

Destination Yvelines 2018

Enquête clientèle de séjour
(marchand et non marchand)

**PARIS
REGION**
COMITÉ RÉGIONAL
DU TOURISME



Yvelines
Le Département

yvelines.fr



MÉTHODOLOGIE

- **Extraction des dispositifs permanents d'enquête dans les aéroports, gares et aires d'autoroute menés par le CRT Paris Ile-de-France**
 - **1 650 questionnaires exploités en 2018** pour les Yvelines :
 - Dans les aéroports Paris-Charles-de-Gaulle, Paris-Orly et Paris-Beauvais-Tillé
 - A bord des TGV français et européens, et des trains intercités
 - Sur les aires d'autoroute auprès des usagers de la route
 - Cibles : touristes français et internationaux ayant effectué un séjour en Ile-de-France dont au moins une nuitée en Yvelines (possibilité de plusieurs destinations franciliennes pendant le séjour)
 - Plan de sondage : tirage aléatoire stratifié à partir de l'offre
 - Résultats redressés par les trafics aériens (ADP et SAGEB) et ferroviaires (SVD et les transporteurs européens)
 - Résultats comparés à l'année 2017



CHIFFRES CLÉS



3,5

millions de séjours

1,3 milliards d'€

générés par les touristes
venus dans les Yvelines



15,1

millions de nuitées

Durée de séjour :

4,3 nuits



- 8% des nuitées d'Ile-de-France (=2017)
- +3% du nombre de séjours
- +8% du nombre de nuitées
- +12% des recettes par rapport à 2017



PROFIL DE LA CLIENTÈLE



ORIGINE DES TOURISTES

Top 10 des clientèles des Yvelines selon les motifs de séjour :

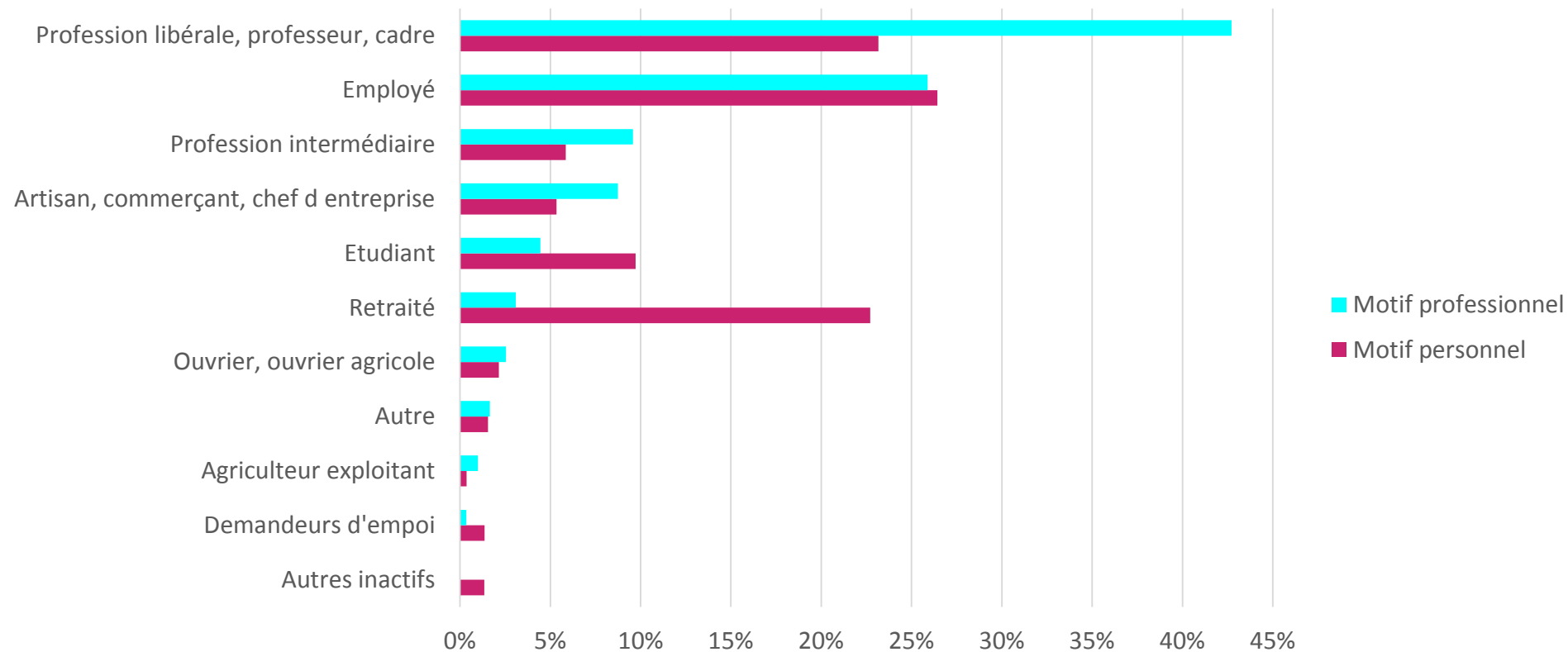
	Motif personnel
France	80,1%
Royaume-Uni	4,0%
Belgique	3,5%
Etats-Unis	2,5%
Pays-Bas	1,0%
Allemagne	0,9%
Suède	0,8%
Maghreb	0,8%
Pologne	0,7%
Italie	0,6%

