Les touristes français en séjour dans le Lot

Enquête Comportements Satisfaction Dépenses CRTL Occitanie - juin 2018 à novembre 2019

Décembre 2020

LOT TOURISME
AGENCE DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE

Sommaire

- Avant le séjour p. 5
  Raisons du choix, sources d'information, réservation de l'hébergement
- Les lieux et les types de séjour p. 12
- Les activités pratiquées : activités, sites visités, p. 17
  Focus activités culturelles / pleine nature / festivals, spectacles / oenotourisme / baignade
- La satisfaction concernant le séjour p. 26
- Les usages numériques p. 30
- Les profils des touristes p. 34
- La synthèse p. 38

Une première pour l'Occitanie

- Une enquête riche d'enseignements précieux sur les visiteurs d'Occitanie (réalisée par le CRTL Occitanie en collaboration avec ses partenaires (ADT/CDT, OT, filières…). Echantillon de 14 291 français âgés de 18 ans et plus ayant séjourné en Occitanie, interrogés en ligne de juillet 2018 à septembre 2019)
- Un questionnaire qui aborde l'ensemble du parcours client : avant, pendant, après le séjour
- Une enquête qui observe tous les univers de destination (campagne, urbain, …)
- Un dispositif qui couvre toutes les saisons
- 3 grands volets :

Comportements	Satisfaction	Dépenses

Les précautions de lecture

- *Résultats issus de l'enquête Comportements Satisfaction Dépenses des visiteurs français ayant séjourné en Occitanie, réalisée par le CRT Occitanie en collaboration avec ses partenaires (ADT/CDT, OT, filières…). (Merci de noter cette mention dans toutes les publications issues de ces travaux)*

- *Nombre total de répondants français, âgés de 18 ans et plus, (hors dépenses), interrogés en ligne de juillet 2018 à septembre 2019 :*
    - *Occitanie : 14 291*
    - *Destination « Campagne » Occitanie 6 604*
    - *Lot : 2 427*

- *Les profils (âge, CSP, origine) sont présentés en fin de document ; les analyses sur les dépenses seront présentées à un niveau départemental*

- *Le présent document concerne les visiteurs ayant séjourné au moins une nuit dans le Lot – Excursionnistes exclus – soit 2 427 répondants.*
  Pour rechercher des spécificités, les caractéristiques des séjours réalisés dans le Lot sont comparées aux séjours « Campagne » Occitanie qui regroupe les destinations rurales hors métropoles (Montpelier et Toulouse), zones urbaines (villes moyennes) et zones montagnes (Pyrénées et Massif Central).

