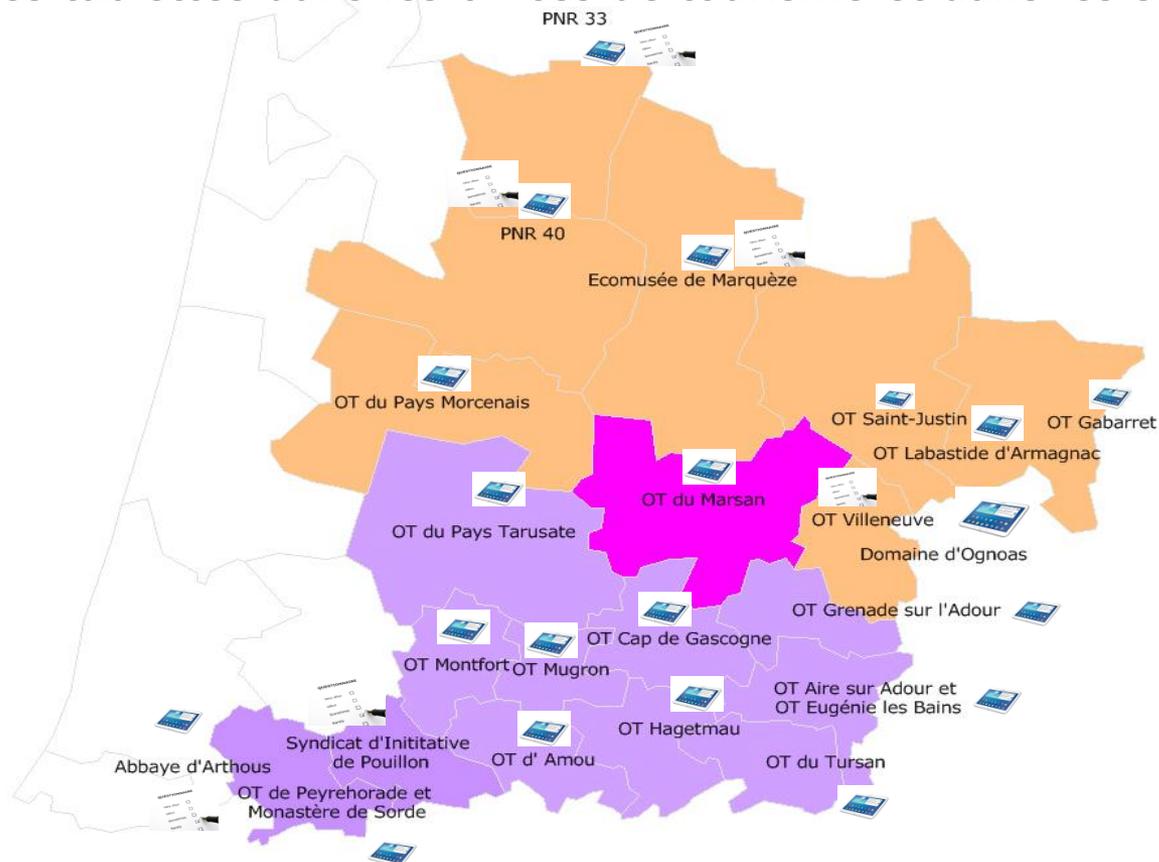
B.E.T F. MARCHAND

Profil des clientèles touristiques séjournant sur l'intérieur des Landes

Points d'enquête

- Répartition des tablettes dans les offices de tourisme et dans les sites touristiques

Méthodologie



**Profil de la clientèle touristique séjournant
sur l'intérieur des Landes**
Résultats de l'enquête 2014

Carte d'identité

Qui sont-ils?
D'où viennent-ils?

Avant le séjour

Motivations
Préparation
Information
Réservation

Pendant le séjour

Hébergement
Durée de séjour
Activités
Dépenses

Bilan du séjour

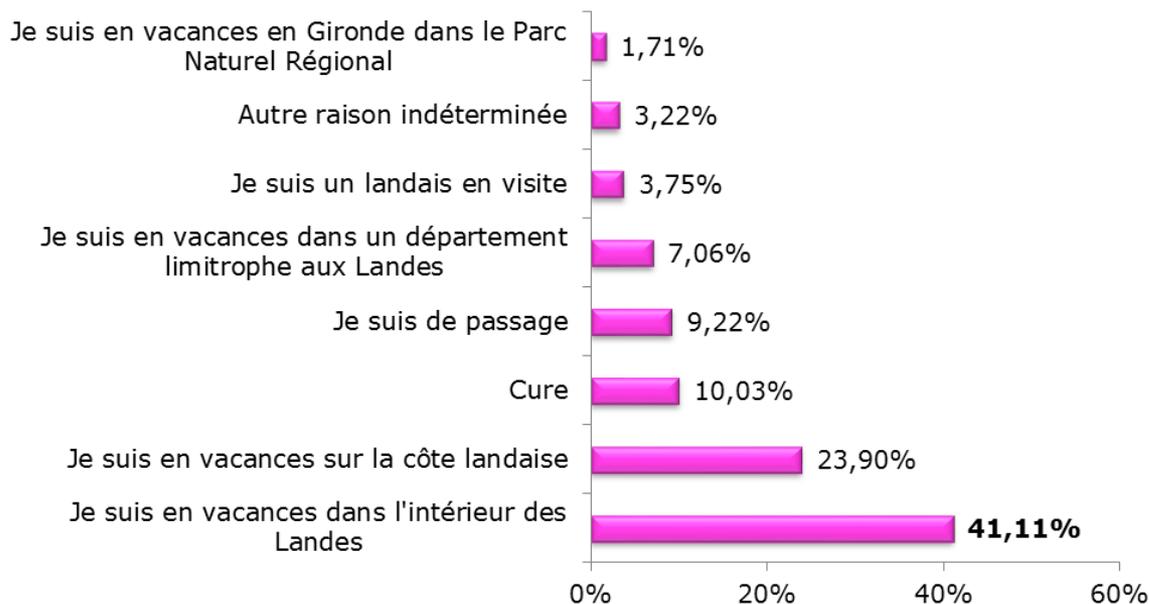
Remarques

Profil des clientèles touristiques séjournant sur l'intérieur des Landes

Intérieur des Landes

Préambule sur l'enquête générale

2 452 questionnaires ont été réalisés



Pour cette analyse, nous retiendrons essentiellement les **clientèles en séjour** sur la zone intérieure.

* **41%** des touristes répondants étaient en vacances dans l'intérieur des Landes

* 23.9% étaient en séjour sur le littoral landais

* 10% étaient en cure

Zoom sur la clientèle en séjour dans un département limitrophe: 7,1% des répondants

Cette clientèle a principalement été rencontrée sur :

- Marquèze (50.2%)
- Gabarret (22%)
- Le Marsan (6.9%)
- Aire sur Adour (6.3%)

Parmi les villes d'hébergement cotées, on retrouve :

- Barbotan les thermes
- Salies de Béarn
- Pau.....

Zoom sur la clientèle de passage: 9,2% des répondants

Cette clientèle a principalement été rencontrée sur :

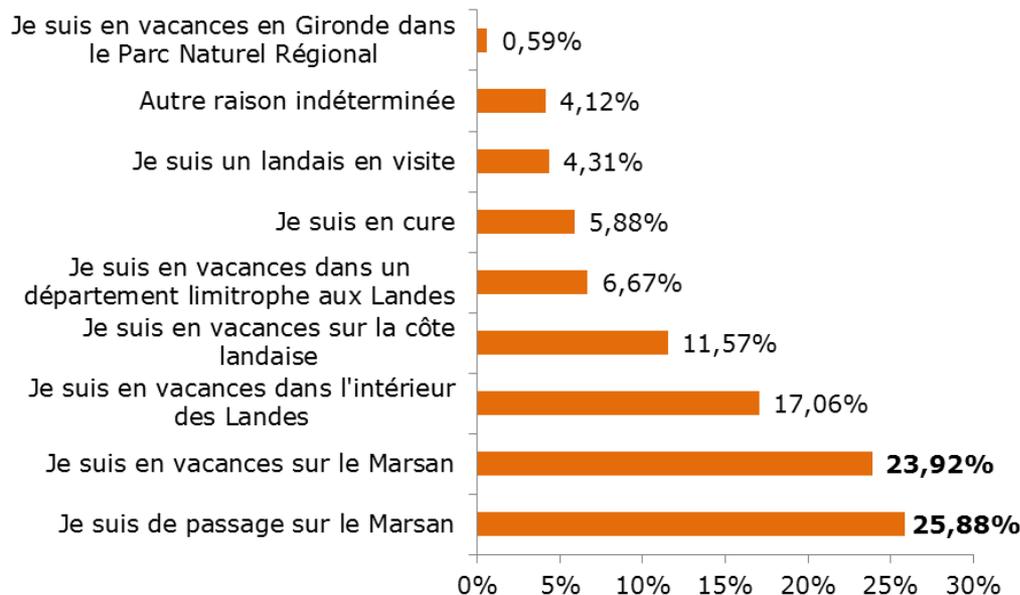
- Marquèze (40.2%)
- Le Marsan (19%)
- Gabarret (11%)
- Hagetmau (10.4%)
- Saint-Sever (9.6%)
- Aire sur Adour (9.6%)

Zoom sur la clientèle identifiée « Un landais en visite »: 3,8% des répondants

En dehors de Marquèze qui a concentré 51% de ces questionnaires, cette clientèle a été rencontrée de façon très diffuse sur le territoire :

- Saint-Sever (8.7%)
- Grenade (5.4%)
- Gabarret (4.3%)
- Le Marsan (4.3%)

510 questionnaires ont été réalisés



* **25,9%** étaient de passage

* **24%** des touristes étaient en vacances sur la zone du Marsan

* 17% étaient en vacances dans l'intérieur des Landes (hors zone du Marsan)

* **11,6%** étaient en vacances sur la côte landaise



Pour cette analyse, nous ne retiendrons que les clientèles en séjour sur le Marsan

Rappels sur l'enquête générale:

* **41%** des touristes étaient en vacances dans l'intérieur des Landes

* 23.9% étaient en séjour sur le littoral landais

* 10% étaient en cure

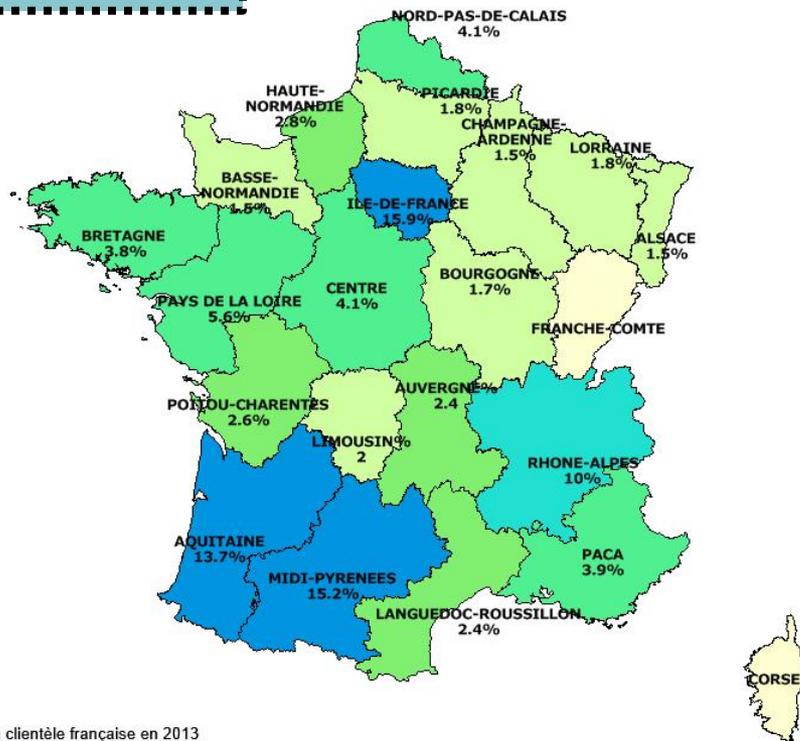
Profil des clientèles touristiques séjournant sur l'intérieur des Landes

Les clientèles Françaises:
89,2% des répondants étaient originaires de France

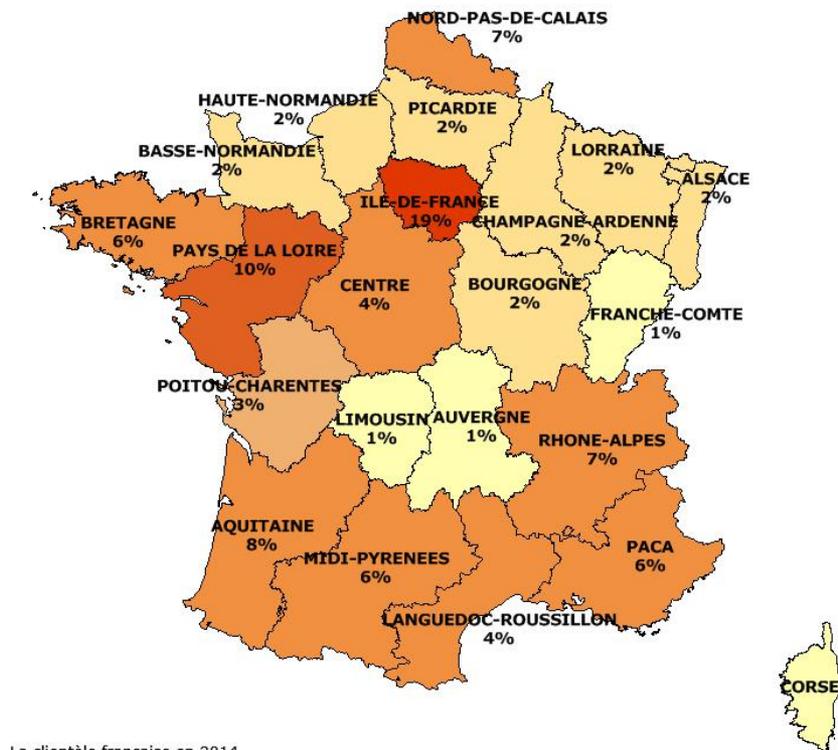
Carte d'identité: d'où viennent-ils?

Littoral

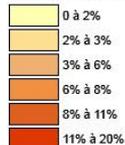
Intérieur des Landes



La clientèle française en 2013



La clientèle française en 2014



Profil des clientèles touristiques séjournant sur l'intérieur des Landes

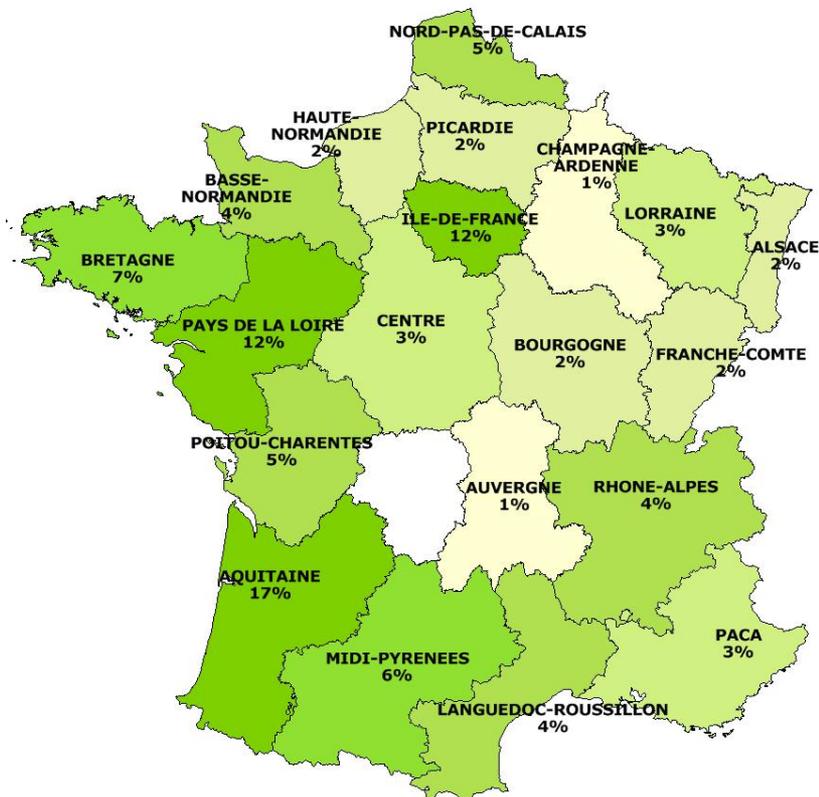
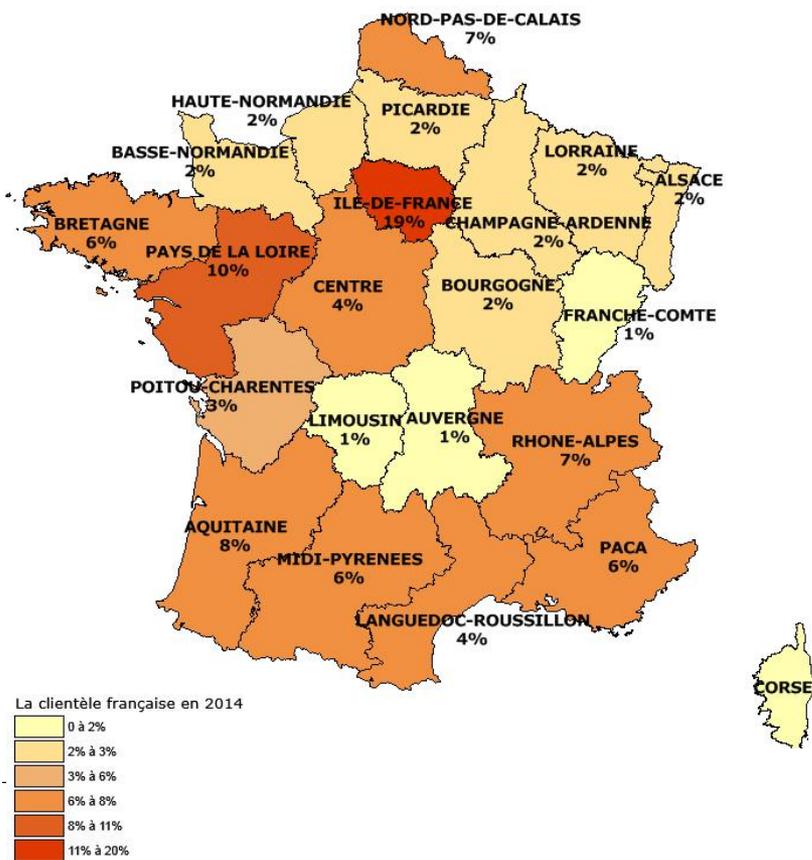
La clientèle Française

Carte d'identité: d'où viennent-ils?

Intérieur des Landes

Le Marsan

90,6% des répondants étaient originaires de France



Profil des clientèles touristiques séjournant sur l'intérieur des Landes

Carte d'identité: d'où viennent-ils?