	Motif Professionnel
France	79,5%
Royaume-Uni	4,1%
Allemagne	2,6%
Maghreb	1,9%
Italie	1,2%
Chine	1,1%
Roumanie	1,1%
Pologne	1,0%
Etats-Unis	0,8%
Portugal	0,7%

- La France est clairement la clientèle prioritaire des Yvelines, bien plus que sur l'ensemble de la région (55%, en hausse de 4pts), clientèle en hausse de 3,6pts par rapport à 2017.
- En France, les 3 régions qui fréquentent le plus les Yvelines : Rhône Alpes, Pays de la Loire, Bretagne et Normandie (à noter, les personnes sont interrogées en gares, aéroports et aires d'autoroute)



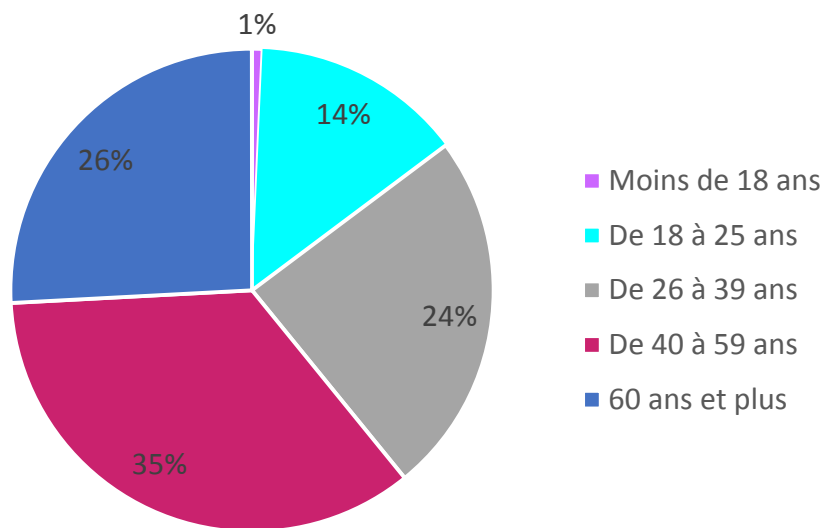
PROFIL SOCIO-DÉMOGRAPHIQUE



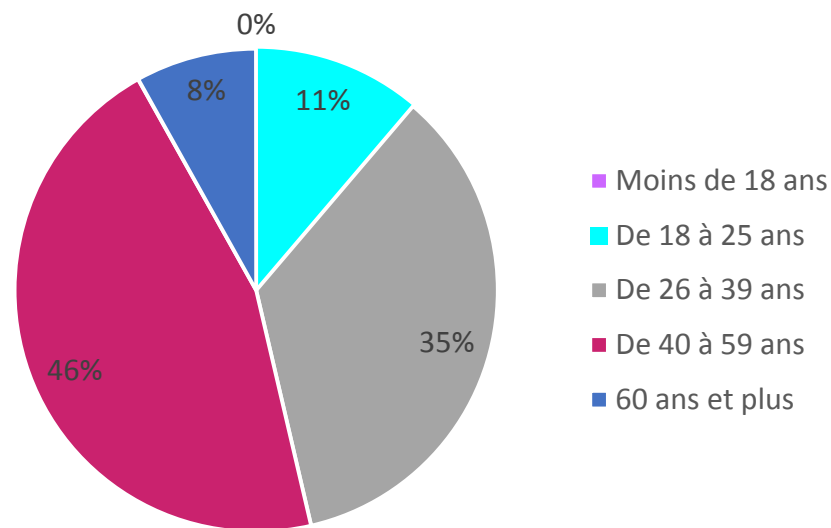
- Des visiteurs à fort pouvoir d'achat
- Surreprésentation de la clientèle retraitée de loisirs (23%), supérieure à la moyenne francilienne (16%)

PROFIL SOCIO-DÉMOGRAPHIQUE

Age des visiteurs (motif personnel)