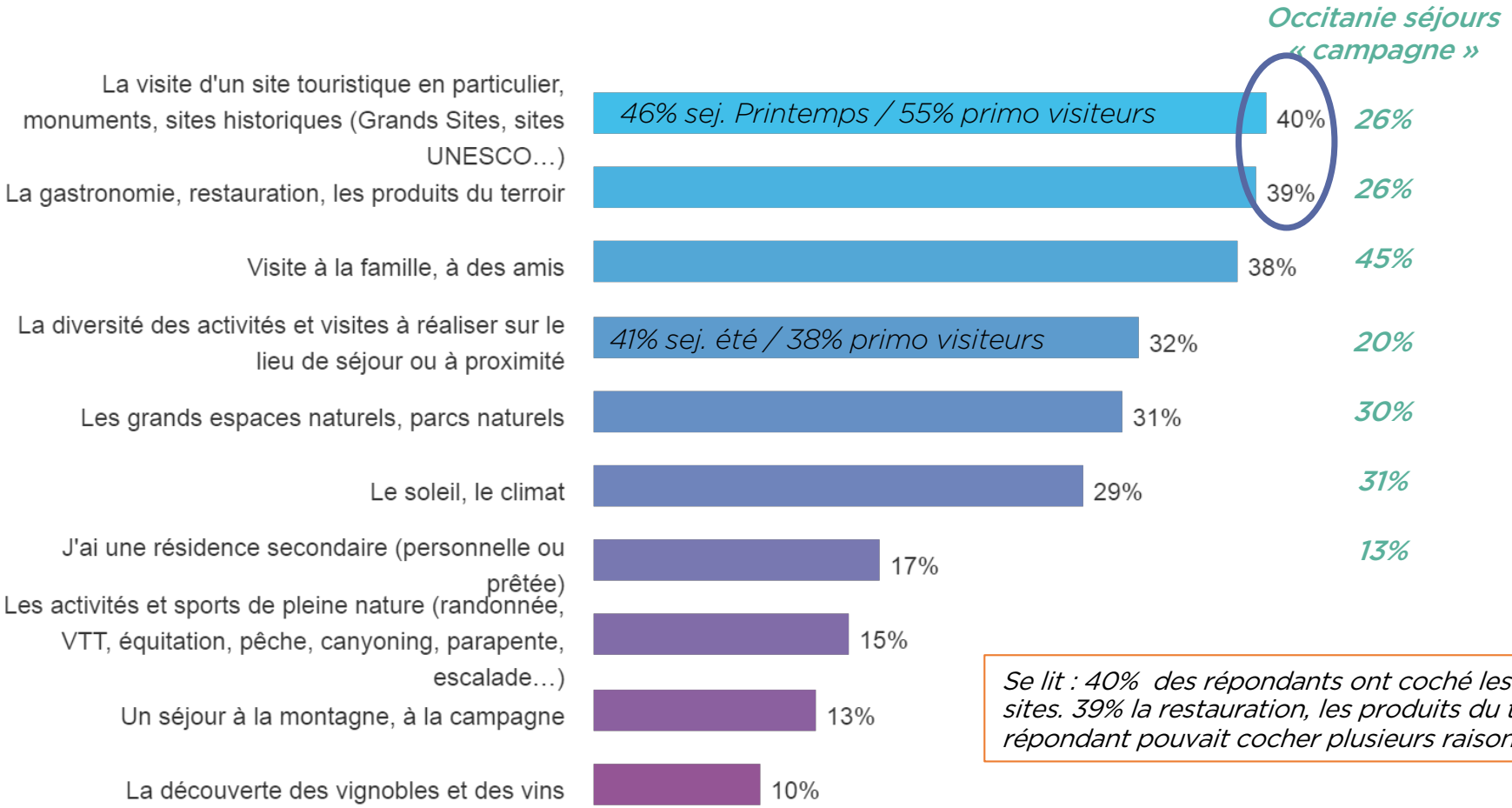
- *Pour toute question sur cette enquête merci de contacter*
  Claudie Ramière - Responsable du Pôle Développement et de l'Observatoire –
  05 65 35 81 96 - 06 30 48 87 64 - claudie.ramiere@tourisme-lot.com

Avant le séjour…

Des raisons de choix multiples et variées parmi lesquelles prédominent l'attrait et la diversité des sites touristiques et de la gastronomie.
Ces motifs de séjour, bien plus cités pour les séjours dans le Lot que pour la destination « campagne » d'Occitanie, sont différenciants.
Des primo visiteurs à la recherche de sites à visiter et sensibles à la diversité des activités.

Quelles sont toutes les raisons qui vous ont fait choisir ,"ce lieu","ces lieux" de séjour ?

