

Enquête de clientèles 2023



Ardèche⁰⁷

TOURISME

- ARDECHE -

EXCURSIONNISTES

Synthèse

Enquête de clientèles 2023

METHODOLOGIE

L'enquête des clientèles touristiques de l'Ardèche vise à décrire le profil des visiteurs, leurs motivations, leurs dépenses, leurs comportements, leur ressenti... L'accent est mis sur les aspects qualitatifs des visiteurs et non sur leur comptabilisation.

Enquête réalisée :

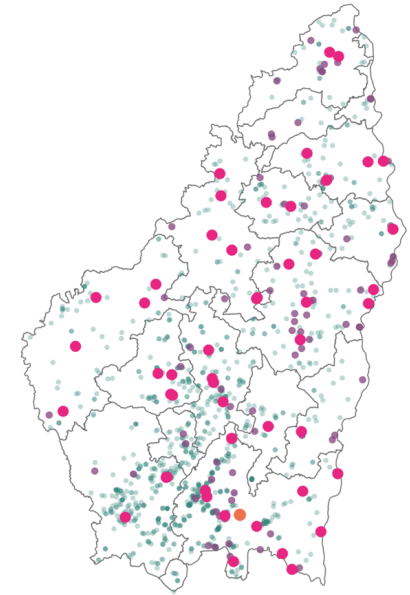
- entre les mois d'avril et de novembre 2023
- auprès de visiteurs en Ardèche (touristes et excursionnistes)
- avec un dispositif numérique auto-administré sur le terrain
- en s'appuyant sur 30 partenaires et 100 points d'enquête
- en complétant avec une animation terrain (3 personnes)

23.000 visiteurs contactés et **14.000 témoignages conservés pour les calculs de résultats.**

Les réponses écartées ont concerné des réponses aberrantes ou incohérentes d'une question à l'autre ou trop incomplètes.

A noter :

- le bon taux de remplissage des questionnaires
- la qualité et la précision des réponses apportées par les répondant.e.s.
- la richesses des commentaires positifs et négatifs (exploitation avec l'aide de l'IA)

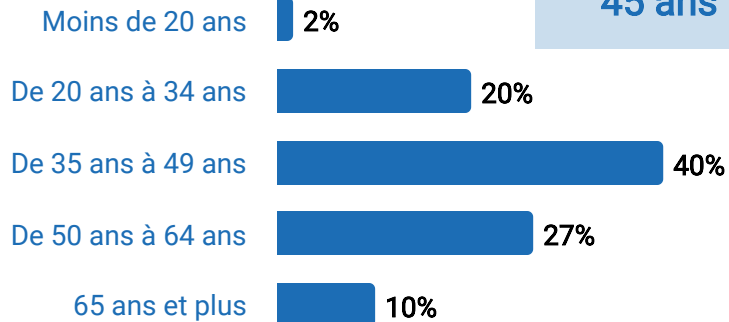


1. LE PROFIL

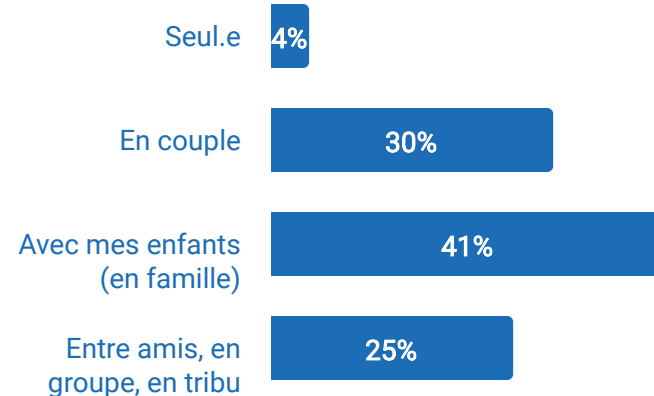
Tranches d'âge

Age moyen

45 ans



Composition du groupe



Nombre de personnes

3,7

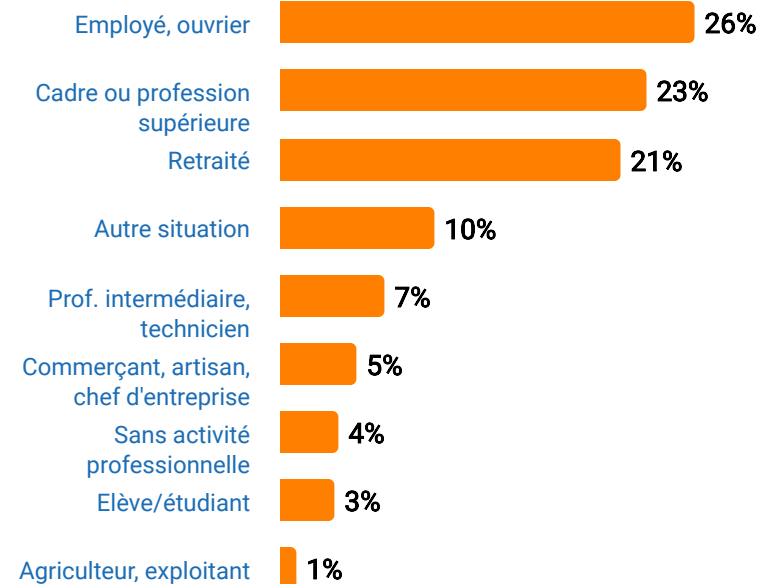
Dont, nombre d'adultes

2,6

Dont, nombre d'enfants

1,1

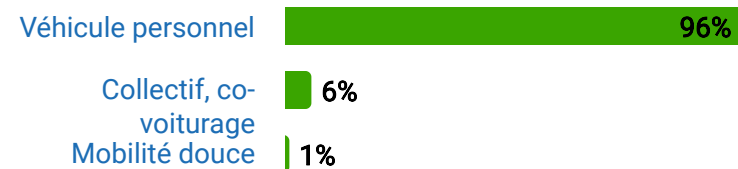
Catégorie professionnelle



Primo visiteur (31%)

Habitué.e (69%)

Mode de transport pour venir en Ardèche



POINTS CLES

- L'excursionniste en Ardèche est plutôt jeune (45 ans de moyenne pour le chef de famille), en activité professionnelle dans 75% des cas, plutôt de CSP moyenne et plutôt habitué à venir en visite (69% des cas).
- A noter que les retraités deviennent la 1ère clientèle excursionniste à l'automne (28%) et que les CSP supérieures représentent en moyenne 1 excursionniste sur 5.
- La composition des groupes en excursion est très orienté sur les familles avec des enfants (41% en moyenne et 47% l'été) et les couples (30%).
- Ce profil est constant sur le printemps et l'été, par contre l'automne ce sont les excursions en couple qui deviennent prépondérantes (37%)
- Les excursions en groupe d'amis sont assez similaires selon les saisons autour des 25%
- Le mode de transport quasi exclusivement le véhicule personnel (96%), quelle que soit la saison du séjour ou la nationalité.
- La seule légère variation est observée pour les "solos" et des excursions en Ardèche Verte où le recours à du transport collectif est un peu plus représenté (14%).