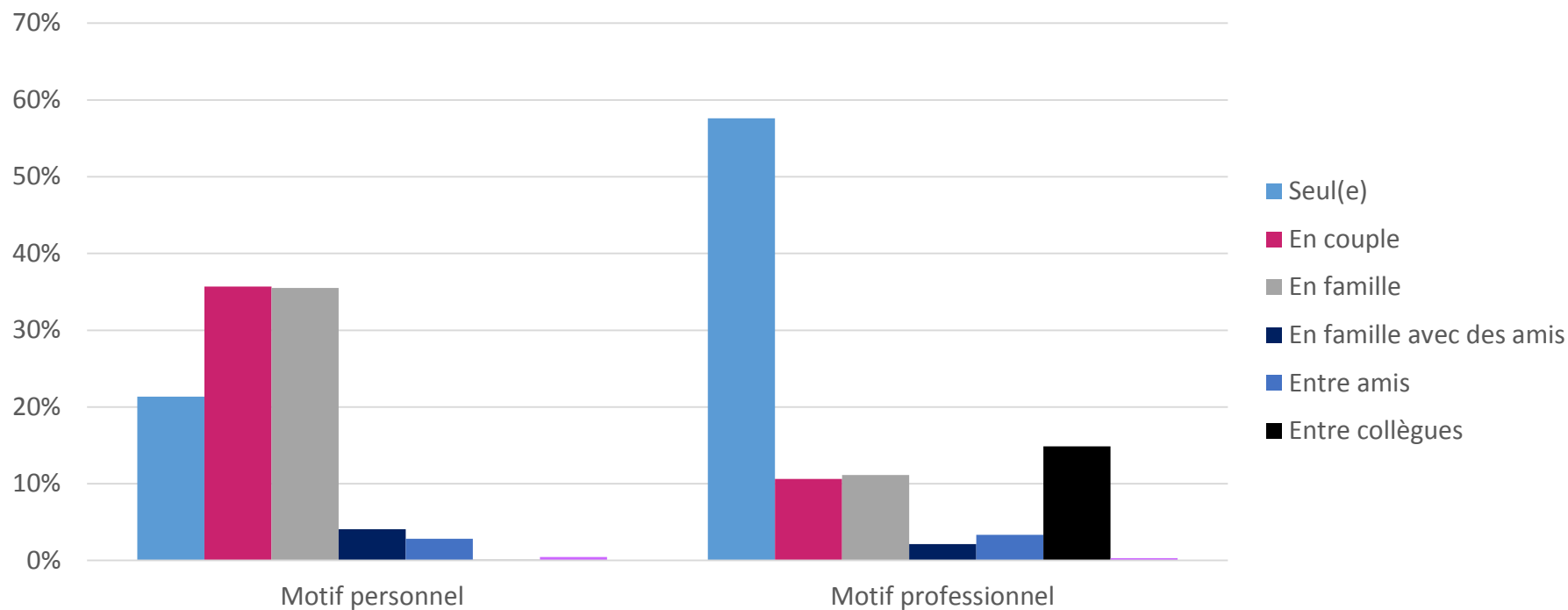


Age des visiteurs (motif professionnel)



- Age moyen du répondant : 45 ans (=2017, moyenne régionale : 42,4 ans)
- Surreprésentation des +60 ans par rapport à la moyenne régionale (26% vs 16%)