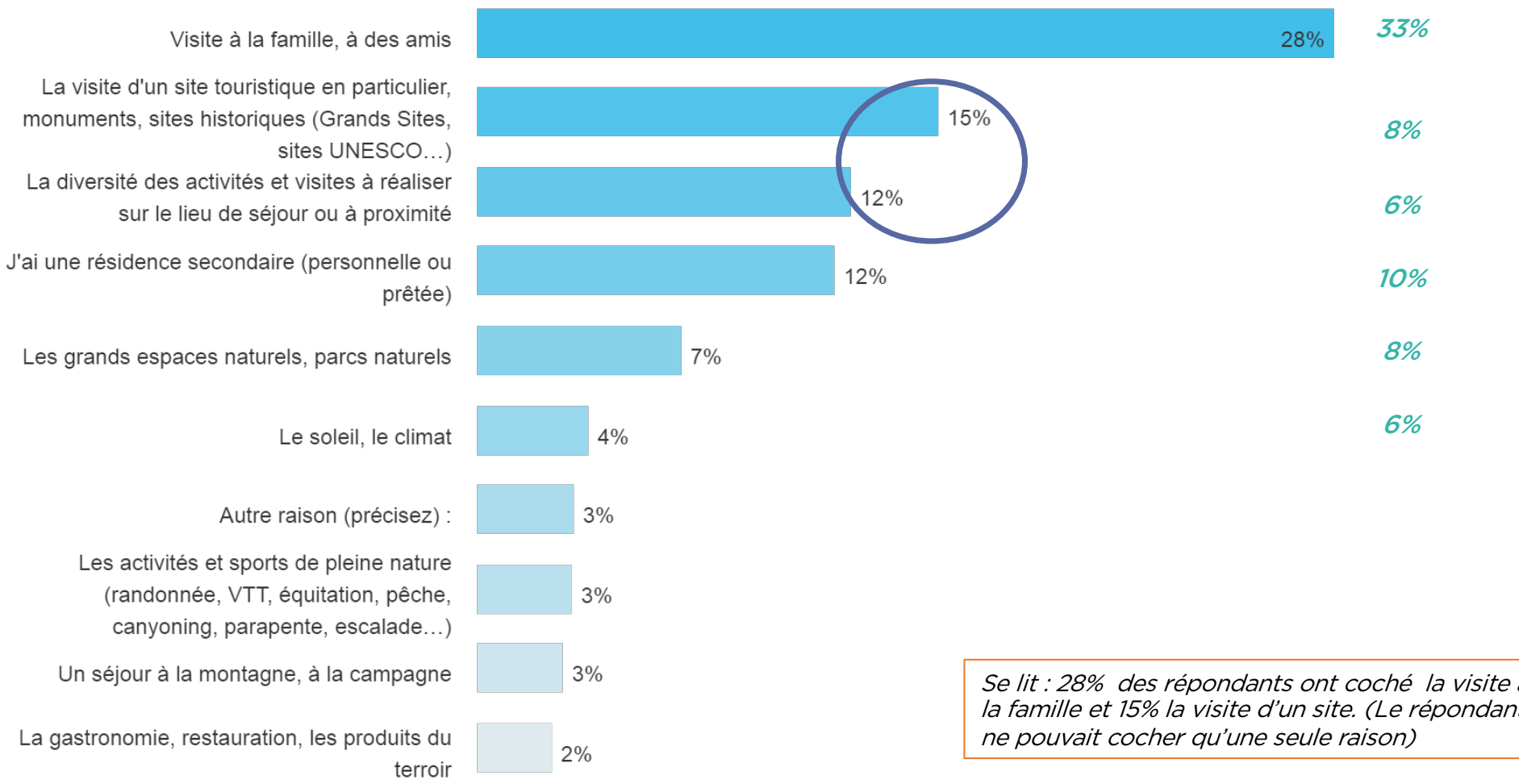
LE TOP 10



Se lit : 40% des répondants ont coché les visites de sites. 39% la restauration, les produits du terroir (Le répondant pouvait cocher plusieurs raisons)

Même si la raison principale du séjour est la visite à la famille ou aux amis pour 28% des répondants, à noter que la visite d'un site touristique ou la diversité des activités sont 2 fois plus citées que pour les séjours « campagne » Occitanie.

Parmi les raisons citées, laquelle était la principale ?