1. LE PROFIL

71%

Etrangers 10%
Français 90%

20%

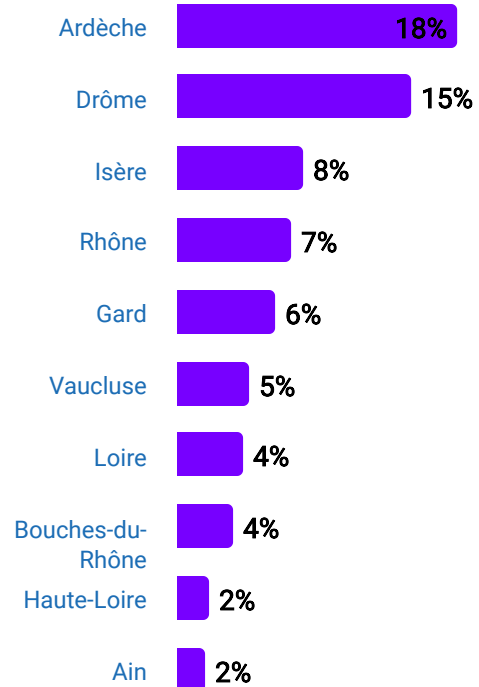
9%

En excursion depuis mon domicile

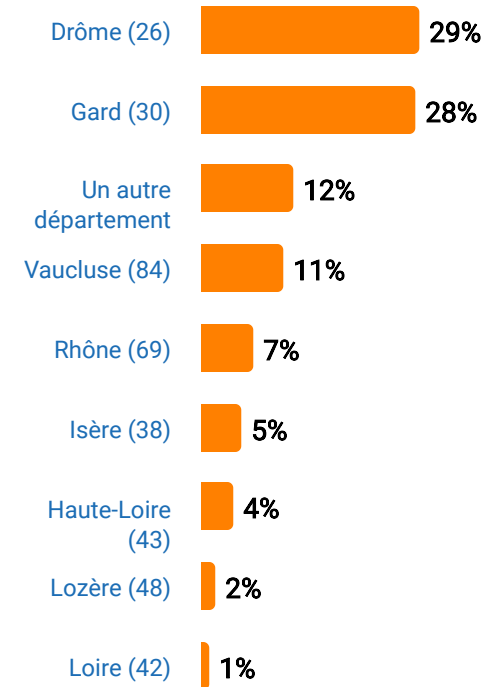
En excursion depuis mon lieu de vacances (qui n'est pas en Ardèche)

Pour une étape, une pause (je suis en chemin pour une autre destination)

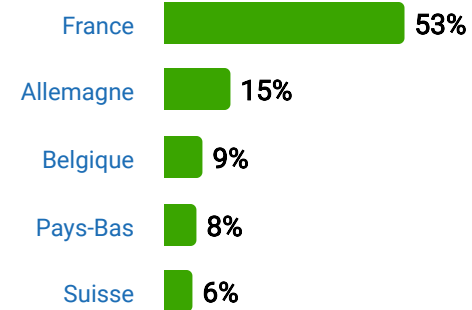
Lieu de résidence



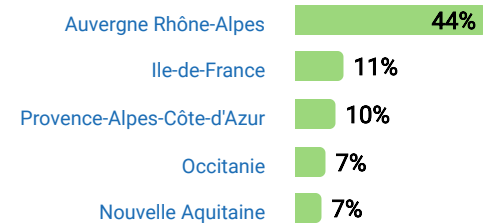
Département du lieu de vacances



En étape, en provenance de...



Provenance des Français en étape



POINTS CLES

Dans 90% des cas, un excursionniste est français et on distingue 3 types d'excursionnistes venus passer la journée ou un moment :

1- "Locaux" : ils habitent en Ardèche ou à proximité de l'Ardèche

- Ils représentent 3/4 de l'excursionnisme de l'Ardèche
- 1/3 de ces excursionnistes "locaux" sont ardéchois ou drômois et plutôt en famille ou entre amis lors de cette excursion.
- Plus ils sont jeunes et plus ils pratiquent l'excursionnisme en Ardèche.
- Leur part est plus importante au printemps (73%) et surtout à l'automne (77%)

2 - "Vacanciers" : ils sont en vacances pas loin... mais pas en Ardèche

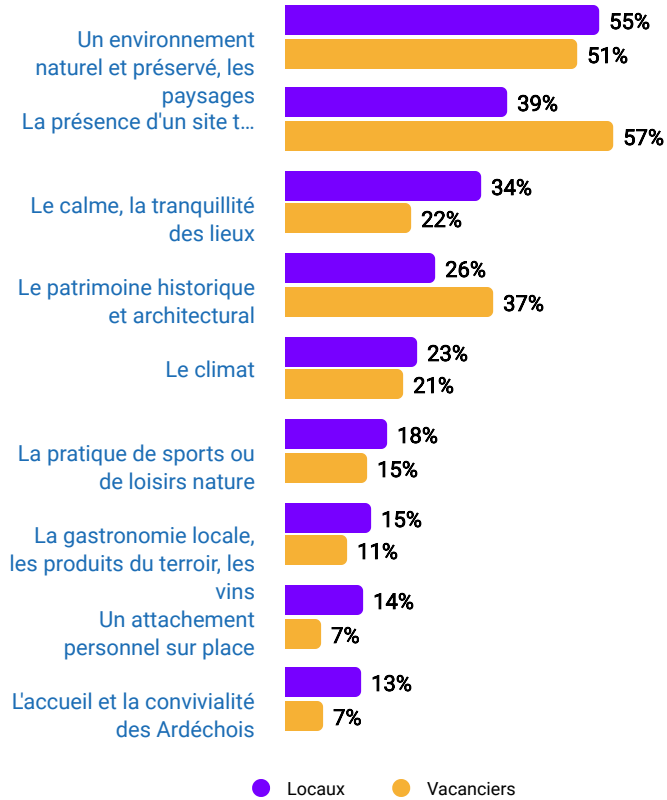
- Ils représentent en moyenne 1 excursionniste sur 5, mais l'été cette part passe à 1 sur 4 (25%).
- Près de 60% de ces excursionnistes sont en séjour dans le Gard ou dans la Drôme, ils sont plus âgés que les "locaux" et font plus souvent partie des CSP supérieures.
- La majorité des excursionnistes étrangers (51%) identifiés en Ardèche proviennent de cette catégorie (mais leur nombre absolu reste faible)

3 - "Transit" : ils sont de passage, en chemin vers une autre destination

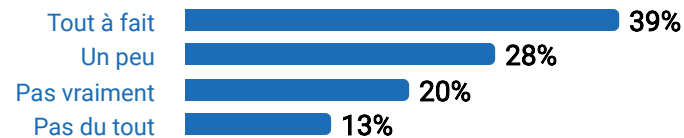
- Ils représentent 10% de l'excursionnisme de l'Ardèche
- Les Français et les étrangers sont quasiment équivalents dans cette catégorie (53% vs 47%), et chez les étrangers ce sont les Allemands qui s'arrêtent le plus en Ardèche.