La clientèle Etrangère:

prudence sur l'utilisation de ces données en raison de la faible participation de la clientèle étrangère à cette enquête

INDICATIF

Palmarès des nationalités représentées

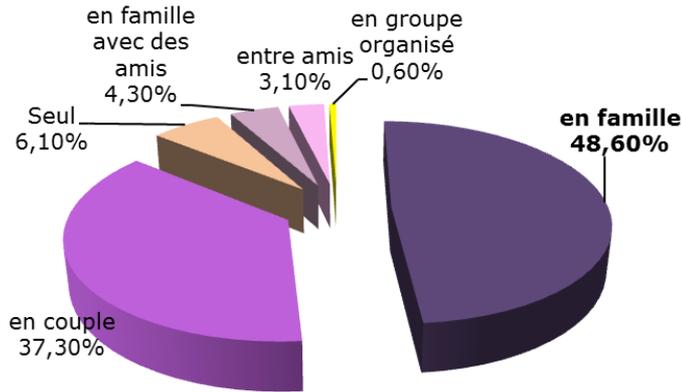
	Clientèle intérieure 2014	Clientèle littorale 2013	Clientèle du Marsan
Belgique	32,8%	13%	13,8%
Espagne	20,7%	13,6%	17,2%
Pays-Bas	15,7%	14,7%	6,9%
Angleterre	9,8%	12,1%	13,8%
Suisse	6,1%	6,9%	6,9%
Italie	2,8%	1,2%	10,3%
Allemagne	2,2%	28,3%	6,9%

Sur le Marsan: Parmi les touristes en visite sur le Marsan (non hébergés sur la zone), on retrouve une sur représentation de la clientèle anglaise

Profil des clientèles touristiques séjournant sur l'intérieur des Landes

Composition du groupe

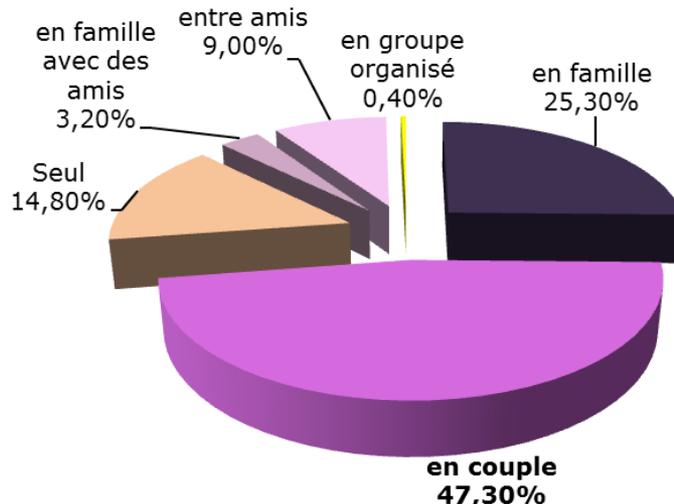
Intérieur des Landes



* Une clientèle familiale moins bien représentée que sur le littoral où elle constitue 54% de la clientèle.

* 3,4 personnes composent le groupe contre 3,6 sur le littoral

Le Marsan



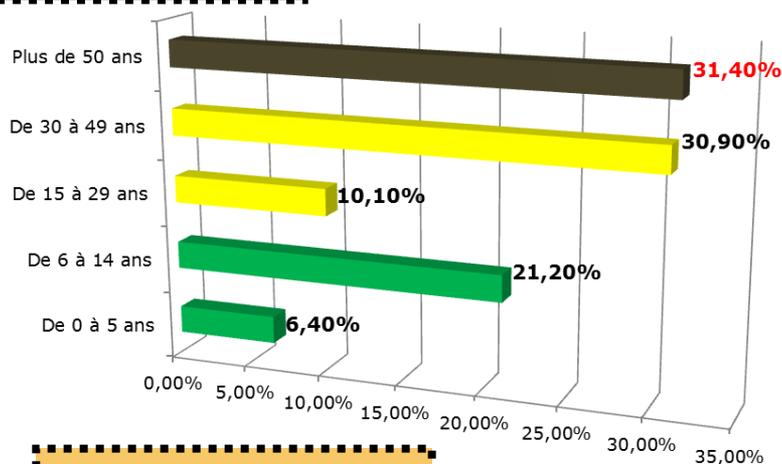
* Surreprésentation des couples

* 2,7 personnes composent le groupe en séjour

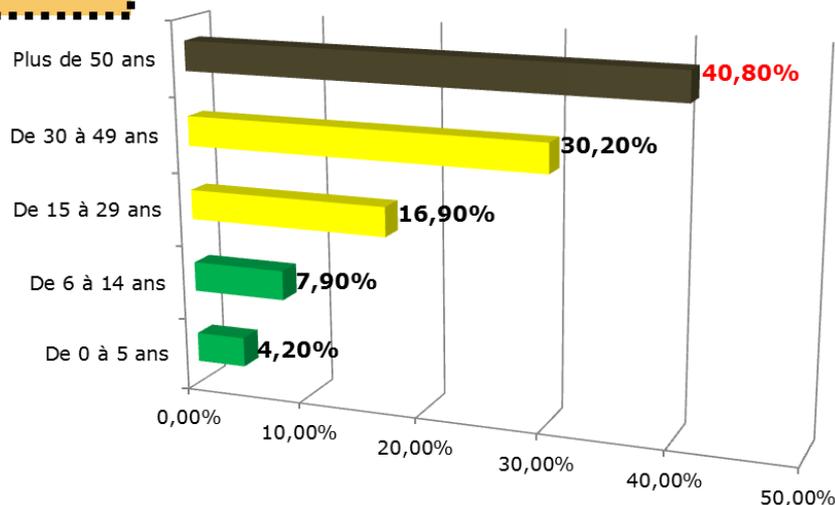
Profil des clientèles touristiques séjournant sur l'intérieur des Landes

Age des membres du groupe

Intérieur des Landes



Le Marsan



Carte d'identité: qui sont-ils?

* Sur la zone intérieure on constate une surreprésentation des séniors (contre 22,6% sur le littoral)

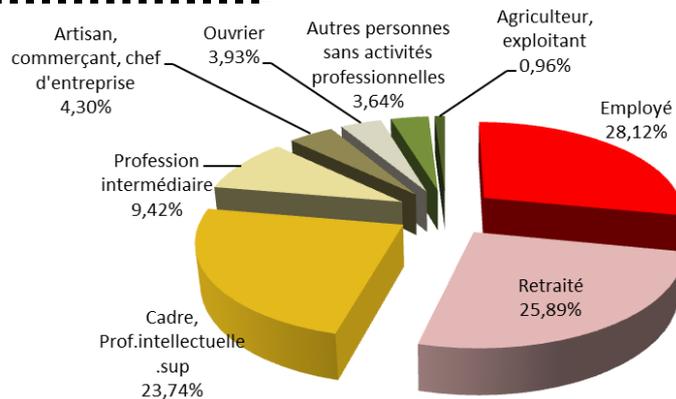
* La part des 15-29 ans est moins présente (21,2% sur le littoral)

* La part des séniors est plus importante

Profil des clientèles touristiques séjournant sur l'intérieur des Landes

Professions et catégories socioprofessionnelles

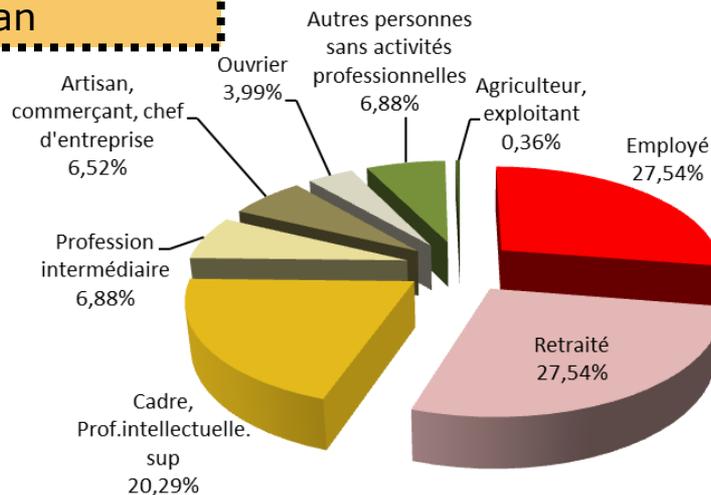
Intérieur des Landes



Carte d'identité: qui sont-ils?

* Sur la zone intérieure les catégories « Retraités » et « CSP + » sont plus représentées que sur le littoral (15% pour le 1^{er} et 21% pour le 2nd)

Le Marsan



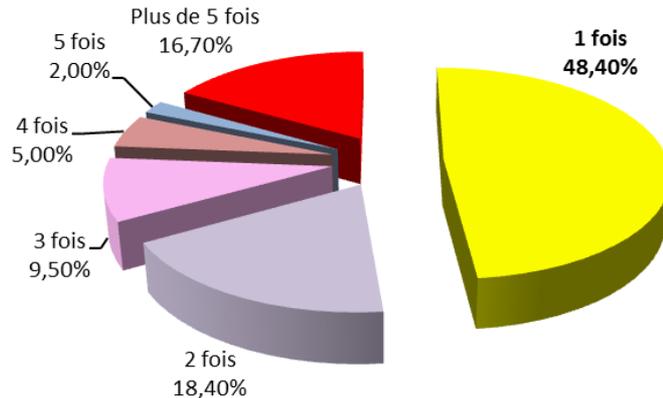
* Une répartition qui suit les résultats de l'enquête globale

Profil des clientèles touristiques séjournant sur l'intérieur des Landes

Nombre de séjours dans les Landes: hébergement marchand

Carte d'identité: fidélité

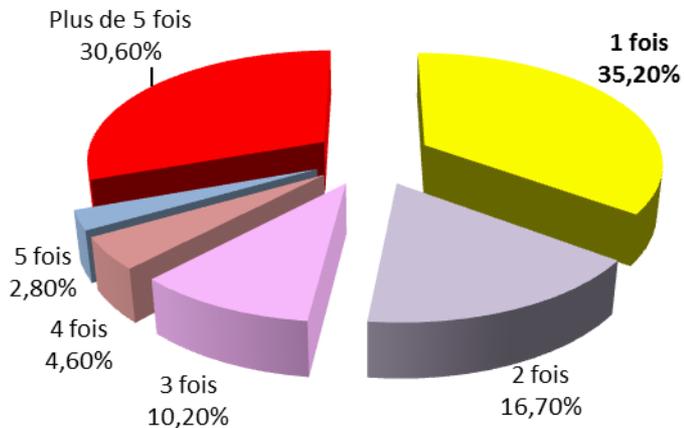
Intérieur des Landes



* La part des primovisiteurs est plus importante que sur le littoral (32%)