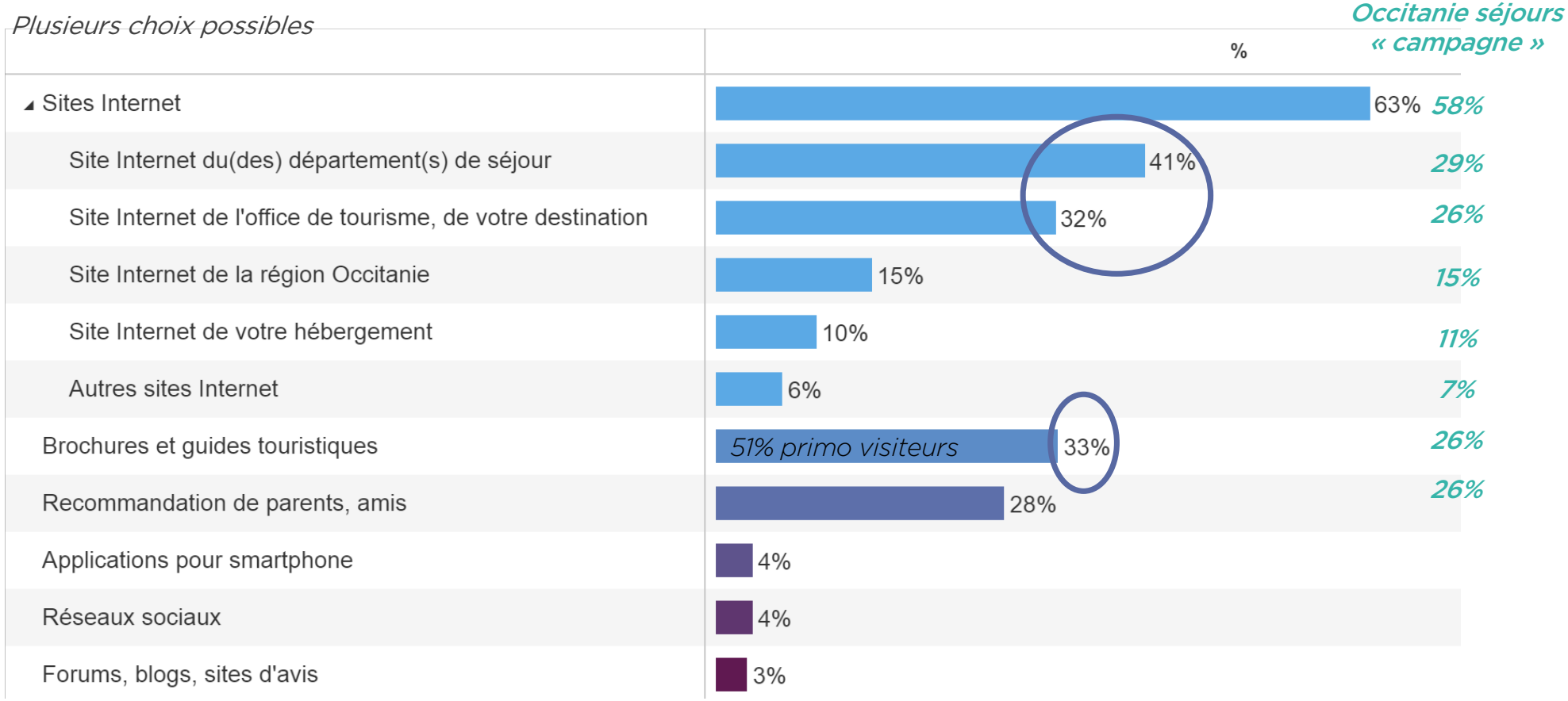
Se lit : 28% des répondants ont coché la visite à la famille et 15% la visite d'un site. (Le répondant ne pouvait cocher qu'une seule raison)

On se renseigne avant tout sur le web (site départemental et OT) !
Mais les guides et brochures touristiques ont la faveur d'un tiers des touristes français pour préparer leur séjour dans le Lot (campagne Occitanie 26%).
L'attractivité des sites de visites lotois influe certainement cette intense recherche d'information.
A noter qu'un primo visiteurs sur deux est utilisateur de guides et brochures.

Quelles sources d'informations avez-vous utilisées pour préparer votre séjour ?