2. RAISON DE LA VISITE ET CRITERES DE CHOIX

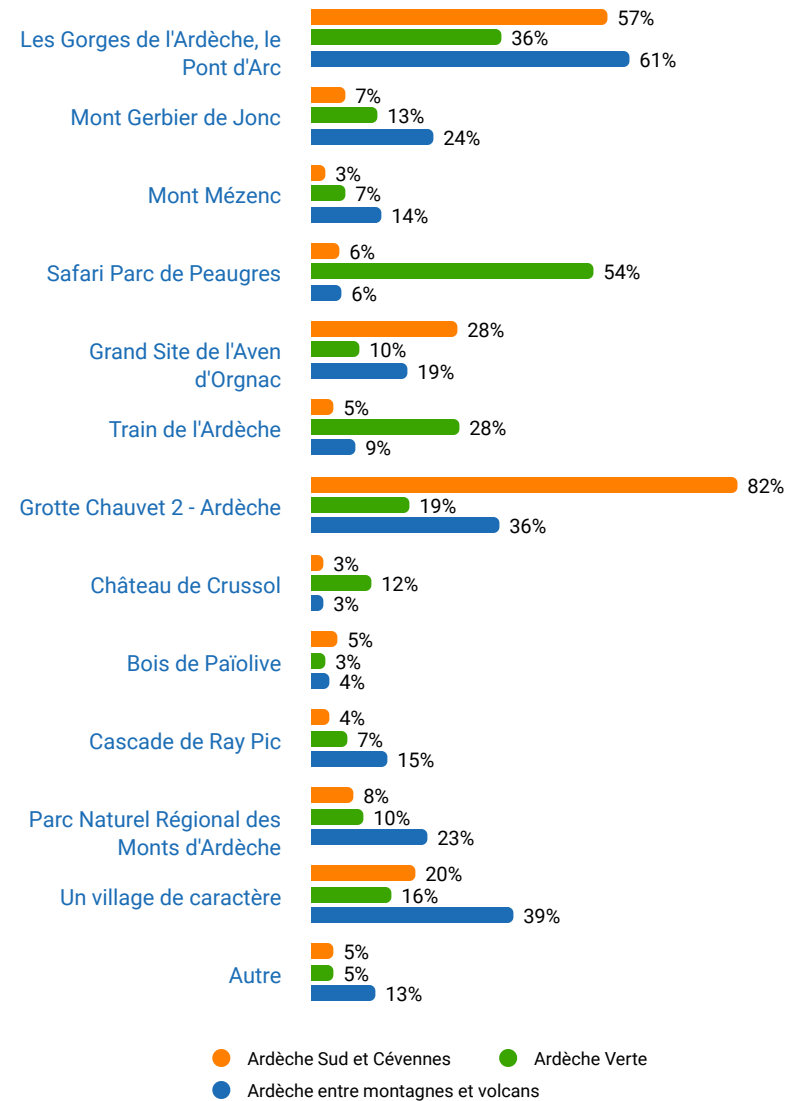
Raisons de cette visite en Ardèche plutôt qu'ailleurs



La préservation de l'environnement a-t-elle été un critère ?



Site touristique ayant poussé à la visite

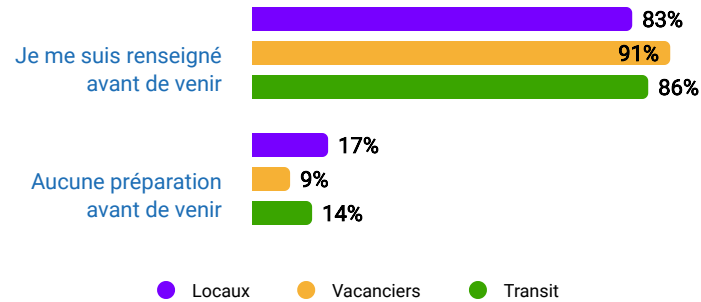


POINTS CLES

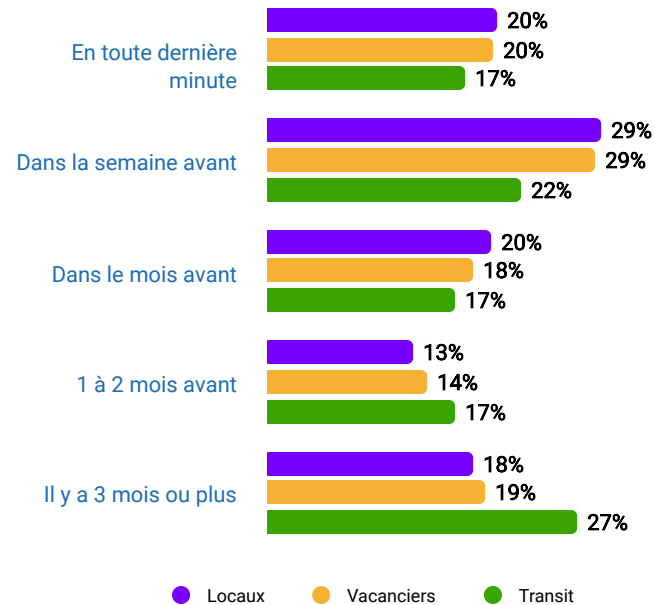
- Le choix de l'excursion en Ardèche se concentre autour de deux axes majeurs : le côté "naturel, préservé" (54% des cas) et la présence d'un site touristique (42%)
- Le côté "naturel, préservé" se retrouve en constante sur les profils analysés, avec une légère sur-représentation à l'automne.
- A noter que la préservation de l'environnement est un critère de choix majoritairement signalé, surtout chez les clientèles de moins de 35 ans (pour 43% d'entre eux c'est "tout à fait" un critère de choix)
- La "présence d'un site touristique" est la première raison de visite pour les excursionnistes "vacanciers" (57%), et la présence de patrimoine historique ou architectural est également sur-représentée (37%). Ces tendances sont renforcées pendant l'été pour cette catégorie d'excursionnistes.
- A noter que pour les excursionnistes "en transit" la part de la pratique d'un sport ou d'un loisir nature est assez importante (24%).
- Lorsqu'un site touristique a spécifiquement poussé à l'excursion en Ardèche, on retrouve deux gros porteurs avec la Grotte Chauvet 2 (citée dans 61% des cas) et les Gorges de l'Ardèche/Pont d'Arc (51%)
- Dans ce cas, peu de variations sont observées suivant les saisons, mais on note que les clientèles de moins de 35 ans ont un comportement plus éclectique sur les sites visités.
- Des variations sont observées en fonction de la zone géographique de l'excursion : en Ardèche Verte la Safari de Peaugres est en 1ère position, ce sont les Gorges de l'Ardèche pour la zone "entre Montagnes et Volcans" et la Grotte Chauvet pour la zone "Sud et Cévennes"