* Une clientèle moins fidèle que sur le littoral

Le Marsan



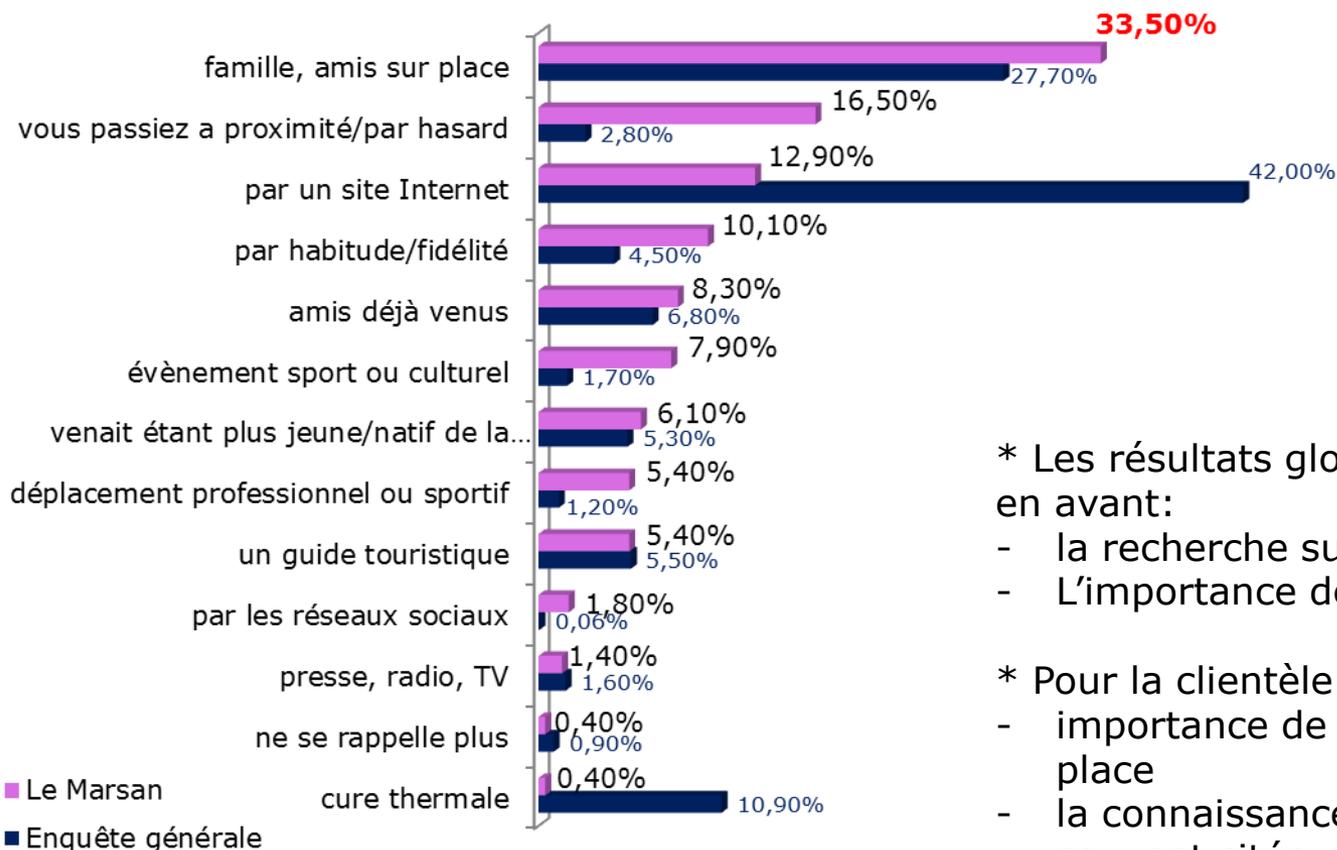
* 1/3 des visiteurs venus dans un hébergement marchand vient pour la 1^{ère} fois

* Moins d'1/3 est une clientèle fidèle

Profil des clientèles touristiques séjournant sur l'intérieur des Landes

La préparation du séjour

Ils ont connu la destination grâce à.....



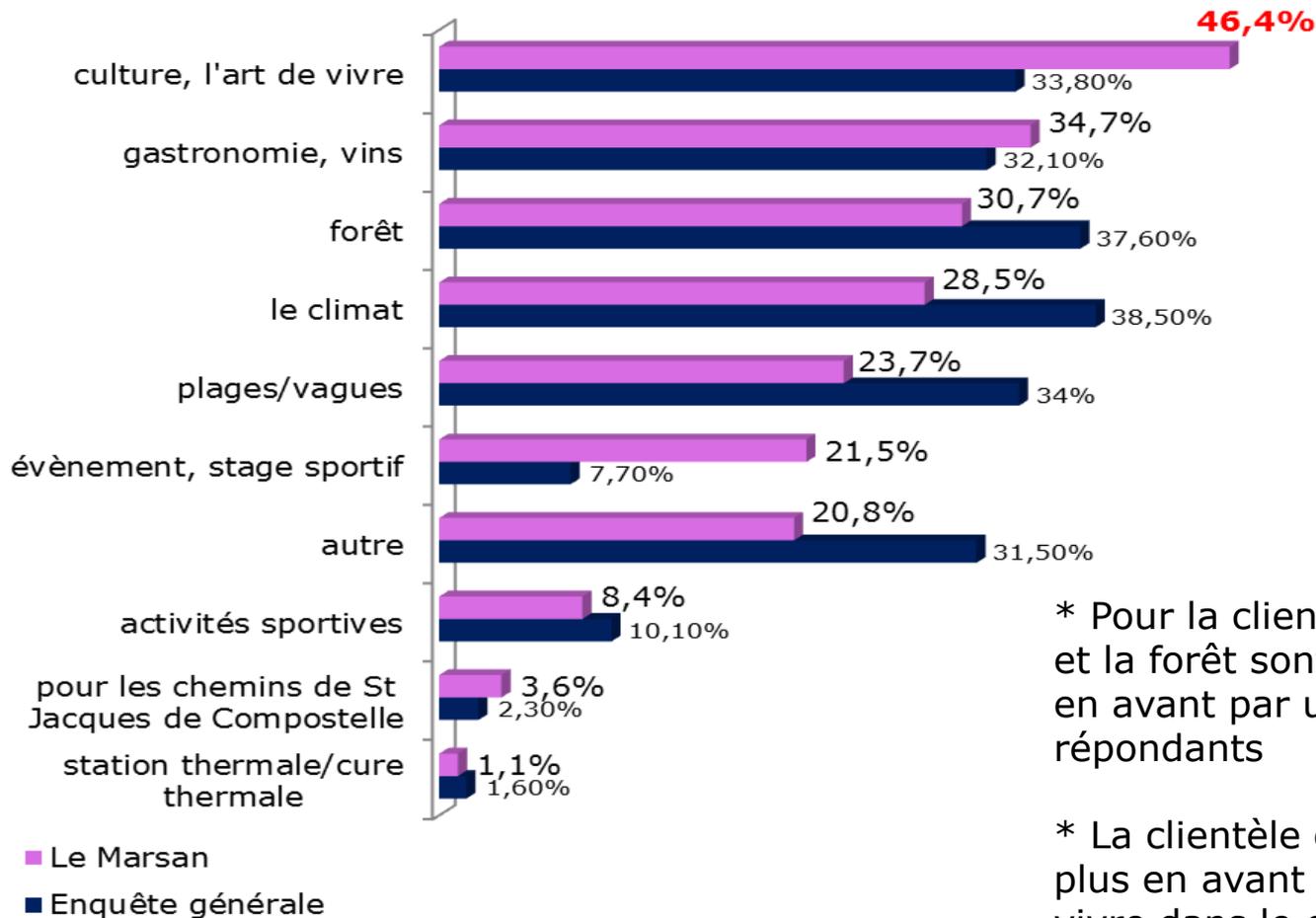
* Les résultats globaux de l'enquête mettent en avant:

- la recherche sur Internet
- L'importance des ambassadeurs de la zone

* Pour la clientèle spécifique du Marsan:

- importance de la famille ou des amis sur place
- la connaissance via Internet a été moins souvent citée

Le choix des Landes (plusieurs choix possibles)



* Pour la clientèle de l'intérieur le climat et la forêt sont les caractéristiques mises en avant par une grande partie des répondants

* La clientèle en séjour sur le Marsan met plus en avant l'aspect culturel et l'art de vivre dans le choix de la destination

Profil des clientèles touristiques séjournant sur l'intérieur des Landes

Le choix des Landes: zoom sur les événements

La préparation du séjour

Intérieur des Landes

- Sur 1352 touristes hébergés sur la zone intérieure, 7,7% ont dit être venus à l'occasion d'un événement parmi lesquels on retrouve:
 - Les Fêtes de Dax (32 rép.)
 - Les Fêtes de Mont de Marsan (23 rép.)
 - Musicalarue à Luxey (18 rép.)
 - Arte Flamenco (10 rép.)

Le Marsan

- Parmi les touristes hébergés sur la zone du Marsan (279), 21,5% ont été motivés par un événement:
 - Arte Flamenco (23 rép.)
 - Les Fêtes de Mont de Marsan (22 rép.)
 - Les Fêtes de Dax (6 rép.)

Profil des clientèles touristiques séjournant sur l'intérieur des Landes

La recherche de l'hébergement

Intérieur des Landes

* **74,9%** des touristes hébergés sur la zone intérieure ont réservé leur hébergement en amont:

34,7% ont réservé entre avril et juin

24,6% au cours du 1^{er} trimestre de l'année

21% au dernier moment (moins d'un mois)

Près de 20% ont réservé à la fin de l'année 2013

Le Marsan

* **61.3%** des touristes hébergés sur la zone du Marsan n'ont pas réservé leur hébergement en amont.