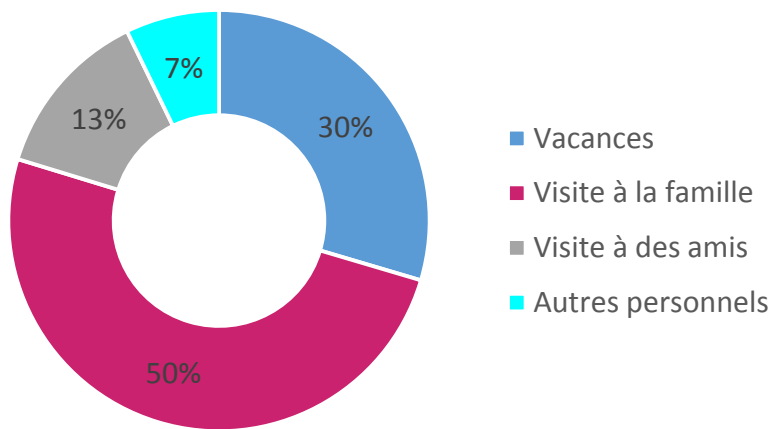
CELLULE FAMILIALE EN SÉJOUR



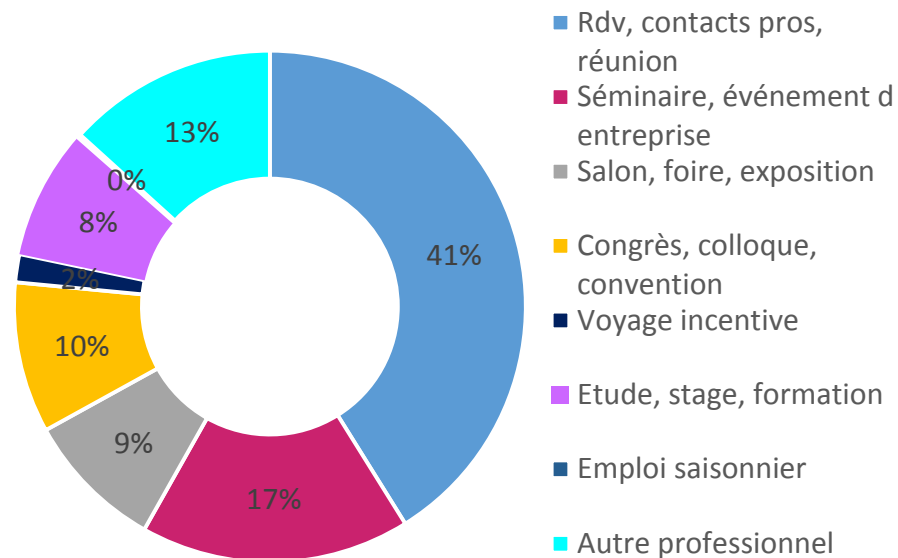
- Des voyages en solo pour les séjours « Affaires » même si les séjours entre amis se développent pour cette clientèle (+2,5pts)
- Une vraie destination famille pour les voyages d'agrément (+3,9pts par rapport à 2017 et +4,4pts par rapport à l'Île-de-France)
- Des voyages de courte durée (64% restent – de 4 jours), mais surreprésentation des longs séjours par rapport à la moyenne régionale (+4,2pts)

MOTIF DU SÉJOUR

Motif personnel



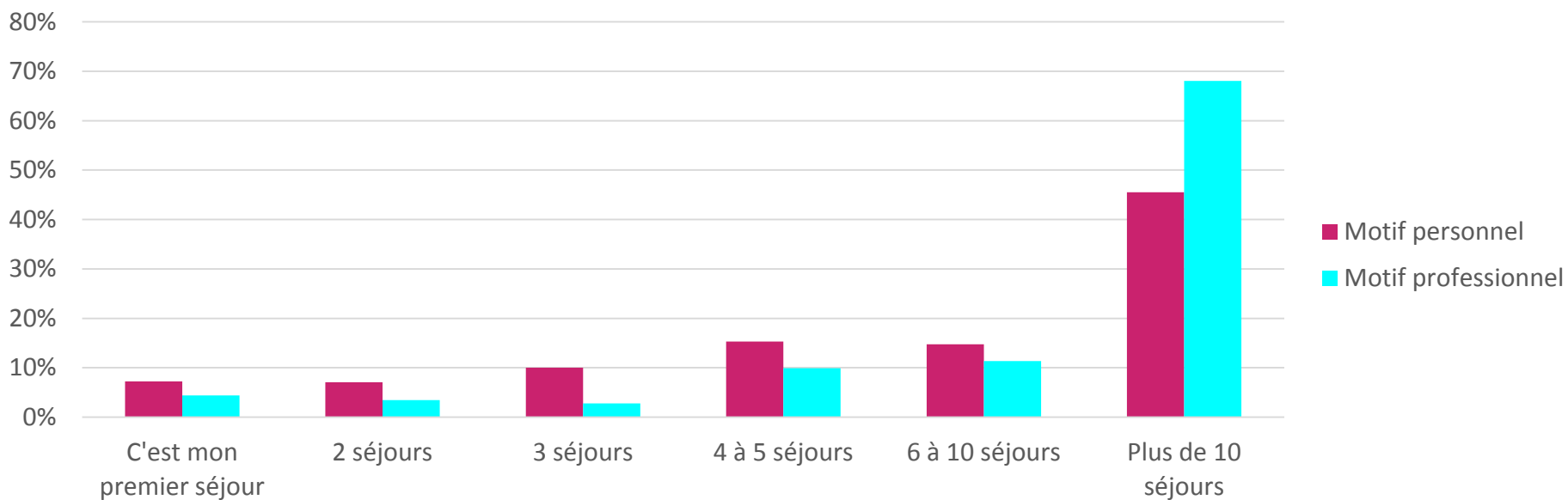
Motif professionnel



- 68,5% des personnes interrogées se sont rendues en Yvelines pour motifs personnels (+2,9pts par rapport à 2017)
- Dans les motifs personnels, la part des visites à la famille (1 visiteur sur 2) est prédominante et largement supérieure à la moyenne d'Ile-de-France (33,1%), même si la part des vacanciers a augmenté de 4,3pts par rapport à 2017