Réponses effectives : 2 427

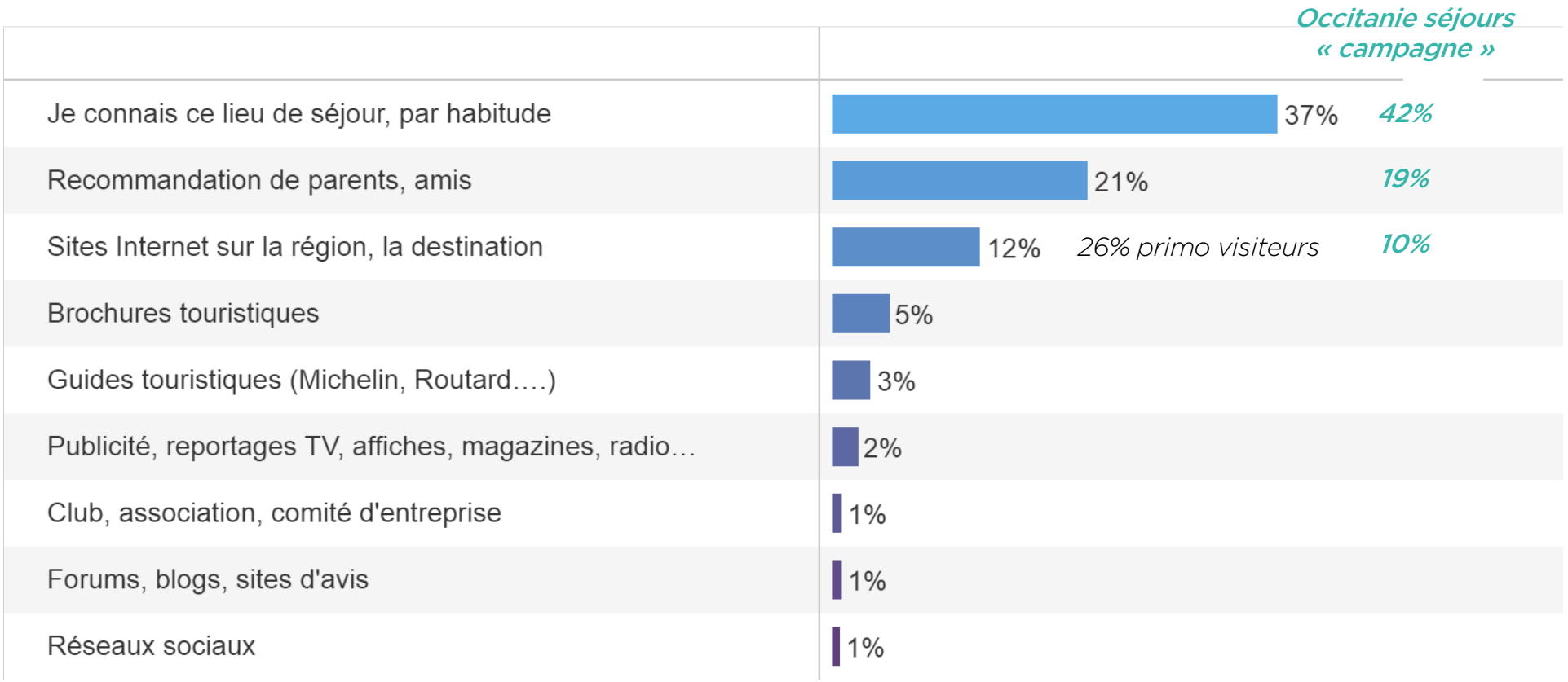
Plusieurs choix possibles



Des visiteurs fidèles, qui connaissent le territoire.

Qu'est-ce qui vous a le plus influencé dans le choix de votre lieu de séjour ?