Pour ceux qui ont réservé, les périodes de réservation sont :

* 34% ont réservé au dernier moment (moins d'un mois)

* 30.2% entre avril et juin

* 24.5% au cours du 1^{er} trimestre de l'année

* 11.4% ont réservé à la fin de l'année 2013

La préparation du séjour

Réservations plus tardives que sur le littoral

La préparation du séjour sur le Marsan est moins anticipée que la clientèle générale de l'intérieur

La réservation de l'hébergement

* **77,6%** des touristes hébergés sur la zone intérieure ont réservé leur hébergement sur **Internet contre 64,2% sur la zone du Marsan**

- Les autres modes de réservation cités:

Intérieur des Landes

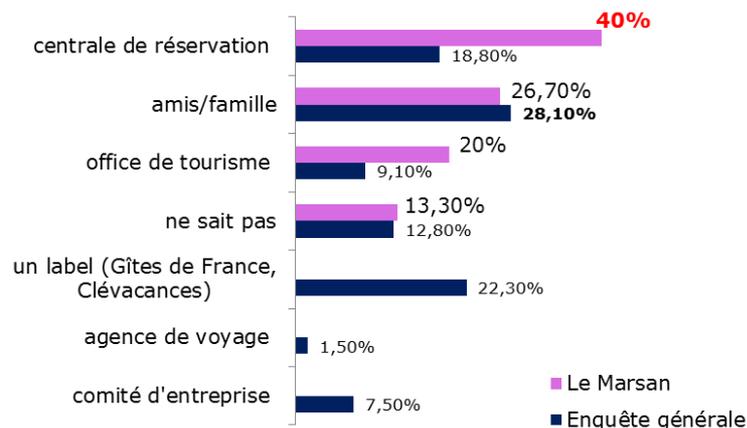
- autre (18,2%)
- par téléphone (12,1%)
- courrier (2,7%)
- sur place (1,9%)

Le Marsan

- par téléphone (24,5%)
- sur place (7,5%)
- autre (5,7%)



Pour ceux qui n'ont pas réservé via Internet, qui était leur interlocuteur?



Profil des clientèles touristiques séjournant sur l'intérieur des Landes

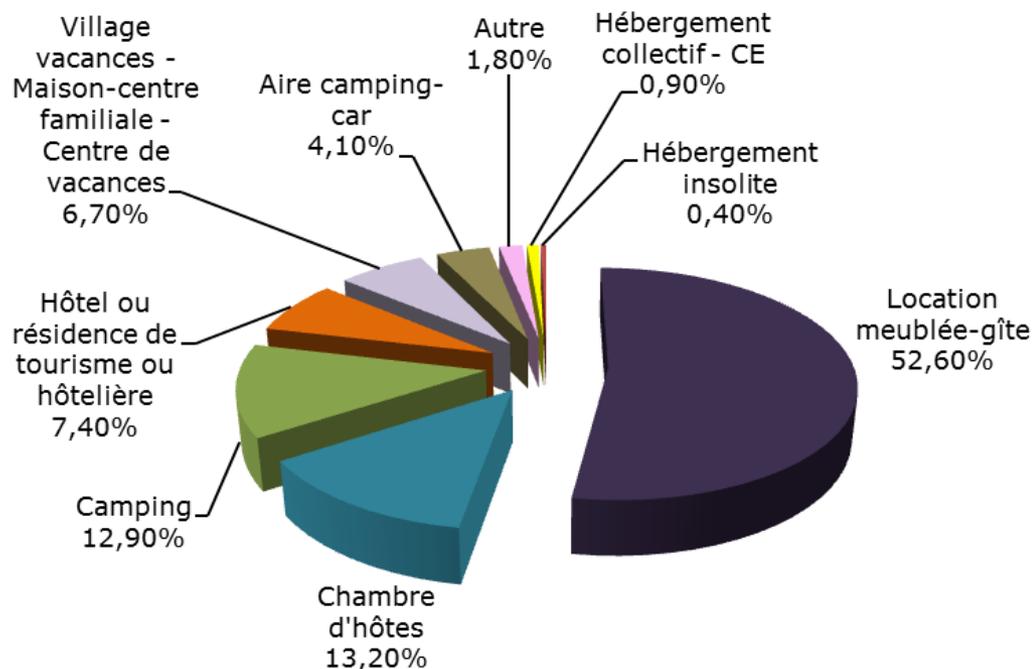
L'hébergement marchand et non marchand

Pendant le séjour

Intérieur des Landes

* Sur l'ensemble de l'enquête, **78,2%** des personnes déclarent résider en hébergement marchand (contre 80,6% sur le littoral)

* Pour la clientèle de l'intérieur, la location meublée /gîte est le mode d'hébergement privilégié alors que le camping est en 1^{ère} position sur le littoral et la location de meublé en 2^{ème} position.



L'hébergement marchand et non marchand

Le Marsan

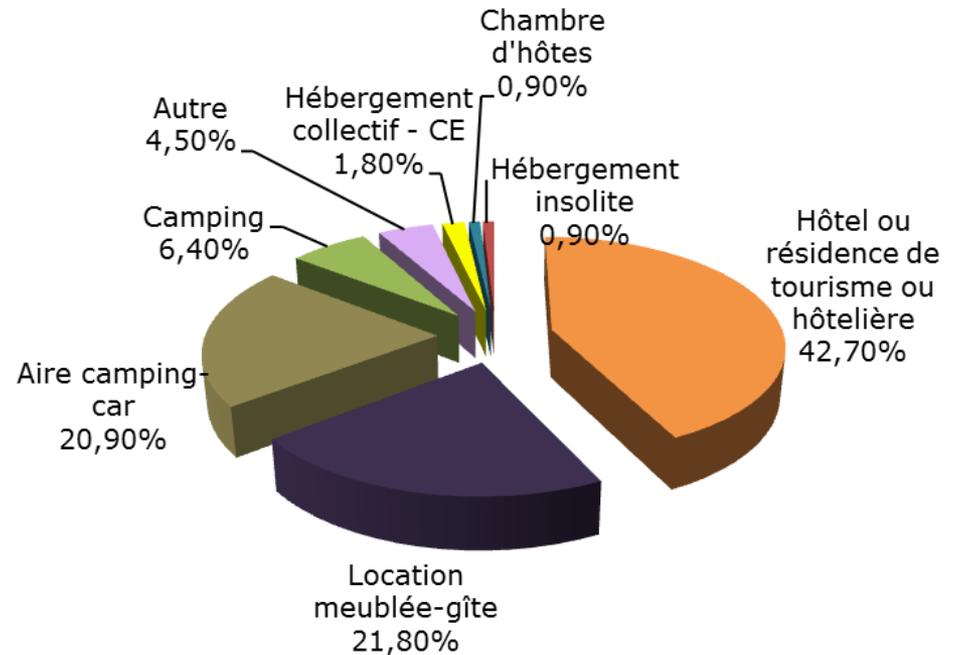
* **60,8%** des personnes ont déclaré résider dans un hébergement marchand

- Hébergement privilégié: hôtel ou résidence de tourisme

* Poids très important de la clientèle venue sur la zone du Marsan et hébergée chez des amis ou dans la famille (94,4% des personnes hébergées en non marchand)

Palmarès des villes d'hébergement citées:

- Mont de Marsan 68,5%
- Benquet 6%
- Saint-Pierre-du Mont 5,5%
- Saint-Perdon 5%



Profil des clientèles touristiques séjournant sur l'intérieur des Landes

La durée de séjour

Intérieur des Landes

La durée moyenne de séjour des touristes séjournant dans l'intérieur des Landes est de **10,6** jours

La moitié des séjours font plus de 8 jours

Pendant le séjour

Durée moyenne de séjours sur le littoral: 12,38 jours

Le Marsan

* La durée moyenne de séjour s'élève à **5,39 jours** - Médiane à 4 jours



Dispersion des séjours selon la durée moyenne:

- 1/4 entre 1 et 2 jours
- 1/4 entre 2 et 4 jours
- 1/4 entre 4 et 7 jours
- 1/4 entre 7 et 26 jours

Intérieur des Landes

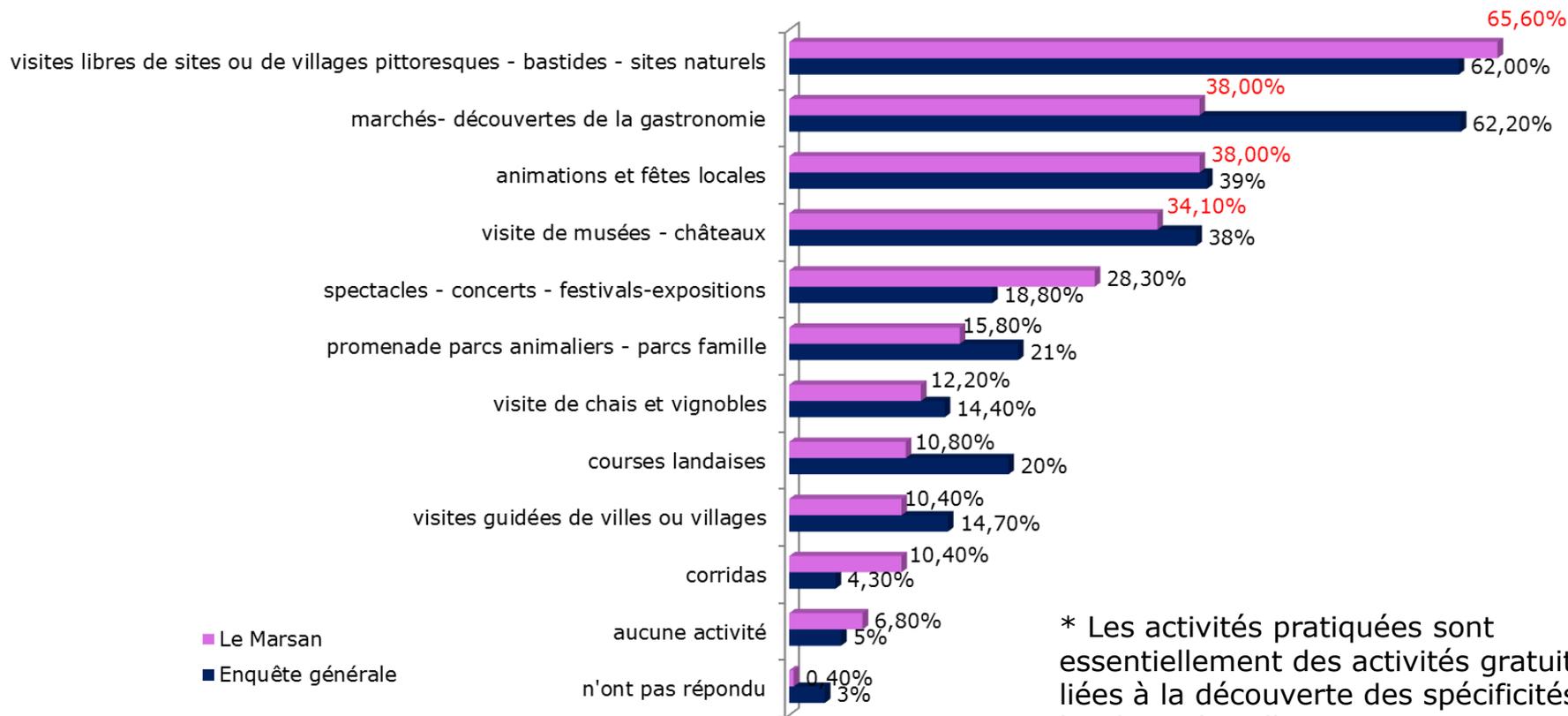
* Comme pour la clientèle du littoral, les touristes sont venus essentiellement avec leur véhicule personnel: 90% des répondants