2. PREPARATION DE LA VISITE - PRISES D'INFORMATIONS

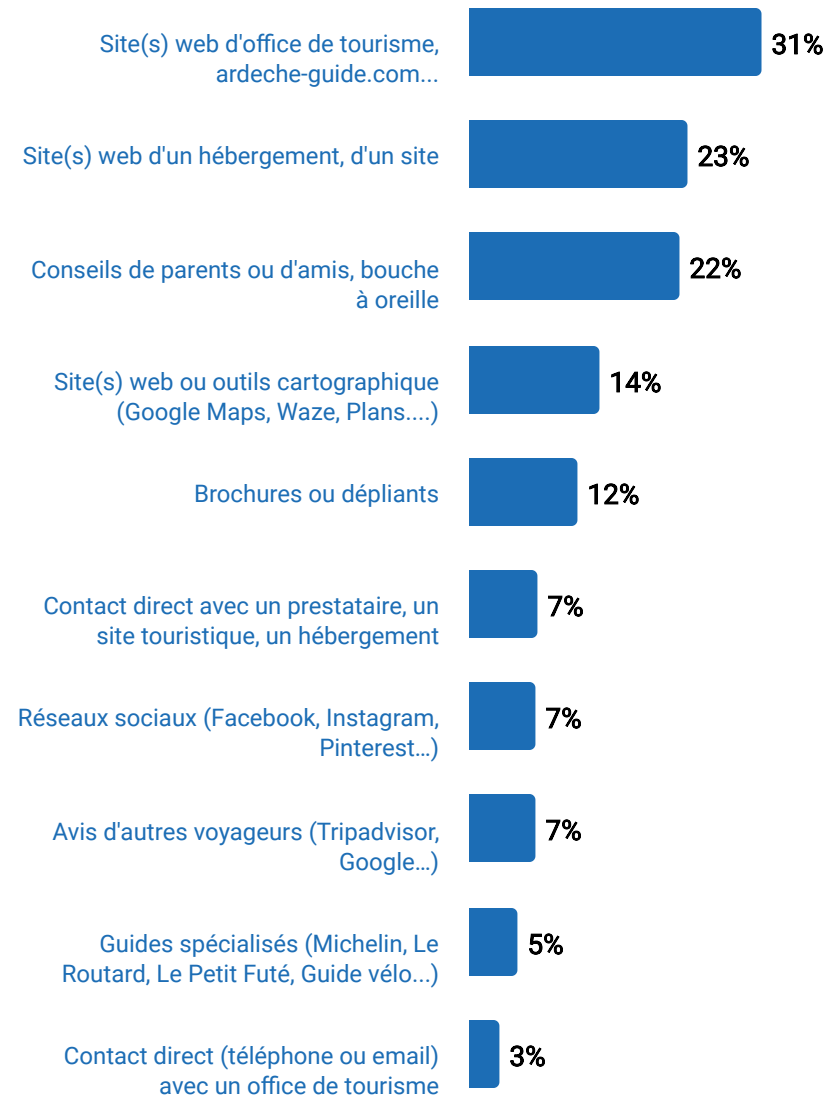
Vous êtes-vous renseigné avant de venir ?



Finalement, vous avez pris la décision de venir...



De quelle manière avez-vous préparé cette visite ?



POINTS CLES

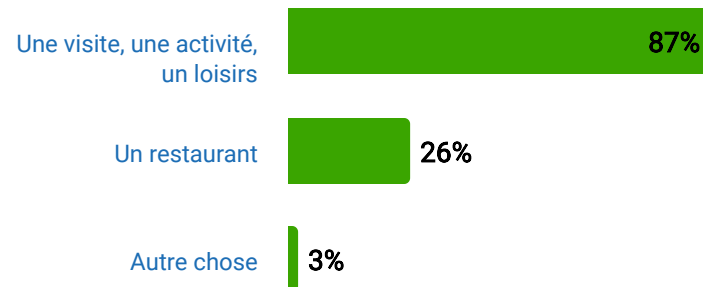
- La prise de d'informations et la recherche de renseignements est très usitée chez les excursionnistes (près de 90% des cas), y compris pour les "locaux" et très concentrée dans la semaine avant la visite envisagée.
- En effet, la prise de décision se fait 1 fois sur 5 au tout dernier moment, et en moyenne dans 30% des cas dans la semaine qui précède.
- A noter les excursionnistes "transit", qui planifient davantage leur arrêt en Ardèche, certainement au même moment que la planification de leur séjour de vacances (27% d'entre eux planifient leur visite en Ardèche plus de 3 mois à l'avance).
- Les moyens utilisés pour se renseigner sont très majoritairement numériques et orientés sur les sites internet : à noter que les sites internet des destinations et des territoires sont utilisés dans plus de 30% des cas (1er mode de renseignement utilisé)
- Ce sont les retraités et les CSP supérieures qui utilisent le plus les sites internet pour leurs prises de renseignements, alors que les clientèles de moins de 35 ans privilégient les conseils de parents ou d'amis et le bouche-à-oreilles (30%)

2. PREPARATION DE LA VISITE - COMPORTEMENT DE RESERVATION

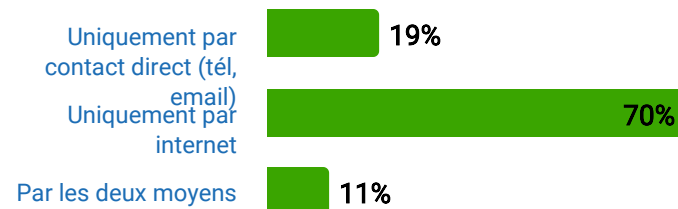
Avez-vous réservé quelque chose avant votre visite ?