Réponses effectives : 2 427

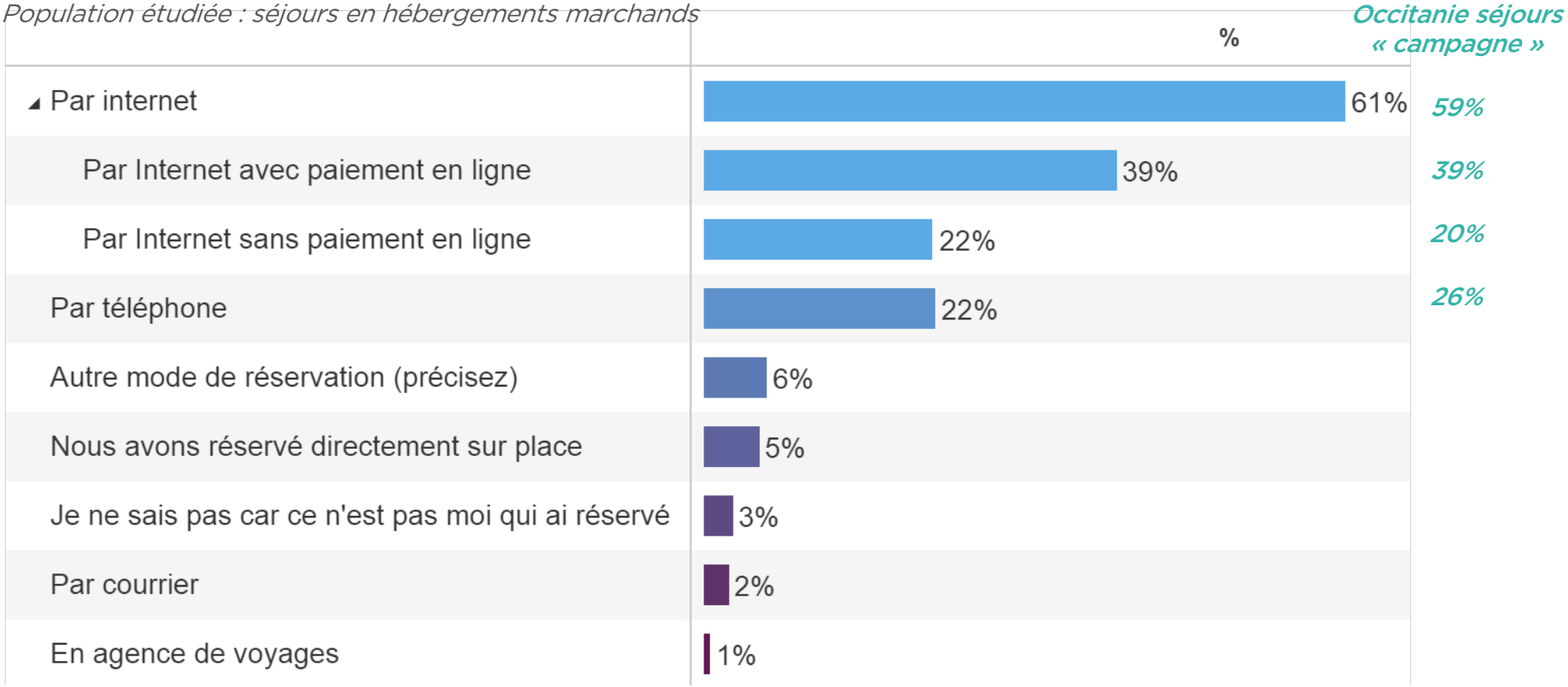


La moitié des répondants ont réservé leur hébergement avant le départ. Il s'agit de séjours en hébergement marchand.
Si Internet est le principal mode de réservation (notamment avec paiement en ligne), le contact par téléphone reste non négligeable (1 séjour sur 5).
La relation-client pour un hébergeur n'est pas que « le tout virtuel » !

Avant votre départ, comment avez-vous réservé votre hébergement ?