HABITUDES DE VOYAGE

Nombre de séjours en IDF au cours des 5 dernières années



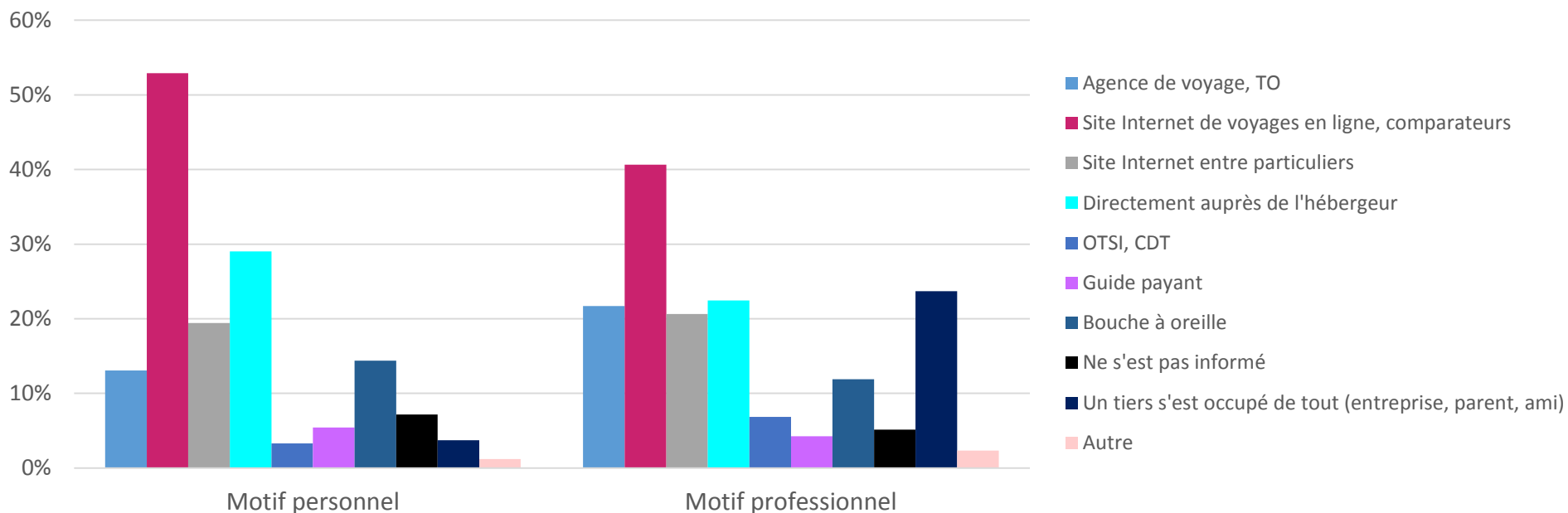
- Plus de 9 répondants sur 10 ayant visité les Yvelines avaient déjà séjourné en Ile-de-France, ce qui est plus important que la moyenne régionale (79%).
 - Séjours réguliers (+10 séjours) pour plus d'1 touriste sur 2
- A l'inverse :
- Premier séjour pour 7% des touristes d'agrément et 4% des touristes « Affaires »