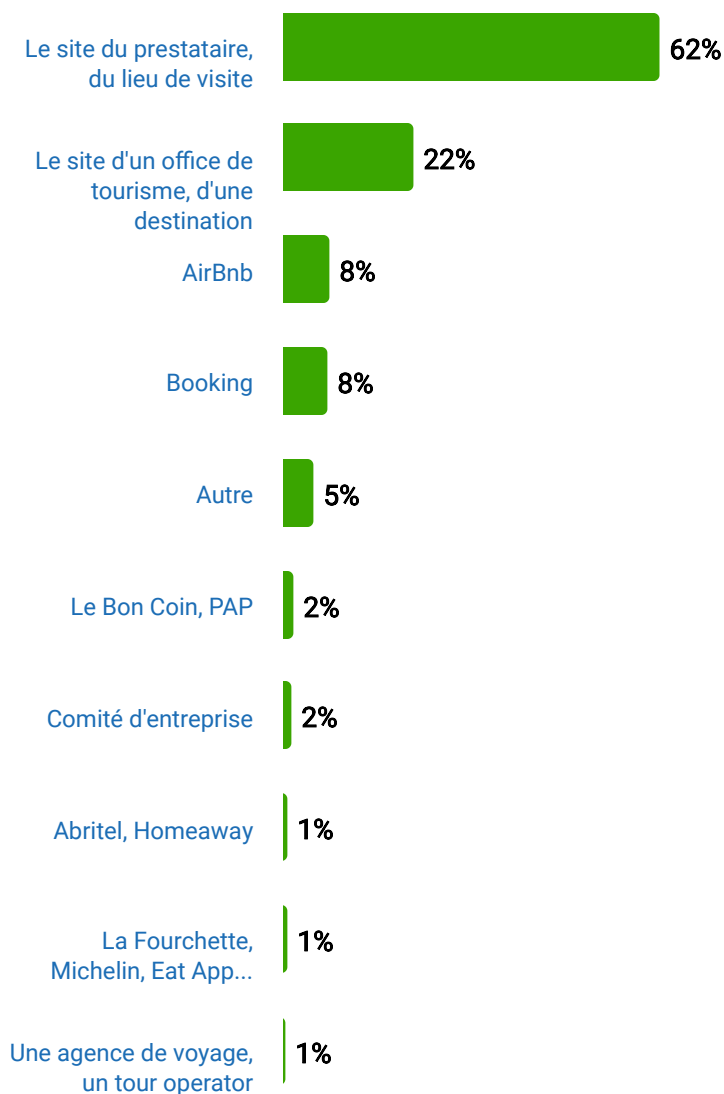
Qu'avez-vous réservé ?



Par quels moyens avez-vous réservé ?



Qu'avez-vous utilisé pour réserver par internet ?

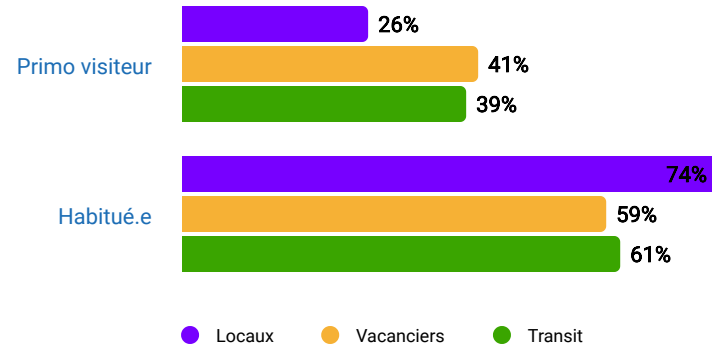


POINTS CLES

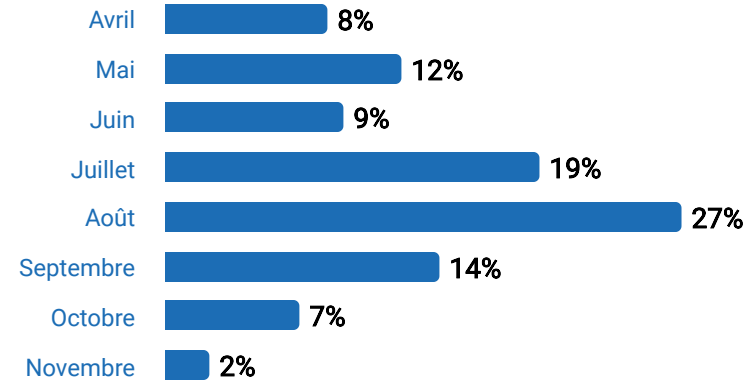
- Le recours à la réservation avant la visite est majoritaire chez les excursionnistes (56% effectuent une réservation), et surtout chez les excursionnistes "vacanciers" (64%), mais globalement moins prononcée que pour les touristes.
- Cette tendance est assez homogène sauf au niveau des zones géographiques en Ardèche : pour les excursions en zone "Sud et Cévennes" une réservation est observée dans 63% des cas, contre 50% en Ardèche Verte et seulement 39% dans la zone "Montagnes et Volcans"
- Lorsqu'il y a une réservation effectuée, elle se concentre sur la visite ou l'activité (87% des cas), puis sur la restauration (26%)
- La réservation d'une visite ou d'une activité se fait dans les 3/4 des cas uniquement par internet et très majoritairement directement sur le site internet du prestataire (63% des réservations faites par internet).
- A noter que dans 22% des cas, cette réservation est effectué sur le site internet d'une destination ou d'un territoire.
- Pour les réservations faites dans la restauration, elles sont à 50% réalisées par contact direct, mais on note que la réservation par internet est utilisée dans 1 cas sur 3.

3. LA VISITE - CARACTERISTIQUES

Première fois en visite ou visiteur habitué ?