Le Marsan

La voiture est également privilégiée pour 70,7% des touristes séjournant sur le territoire

Par rapport à l'enquête globale, la part des van/camping-car est bien supérieure à la moyenne de l'intérieur: 15,3% contre 3,9%

Les activités culturelles pratiquées au cours du séjour



* Les activités pratiquées sont essentiellement des activités gratuites, liées à la découverte des spécificités locales culturelles et gastronomiques

* La clientèle du Marsan pratique plus de visites libres de sites et de villages

Profil des clientèles touristiques séjournant sur l'intérieur des Landes

Les sites culturels visités (% de répondants)

Pendant le séjour

	Résultats le Marsan Taux de réponse: 98,2%	Enquête générale Taux de réponse: 87,1%
Ecomusée de Marquèze	37,3%	37,7%
Labastide d'Armagnac/Saint-Justin	20,4%	17,9%
Abbatiale de Saint-Sever	16,1%	13,6%
Musée Despiou	13,3%	3,9%
Site d'Arjuzanx	10,4%	12,1%
Domaine d'Ognoas	9,7%	6,4%
La Dame de Brassempouy	6,5%	9,7%
Musée de la Chalosse	5,4%	8,6%
Abbaye de Sorde	5,4%	5,5%
Sainte-Quitterie	5%	5,2%
Abbaye d'Arthous	5%	5,3%
Musée de la faïence	3,6%	5,8%
Les caves du Tursan	3,6%	5,9%

* Plus d'1/3 des touristes hébergés sur le Marsan visite l'Ecomusée de Marquèze

* Une clientèle mobile qui va jusque dans les Landes d'Armagnac ou le Pays d'Orthe

* Le Musée Despiou est classé 4^{ème} alors qu'à l'échelle de l'enquête globale il est classé à la 15^{ème} place.

On constate également que les touristes hébergés en dehors de la zone du Marsan et qui sont venus visiter Mont de Marsan ont visité le Musée Despiou (15,5% d'entre eux)

Distance moyenne parcourue en voiture sur le Marsan (hors trajet domicile/lieu de vacances):

64 km/jour contre 50km/jour sur l'ensemble de l'intérieur et 22,5km/jour sur le littoral



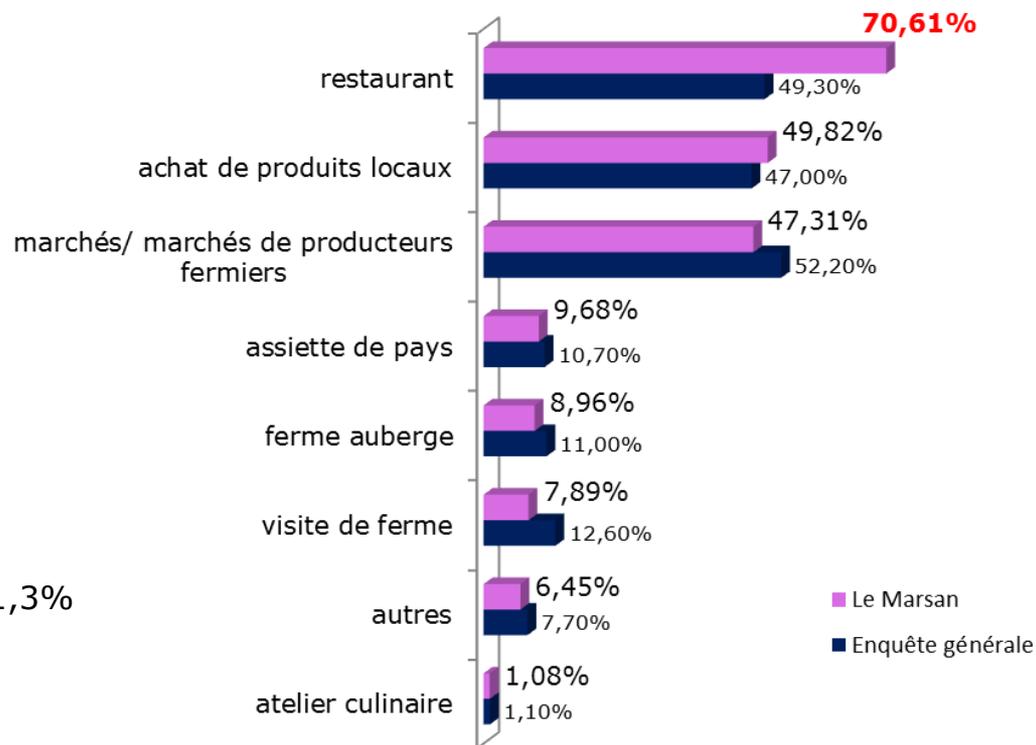
Zoom sur la gastronomie

* **70,6%** des touristes en séjour sur le Marsan vont au restaurant contre 49,3% sur l'enquête générale

* Si à l'échelle de l'enquête globale 52,2 % des touristes découvrent les marchés, sur le Marsan, cette part est inférieure

* Les produits ramenés:

- Fois gras/autres produits canard (51,3% des répondants du Marsan)
- Armagnac/Floc de Gascogne (40%)
- Vins de Tursan (27,5%)



Profil des clientèles touristiques séjournant sur l'intérieur des Landes

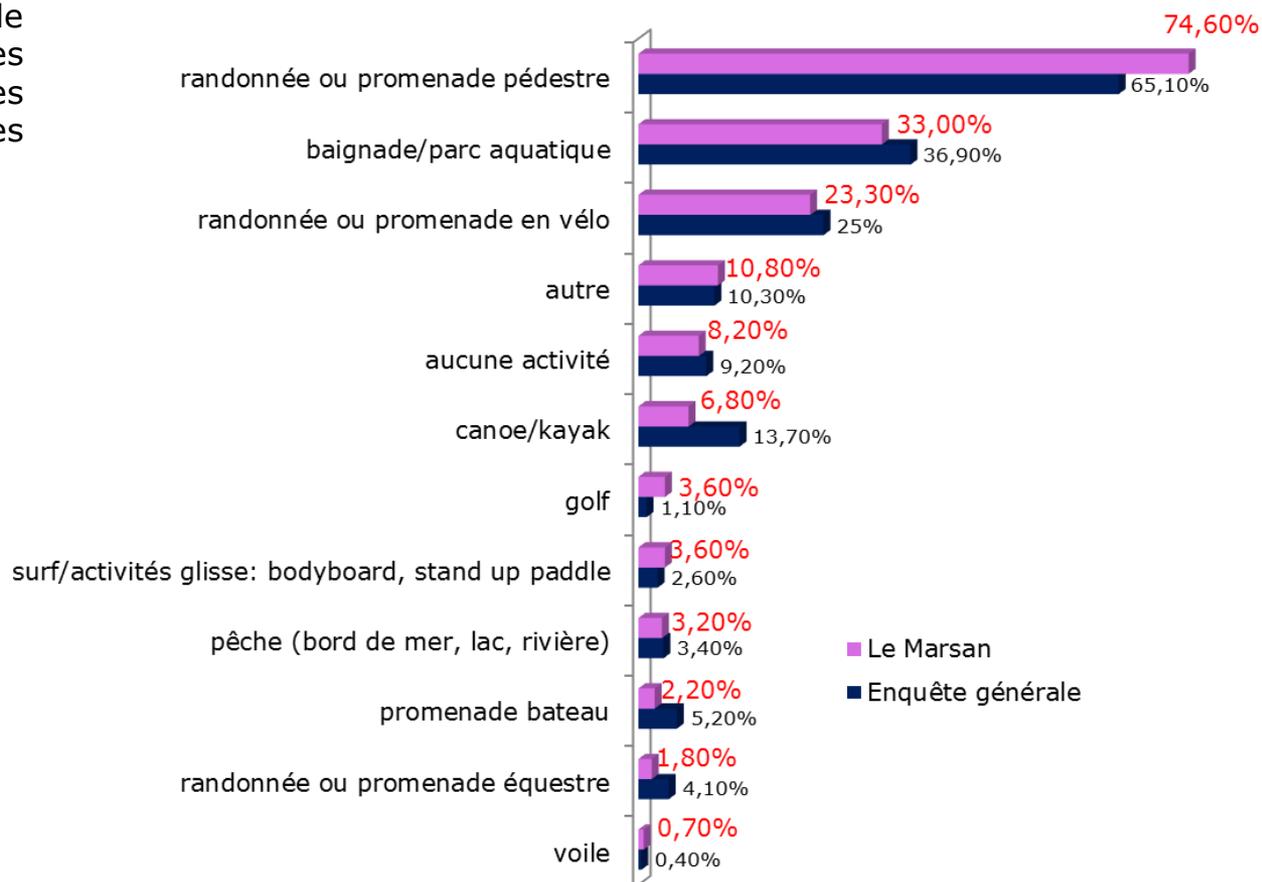
Les activités sportives pratiquées (taux de réponse 98,6%)