DÉROULEMENT DU SÉJOUR



INFORMATION & RÉSERVATION DU SÉJOUR

Prise d'information sur l'hébergement



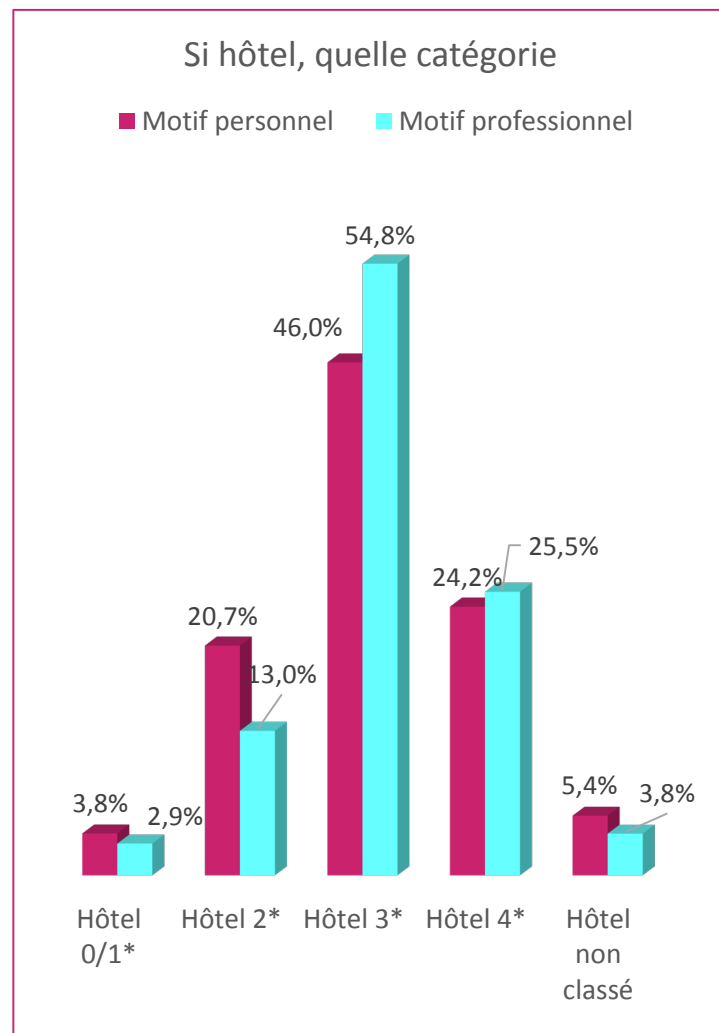
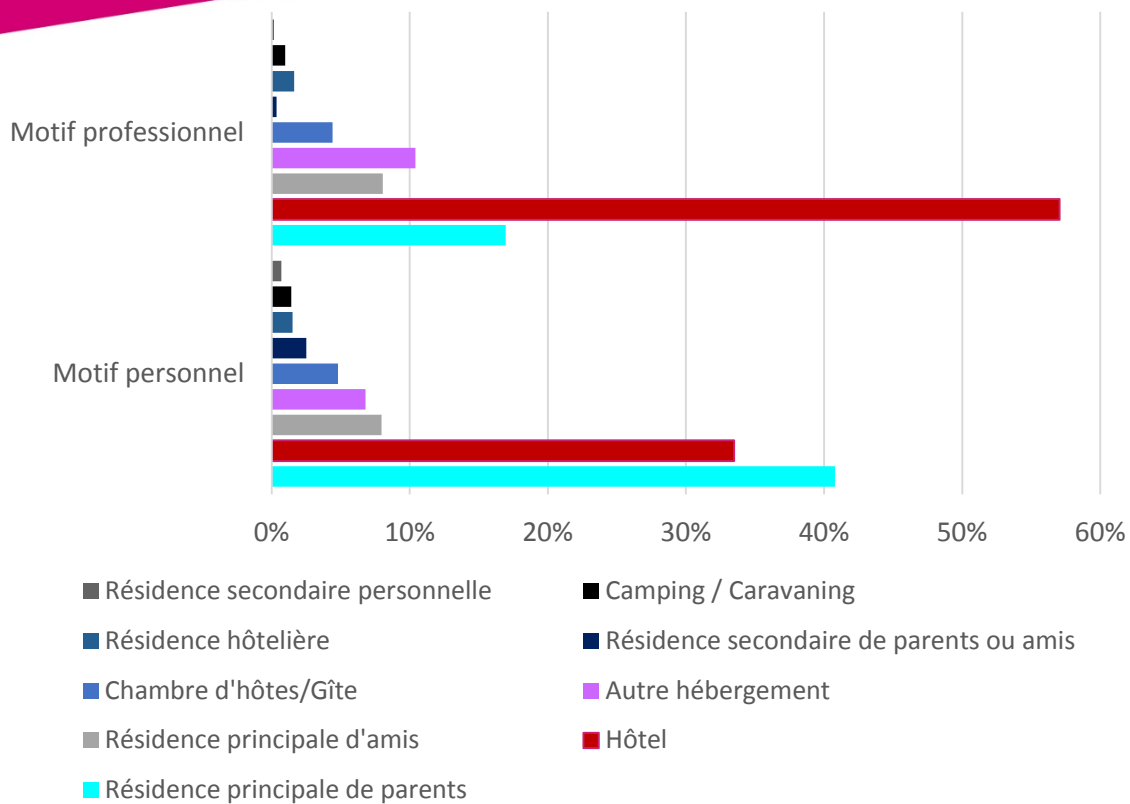
Internet représente toujours une aide primordiale dans le choix de l'hébergement (Booking en tête), même si de plus en plus se renseigne directement auprès de l'hébergeur (+10pts)

Hausse du poids des OTSI et Départements dans le conseil aux touristes (+1,2pts), surtout pour les touristes d'agrément (+2,3pts), en surreprésentation par rapport à l'Ile-de-France (1,8%)

Réservations faites moins d'un mois avant le départ :

- Motif personnel : 59% - Motif professionnel : 71%
- Soit 64% des visiteurs qui préparent tardivement leur séjour (+3,3pts), contre 47% en moyenne en Ile-de-France

MODE D'HÉBERGEMENT



- 1 touriste sur 2 séjourne en hébergement marchand (-1,8pts; 64% pour le reste de l'Île-de-France). Parmi eux :
- 67% des voyageurs d'affaires, surtout en hôtel (57%), peu concurrencé par les autres types d'hébergement
- A l'inverse, 58% touristes d'agrément choisissent un hébergement non marchand, principalement logés chez la famille
- A l'instar de la tendance francilienne, la fréquentation des hôtels 3* est majoritaire, même si on constate une hausse de 4,1pts pour les hôtels 4*