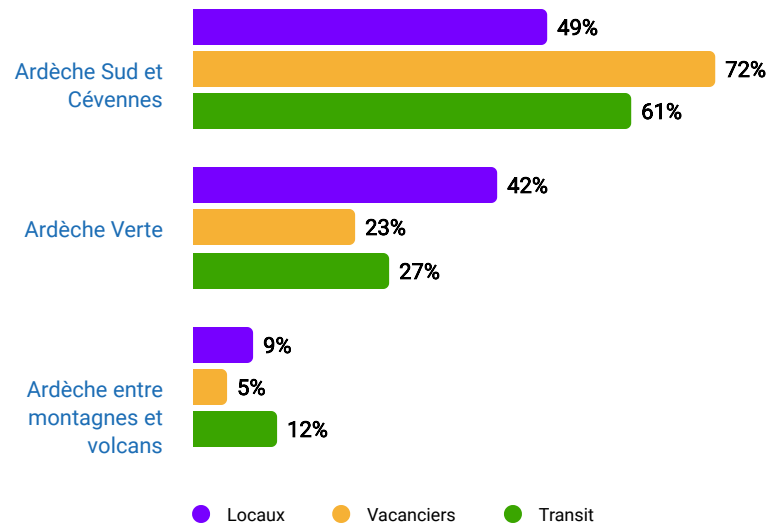
Mois de la visite



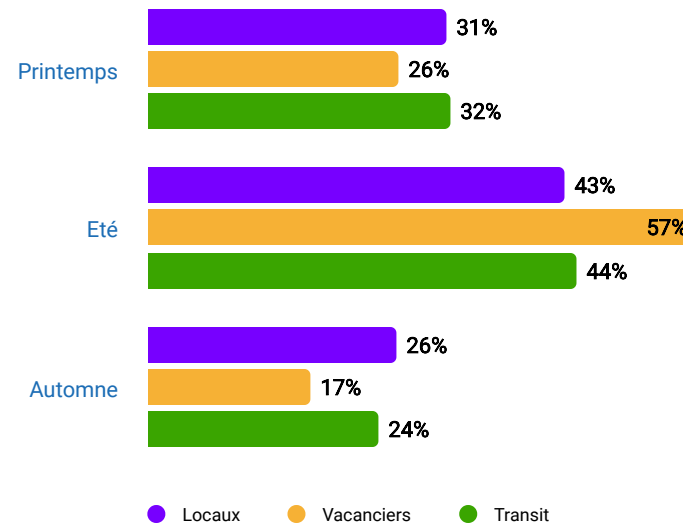
POINTS CLES

- Les excursionnistes "locaux" sont dans les 3/4 des cas des habitués (et près de 100% pour les "ardéchois"), mais la situation est beaucoup plus partagée pour les autres types d'excursionnistes avec en moyenne 60% d'habitués et 40% de primo visiteurs.
- Un déséquilibre assez marqué est observé entre les zones géographiques avec la zone "Sud et Cévennes" qui concentre plus de la moitié de l'excursionnisme et attirent principalement des excursionnistes "vacanciers" et "transit". Ce déséquilibre est encore plus marqué durant la période estivale et même en automne.
- A noter que les excursionnistes "locaux" sont très attirés par la zone "Ardèche Verte" (42%) et plutôt au printemps.
- Quel que soit le type d'excursionnistes, ils privilégient le mois d'août et globalement l'été dans 50% des cas en moyenne.
- A noter la spécificité des excursionnistes "locaux" sur la saison du printemps et des "vacanciers" sur l'été.

Zone de la visite en Ardèche

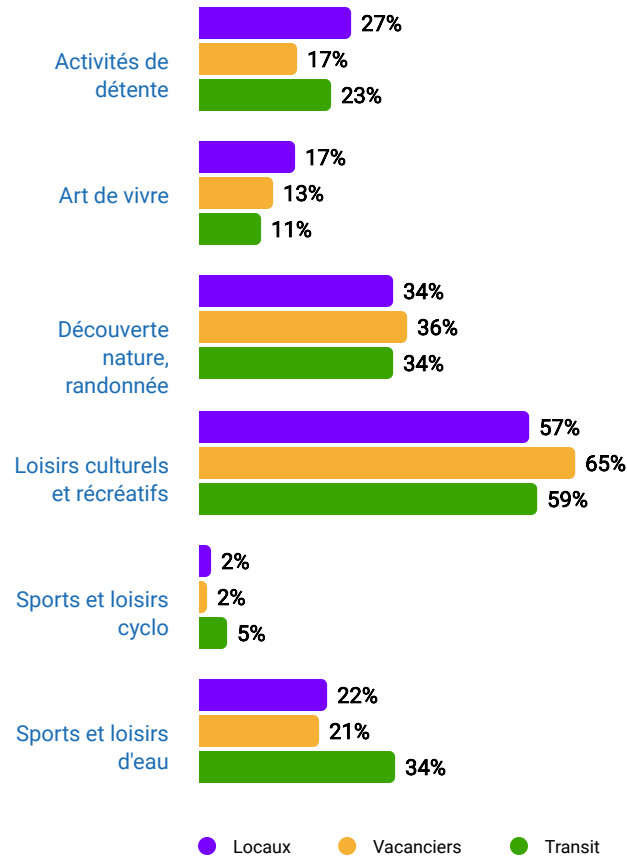


Saison de la visite

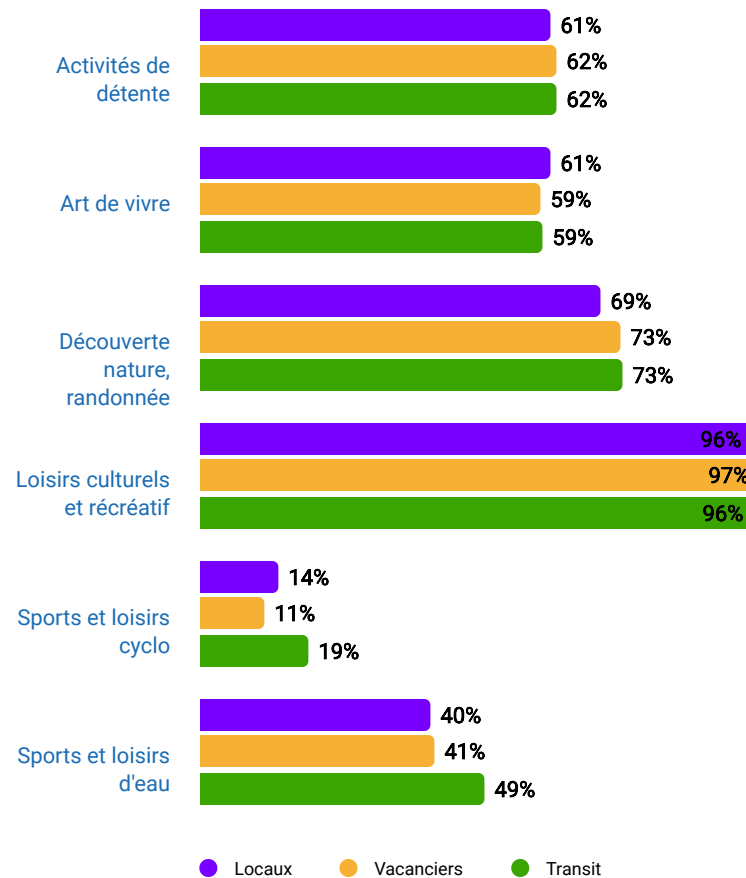


3. LA VISITE - ACTIVITES DETERMINANTES & ACTIVITES PRATIQUEES

Activités déterminantes dans le choix de l'Ardèche



Activités pratiquées pendant la visite



POINTS CLES

- Dans près de 60% des cas, la motivation au choix de l'Ardèche pour la visite est liée à une visite ou une activité de loisirs et ce point est validé par ces activités réellement pratiquées pendant la visite (près de 95% des cas)
- Cette tendance est très forte et validée sur toutes les saisons avec juste une variation sur l'été où les "sports et loisirs d'eau" remontent dans les activités déterminantes et dans les activités pratiquées, principalement pour les excursionnistes "transit"
- A noter la présence sur le territoire de nombreux sites de types "grottes et avens", dont certains de grande ampleur, se fait sentir dans l'attractivité et la détermination à venir faire une visite, surtout auprès des excursionnistes "vacanciers"
- Les zones géographiques "Ardèche Verte" et "Sud et Cévennes" ont des profils assez similaires avec une très forte prédominance de l'activité "Loisirs culturels et récréatifs", alors que dans la zone "Montagnes et Volcans" on retrouve plus de diversités dans les activités pratiquées avec la détente, la découverte de la nature et l'art de vivre à des niveaux quasi similaires.
- Les activités liées à la "gastronomie" (notamment les sorties au restaurant) est assez forte en pratique même si elle ne constitue pas forcément la raison initiale de l'excursion.