Pendant le séjour

* Les touristes en séjour sur le Marsan pratiquent les mêmes activités sportives que les touristes en séjour sur la zone intérieure des Landes

* Sur le Marsan, la randonnée pédestre est un peu plus pratiquée
Près de 55% pratiquant la randonnée marchent entre 1 et 2 heures

* 45% des touristes vont à la plage durant leur séjour sur le Marsan contre 62% sur l'ensemble de l'enquête



Zoom sur l'activité vélo

Pendant le séjour

Intérieur des Landes

* L'activité vélo est la 3^{ème} activité sportive la plus pratiquée

Sur l'ensemble de l'enquête (taux de réponse 23,8%):

- 12,1% des touristes sont venus avec leur propre vélo
- 7,4% ont profité de la mise à disposition gratuite d'un vélo sur place
- 4,3% a loué un vélo
- La distance moyenne pratiquée pour une balade en vélo est de **24km**
- Hébergée essentiellement en location gîte/meublée, cette clientèle est majoritairement hébergée sur la zone du PNR

Comme pour la clientèle du littoral, le touriste venant dans les Landes vient avec son propre vélo

Le Marsan

* 15,1% des touristes sont venus avec leur propre vélo (taux de réponse: 21,9% de l'échantillon)

- La distance moyenne pratiquée est de **34km**
- **38%** de cette clientèle est hébergée chez des amis ou famille et 28% sont des camping-caristes

Profil des clientèles touristiques séjournant sur l'intérieur des Landes

Pendant le séjour

Les touristes et l'outil numérique

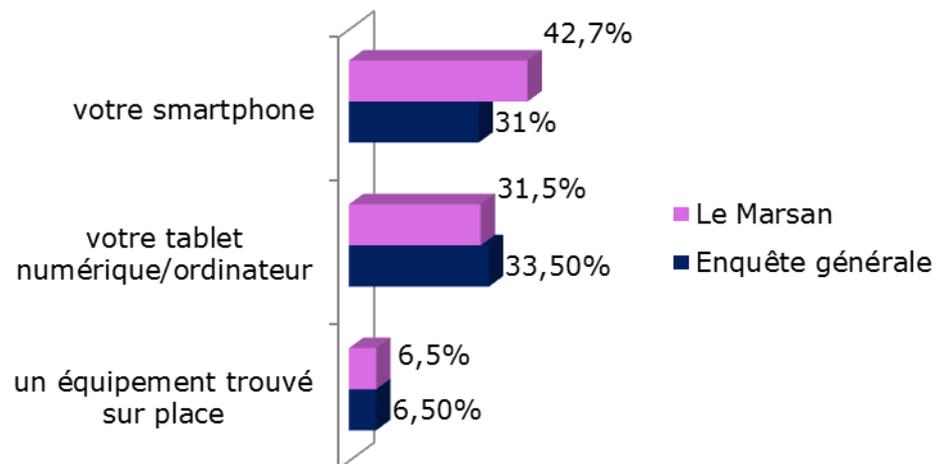
Intérieur des Landes

- **56,2%** des personnes ayant répondu à l'enquête ont utilisé un service Internet
- 9% ont déclaré ne pas avoir trouvé de service Internet

Le Marsan

- **58,8%** des personnes ayant répondu à l'enquête ont utilisé un service Internet
- 5,4% ont déclaré ne pas avoir trouvé de service Internet

Équipement numérique utilisé



Profil des clientèles touristiques séjournant sur l'intérieur des Landes

Les dépenses (moyenne par jour et par personne)

Bilan du séjour

Intérieur des Landes

Entre **35,80 €** et **47,80 €**



La méthodologie de l'enquête nous permet seulement d'avoir une fourchette des dépenses

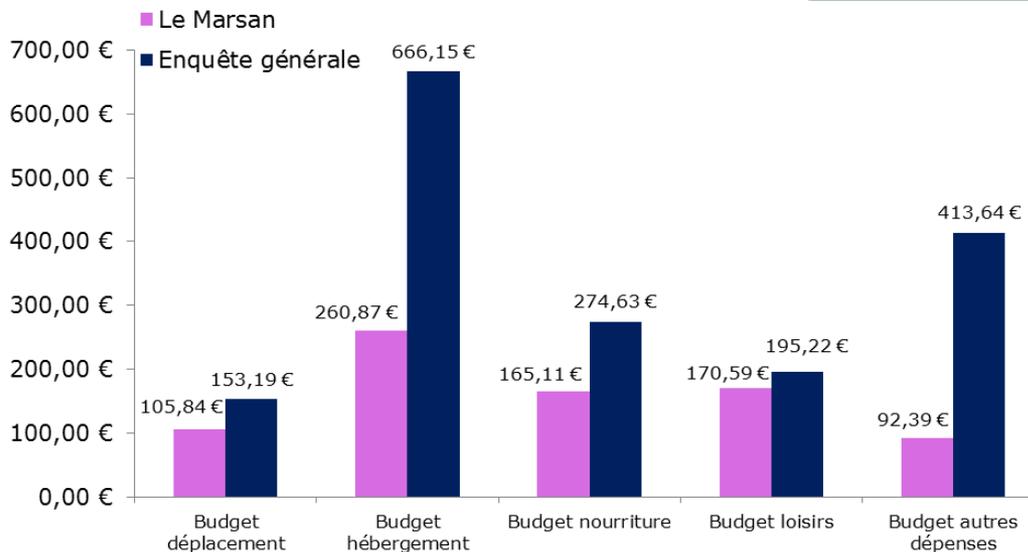
Le Marsan

Entre **39,50 €** et **54 €**



Dépense moyenne/pers/jour sur le littoral: 44,22 €

Répartition par poste budgétaire (somme globale par poste):



Profil des clientèles touristiques séjournant sur l'intérieur des Landes

Bilan du séjour

Satisfaction

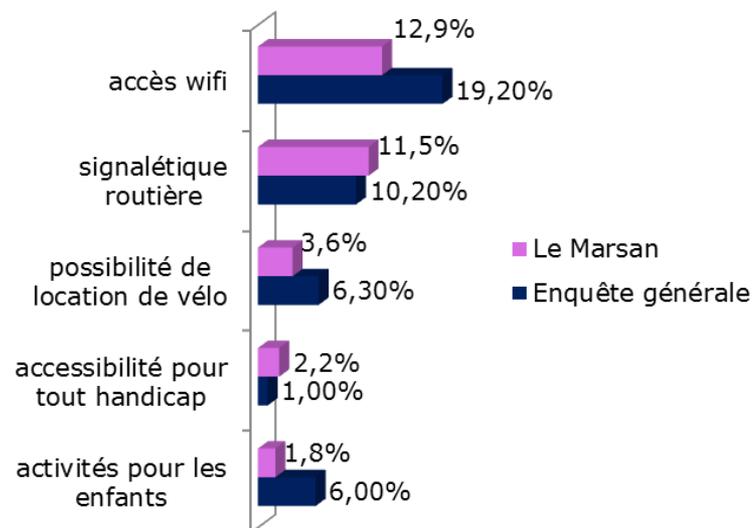
- **45,1%** des touristes interrogés sur l'ensemble de l'intérieur et
- **55,8%** des touristes du Marsan ont l'intention de revenir dans les Landes au même endroit

	Moyenne générale	Moyenne du Marsan
Impression sur l'accueil sur le territoire	8,29/10	8,63/10
Note sur 10 sur l'hébergement	8,29/10	8,34/10
Note sur 10 pour les animations	7,51/10	7,84/10
Note sur 10 pour les activités que vous avez pratiquées	7,76/10	8,02/10
Note sur 10 pour l'ensemble de votre séjour	8,16/10	8,25/10

Le tourisme de l'intérieur correspond aux attentes de la clientèle.

Il n'y a pas d'insatisfaction; les touristes ont trouvé ce qu'ils pensaient trouver

Que vous-a-t-il manqué?



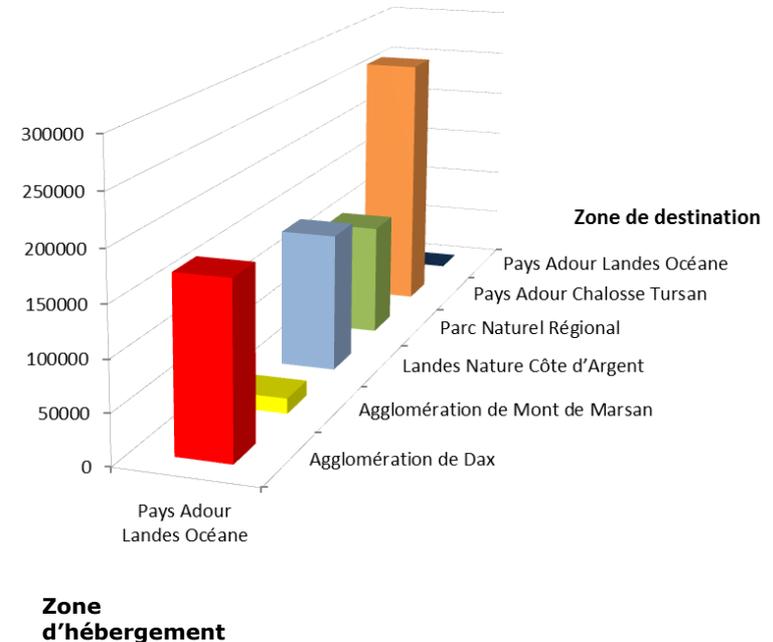
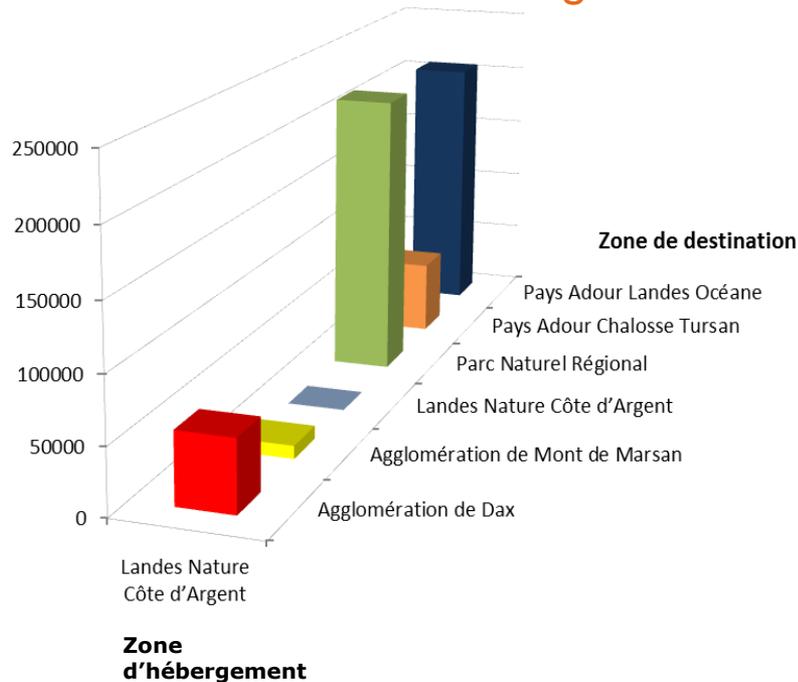
Profil des clientèles touristiques séjournant sur l'intérieur des Landes