ACTIVITÉS PRATIQUÉES

	Motif personnel	Motif professionnel
Visites de musées, expositions permanentes, monuments, châteaux	69,4%	61,0%
Se promener, flâner	65,6%	48,0%
Visite de parcs, jardins, sites naturels, forêts	37,4%	24,5%
Pratique du shopping	32,6%	33,3%
Visites de parcs d'attractions, de parcs à thème	21,0%	20,7%
Sorties la nuit	16,4%	17,2%
Découverte de la gastronomie française	14,9%	18,3%
Assister à des spectacles, concerts	13,5%	12,0%
Assister à un évènement, une manifestation culturelle, expositions temporaires	12,8%	13,3%
Marchés, brocantes, foires, visite d'artisans	11,5%	10,4%
Assister à un évènement sportif	8,8%	18,8%
Croisières fluviales	6,6%	4,6%
Visites guidées de quartiers	4,2%	8,4%
Pratique du golf	2,2%	5,7%
Ateliers thématiques (gastronomiques,...)	1,7%	2,2%
Cyclotourisme, randonnée à vélo	1,4%	1,5%

- 9 visiteurs sur 10 pratiquent au moins 1 activité pendant leur séjour (83% pour le tourisme d'affaires) :
 - 1 à 2 pendant des séjours professionnels (pour 42% des répondants)
 - 3 à 5 pendant des séjours personnels (pour 41% des répondants)



DÉPENSES

84€ de dépenses globales moyennes (par jour et par personne), soit :

- Motifs personnels : 75€ (+7€)
- Motifs professionnels : 100€ (-7€)

Dépenses par poste :

	Motif personnel	Motif professionnel
Hébergement	28€	55€
Nourriture, restauration	20€	23€
Loisirs, spectacles, musées	8€	7€
Achats de biens durables	13€	7€
Transport au sein de la région	7€	8€

- Un budget en hausse par rapport à 2017 (+4€), mais toujours inférieur à la moyenne de l'Île-de-France (113€)
- Les voyageurs « Affaires » ont fait moins d'achat pendant leur séjour en 2018 (-10€)
- Les voyageurs « loisirs », logés chez des proches, compensent leur faible budget « hébergement » par des dépenses annexes

SATISFACTION ET INTENTION DE REVISITE

**PARIS
REGION**
COMITÉ RÉGIONAL
DU TOURISME



yvelines.fr



SATISFACTION

Et par poste :

Satisfaction globale : 90,2% (-2,9pts)

- Motif personnel : 92,1% (-4,1pts)
- Motif professionnel : 86,1% (-0,8pts)

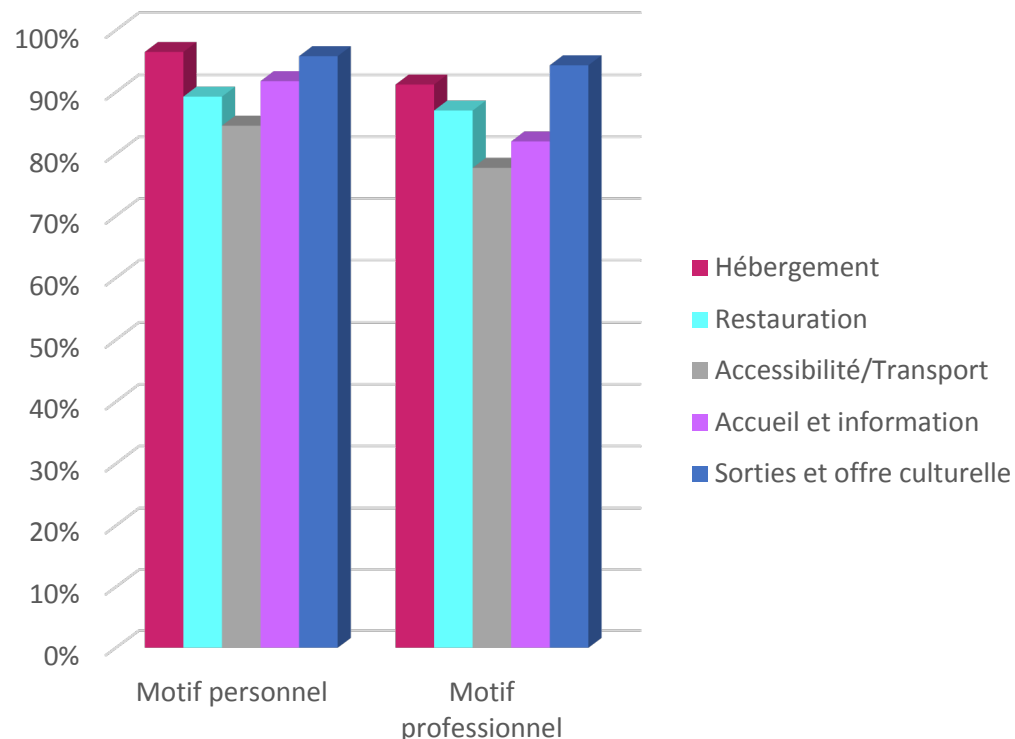
Moyenne régionale : 92%

Taux de recommandation : 44,9% (+1,8pts)