- **Activités de détente** : Repos, détente, bien-être, remise en forme...
- **Art de vivre** : Restaurant, gastronomie, produits du terroir, marchés, dégustations...
- **Loisirs culturels et récréatifs** : Trains touristiques, visites de grottes, parcs, musées, villages...
- **Sports et loisirs cyclo** : Promenade à vélo, sortie à vélo, VTT...
- **Découverte nature, randonnée** : balade à pieds, randonnée pédestre, sites naturels...
- **Sports et loisirs d'eau** : Baignade, canoë, kayak, canyoning, pêche...

3. LA VISITE - BUDGET ET DEPENSE MOYENNE

BUDGET MOYEN TOTAL POUR LA JOURNEE

(pour tout le groupe)

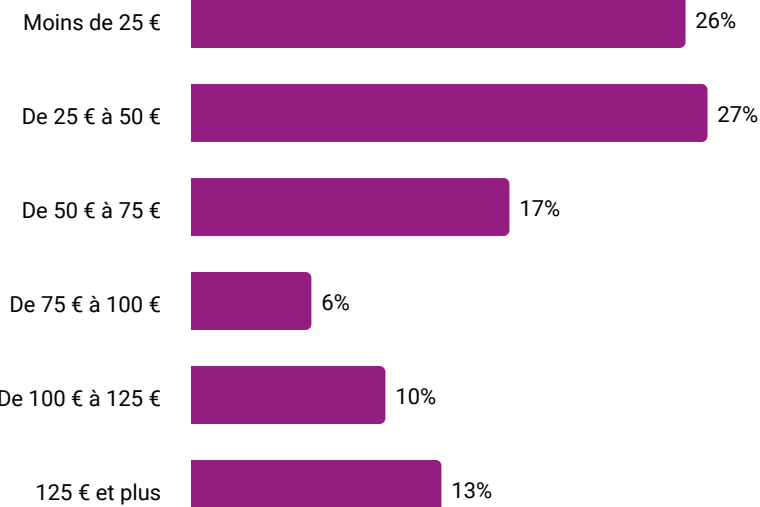
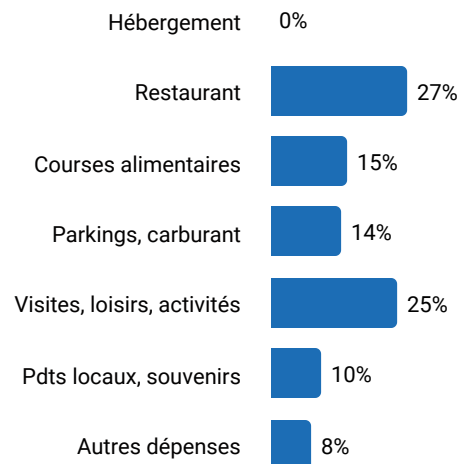
201 €

DEPENSE MOYENNE SUR PLACE

(par personne et pour la journée)

57 €

Postes de dépenses



POINTS CLES

- Dépenses assez similaires à celles observées dans les enquêtes du Grand Est ou celle réalisée sur la zone "Pays d'Uzès - Pont du Gard" mais supérieures à celles observées en Bretagne ou en Ariège.
- Le budget total d'une journée type est de 201€ et il est principalement concentré (52%) sur les dépenses de restauration et de visites (ou activités). Les autres postes de dépenses sont plus faibles, avec toutefois le poste "parkings et carburant" qui représente 14% du budget.
- C'est l'été que le budget total pour la journée est le plus important (211€) et à l'automne qu'il est le plus faible (183€).
- On observe peu de différence sur les budgets entre les Français et les étrangers, mis à part l'été où le budget des étrangers est largement supérieur (231€) à celui des français (211€)
- Les excursionnistes "vacanciers" sont ceux qui dépensent le plus (240€ par jour l'été, 221€ au printemps) alors que les excursionnistes "locaux" ont des budgets plus restreints (200€ par jour au printemps ou l'été).
- La dépense moyenne par personne est de 57€ sur toutes les saisons mais avec une disparité assez forte entre deux types de population aux comportements de dépenses assez différents.
- 53% des excursionnistes dépensent moins de 50€ par jour et par personne (dont la moitié dépensent même moins de 25€) : pour eux le principal poste de dépenses se concentre sur la visite ou la pratique de l'activité.
- 23% des excursionnistes ont un comportement de dépenses élevé (supérieur à 100€ par jour et par personne) : pour eux, le premier poste de dépenses est la restauration (27% du budget) suivi par la visite ou l'activité mais également un poids notable d'achats de produits locaux (10 à 15% du budget)