La clientèle hébergée hors zone

Particularité de la zone intérieure du département: on y retrouve une clientèle touristique qui n'est pas hébergée sur la zone

24% de la clientèle interrogée durant toute l'enquête était en vacances sur la côte.

Mobilité des touristes hébergés sur la côte



Source: Flux Vision Orange

Spécificités de la clientèle du littoral découvrant la zone intérieure

- * 1 touriste sur 2 était hébergé en camping.
- * La clientèle du littoral, visitant l'intérieur, met en avant :
 - Les marchés et la découverte de la gastronomie
 - Les visites libres de sites ou de villages pittoresquesElle participe un peu plus aux animations et fêtes locales mais un peu moins aux visites guidées et à la découverte des chais et des vignobles
- * Plus de baignade, plus de vélo
- * Elle est plus mobile que la clientèle littorale globale: 46km/jour contre 22,5km/jour (Source: enquête clientèle littoral 2013)
- * Profil de cette clientèle:
Plus familiale, groupe plus nombreux, clientèle plus jeune, clientèle de proximité
- * Le budget varie entre 38,6€ et 40,9€. Par rapport à la clientèle hébergée sur l'intérieur: elle dépense plus en hébergement et en nourriture et moins dans les loisirs et les achats

Sites les + visités:

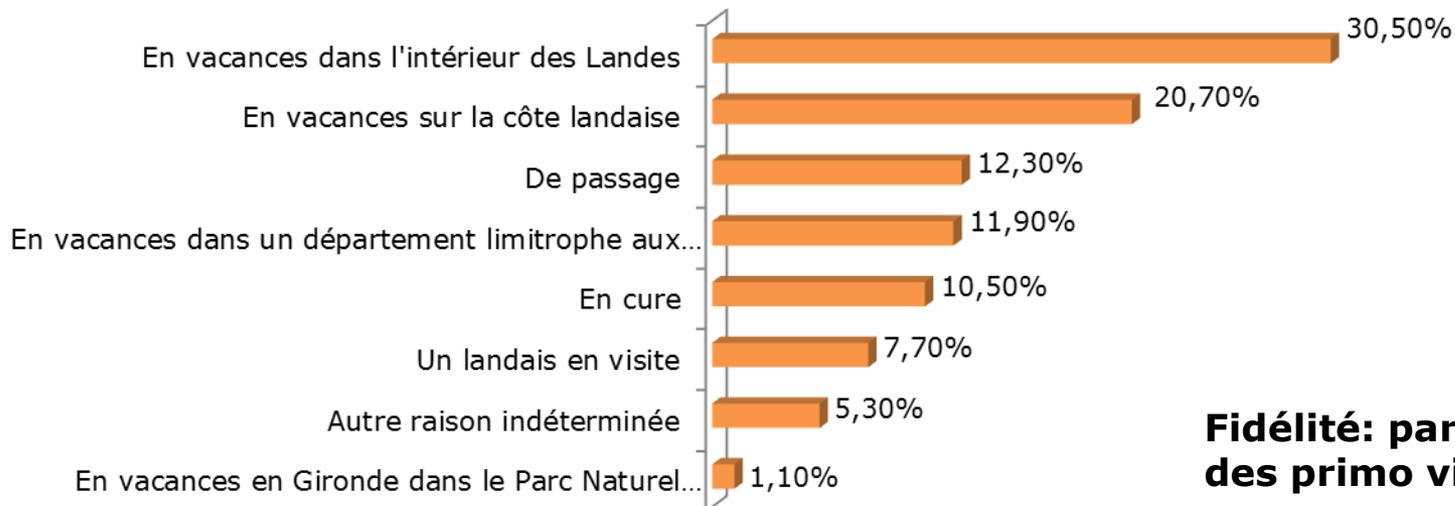
- 1- Ecomusée de Marquèze
- 2- Labastide d'Armagnac
- 3- Site d'Arjuzanx
- 4- Abbaye de Sorde
- 5- Abbaye d'Arthous
- 6- Abbaye de Saint-Sever

Profil des clientèles touristiques séjournant sur l'intérieur des Landes

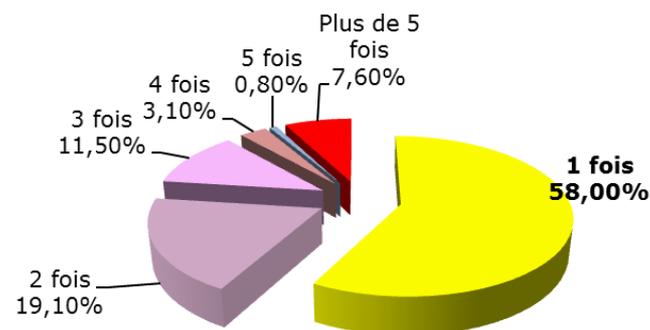
Le Marsan

La clientèle hébergée hors zone

* 55% de la clientèle interrogée n'était pas hébergée sur la zone du Marsan



Fidélité: part importante des primo visiteurs

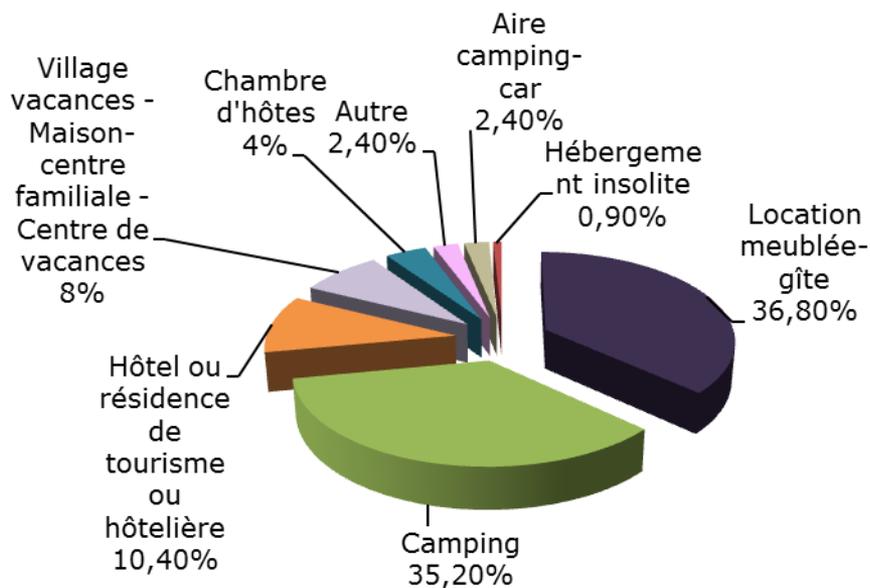


Profil des clientèles touristiques séjournant sur l'intérieur des Landes

Le Marsan

La clientèle hébergée hors zone

* Hébergement



Où étaient hébergés les touristes venus en visite sur le Marsan ?

- Mimizan
- Biscarrosse
- Dax
- Saint-Sever

Attractivité de Mont de Marsan qui touche des clientèles du littoral, de zones thermales ainsi que d'autres zones de l'intérieur

Le Marsan

La clientèle hébergée hors zone

Les activités pratiquées sont semblables aux résultats de la clientèle hébergée sur la zone du Marsan

Cette clientèle, ayant visité Mont de Marsan a également visité:

- l'Ecomusée de Marquèze
- Labastide d'Armagnac/Saint-Justin
- le Musée Despiau à Mont de Marsan
- l'Abbatiale de Saint-Sever
- Le site d'Arjuzanx
- La Dame de Brassempouy

.....

- C'est majoritairement une clientèle venue en couple 50,9%
- 44,6% ont plus de 50 ans

- Une clientèle régionale: provenance Aquitaine :17%
- Pays de la Loire: 14%
- Il de France: 13%

- Dépenses: moy/pers/jour: de 32,36€ à 42,54€

Le Marsan

Parmi la clientèle touristique rencontrée sur le Marsan, moins de la moitié était hébergée sur la zone du Marsan

Mont de Marsan attire des touristes:

- Hébergés sur une zone proche
- De passage
- Hébergés sur la côte

Profil type du touriste en séjour:

- En couple
- Environ 50 ans
- Si c'est une 1^{ère} visite sur le Marsan, un hébergement en hôtel sera privilégié
- Pour ceux qui sont venus plusieurs fois, ils sont hébergés dans la famille ou chez des amis
- Le choix de la destination est lié à la découverte des spécificités culturelles

Merci de votre attention

Pour tout renseignement

Observatoire Départemental du Tourisme

Fabienne RIVIERE

Fabienne.riviere@cdt40.com

05 58 06 69 83