- Motif personnel : 47,1% (+0,5pts)
- Motif professionnel : 40,1% (+3,6pts)

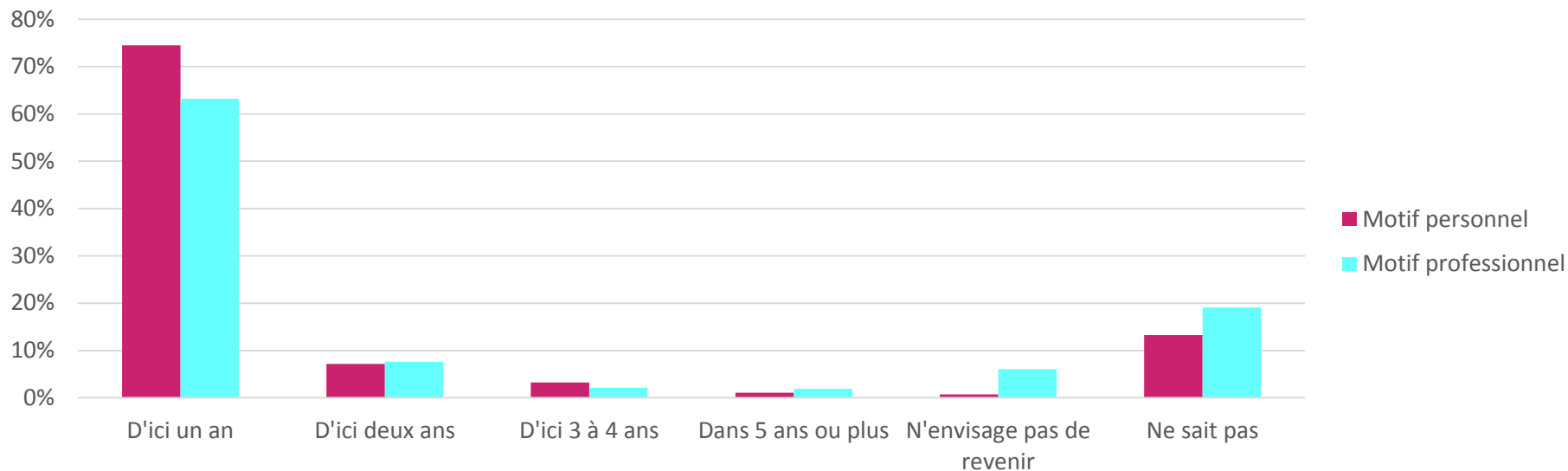
Moyenne régionale : 46,7%

Taux de satisfaction



- Des visiteurs ambassadeurs de la destination, avec près d'un répondant sur 2 qui la recommanderait à des proches (+2pts)
- Néanmoins, baisse globale de satisfaction des visiteurs, principalement due à l'accueil par les professionnels (-4pts) et surtout à l'information touristique (-10pts), jugés en deçà de leurs attentes
- Des voyageurs « Affaires » plus exigeants en termes de services
- Faiblesse du transport (trafic et transports en commun) par rapport aux autres critères (82% de satisfaction « seulement ») et par rapport au reste de l'Île-de-France (85% de satisfaction), mais belle hausse de 5,7 pts

INTENTION DE RETOUR



- En moyenne, 71% des visiteurs qui séjournent en Yvelines ont l'intention de revenir d'ici un an (-1pt), contre 57% pour les autres voyageurs d'Ile-de-France
- Ce sont davantage des voyageurs d'agrément (75%, +1pt) que les voyageurs d'affaires (63%, -5,8pts)

SYNTHÈSE



	motif personnel	motif Professionnel
Part des touristes venus en avion	12,8%	19,8%
Part des touristes venus en train	14,3%	28,4%
Part des touristes venus par la route	72,9%	51,8%
Nombre de séjours	2 432 613	1 117 286
Nombre de nuitées	9 698 116	5 475 881
Age moyen du répondant	45,8	42,0
Canal de réservation internet	66,8%	42,7%
Durée du séjour (en nb de nuits)	4,0	4,9
Recommandation de la destination	47,1%%	40,1%%
Hébergement marchand	42,3%	66,8%
Repeaters	92,7%	95,6%
Voyagent en individuel, organisé personnellement	97,9%	67,7%
Dépense moyenne par jour et par personne	75 €	100 €
Budget du séjour par personne	298 €	491 €
Satisfaction globale du séjour	92,1%	86,1%
Souhaitent revenir d'ici 1 à 2 ans	81,7%	70,8%

CONTACTS

Hôtel du Département
2, place André Mignot
78012 Versailles

Direction Attractivité et Qualité de Vie
Pôle Grands Projets et Promotion

Julie RAIBAUD, chargée de l'Observatoire touristique
Tél : 01 39 07 79 78 - jraibaud@yvelines.fr



Yvelines
Le Département

yvelines.fr