Printemps

Eté

Automne

202 €

211 €

183 €

Printemps

Eté

Automne

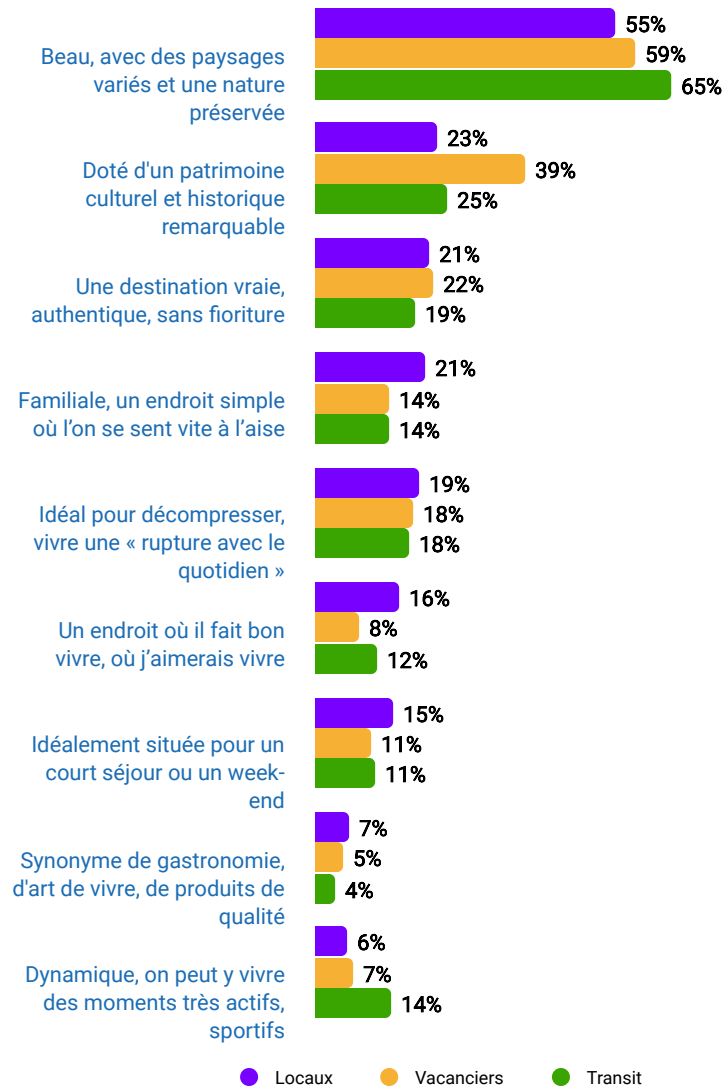
58 €

58 €

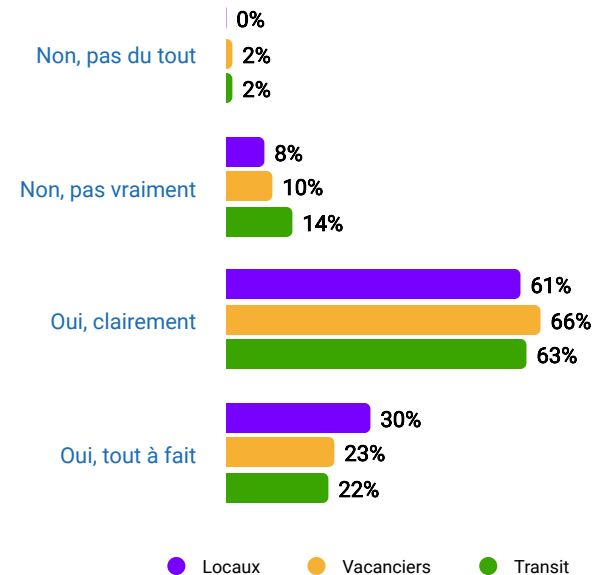
56 €

4. LE RESENTI DE LA VISITE - EXPRESSIONS DESCRIPTIVES

Si vous deviez choisir deux expressions pour décrire l'Ardèche...



Diriez-vous que l'Ardèche est active pour la préservation de son environnement ?

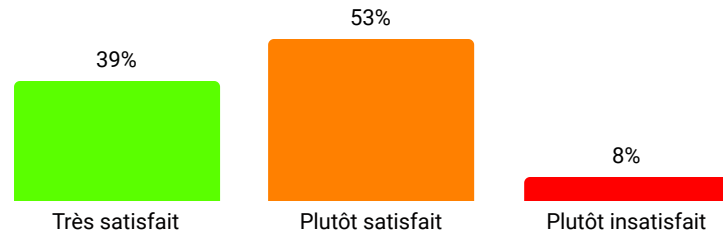


POINTS CLES

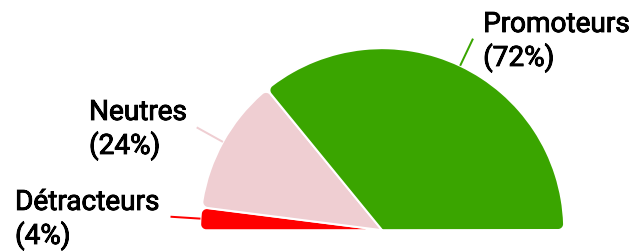
- La notion de "beauté des paysages et de nature préservée" est très largement citée par les excursionnistes, et surtout par les excursionnistes "en transit" et par les étrangers.
- Par rapport aux touristes, les excursionnistes ont des réponses plus diversifiées avec des citations fortes liées au patrimoine historique et culturel, mais également sur les aspects "d'authenticité" et de côté "rupture avec le quotidien".
- A noter que c'est dans la zone "Ardèche Verte" que cet éclectisme entre les expressions de ressenti est le plus marqué
- En termes de ressenti sur l'engagement de la destination pour la préservation de son environnement, les sensations sont très largement positives (pour en moyenne 80% des visiteurs).
- Les étrangers sont toutefois plus critiques que les Français sur ce point (15% sont critiques contre 9% des Français)

4. LE RESENTI - SATISFACTION & RECOMMANDATION

Quelle est votre appréciation globale ?

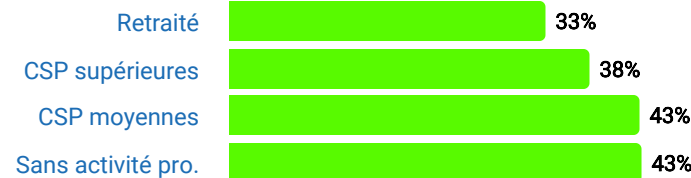
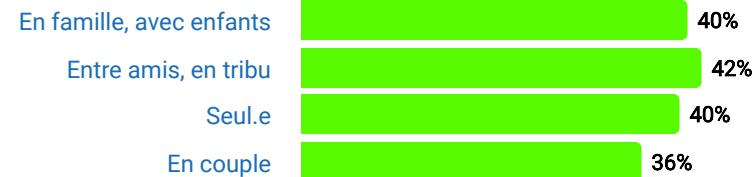
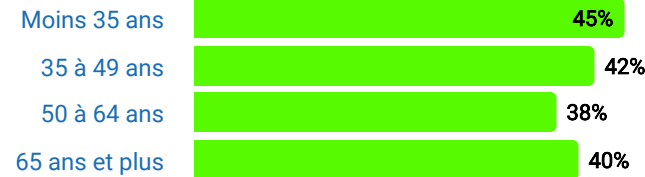


Probabilité de recommandation de l'Ardèche



ANALYSE DE LA T.G.S. PAR RAPPORT A LA VISITE

Très Grande Satisfaction (TGS) = Note de 10/10 pour leur journée



POINTS CLES

- Extrêmement peu de visiteurs expriment un sentiment clairement négatif en faisant des détracteurs de la destination (4%)
- 1 visiteur sur 4 est toutefois dans une posture "neutre", notamment les excursionnistes "vacanciers" (28%), et les excursionnistes "été", ce qui est à garder en point de vigilance.
- L'indice global de TGS (Très Grande Satisfaction) est de 39% des excursionnistes, sans grandes variations observées selon les profils (légèrement supérieur au ressenti des touristes)
- Le profil type de l'excursionniste TGS en Ardèche est : un Français, de moins de 50 ans, plutôt de type "local" voire ardéchois, de CSP moyenne et en visite en groupe.**
- A noter que les intentions de retour dans les 3 ans à venir sont très importantes (plus de 95% en moyenne) et très majoritairement plutôt pour effectuer un séjour (77% des cas) qu'une nouvelle excursion (26% tout de même).
- Cette intention de transformation "excursionniste => touriste" est plus marquée chez les excursionnistes "en transit" (82%) et un peu plus marquée chez les Français que chez les étrangers (77% vs 74%)
- A noter que les plus fortes intentions de retour pour un séjour sont exprimées pour les excursionnistes en zone "Montagnes et Volcans" (89%), alors que ceux en zone "Ardèche Verte" expriment les plus forts taux d'intention de retour en excursion (32%)

Pensez-vous revenir en Ardèche dans les 3 prochaines années ?