Réponses effectives : 1 282

Population étudiée : séjours en hébergements marchands

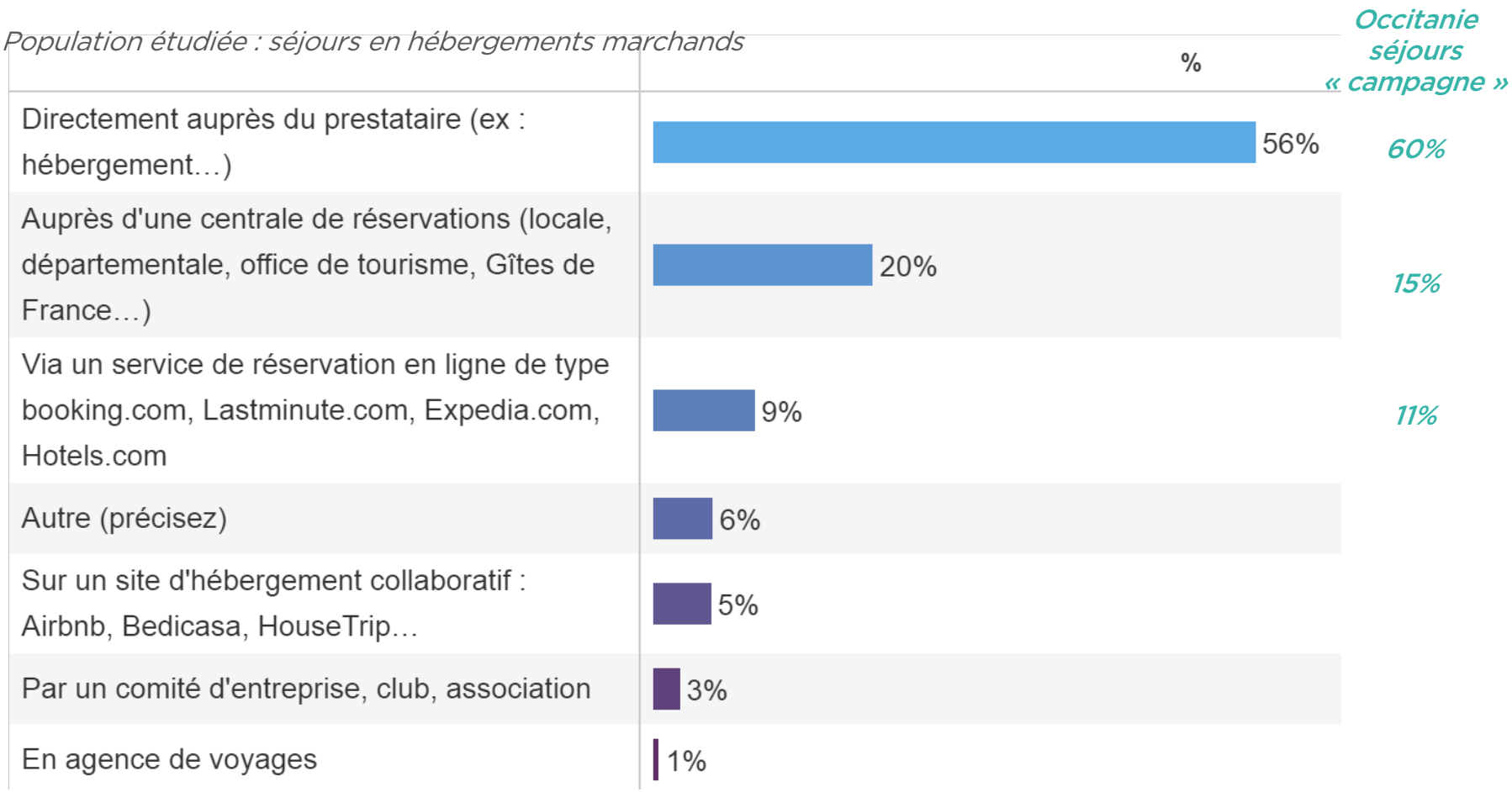


Comme pour les séjours « campagne » en Occitanie, une réservation majoritairement directe auprès de l'hébergeur.

Auprès de qui avez-vous réservé votre hébergement ?

Réponses effectives : 1 181

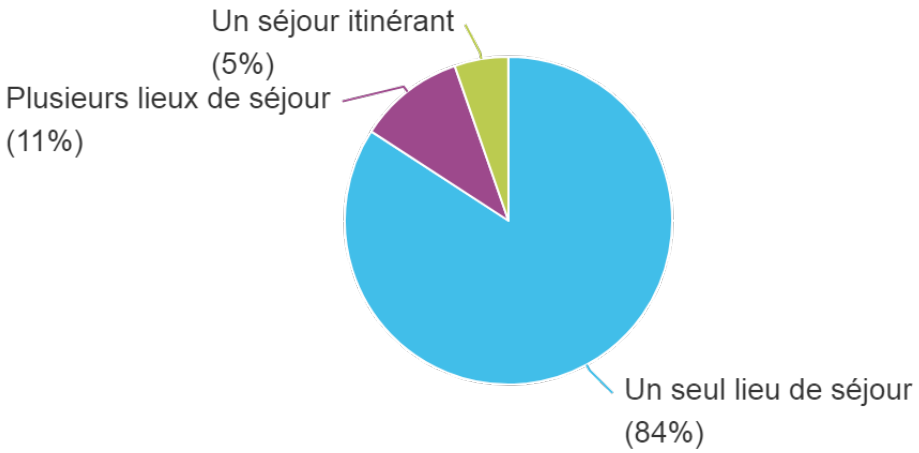
Population étudiée : séjours en hébergements marchands



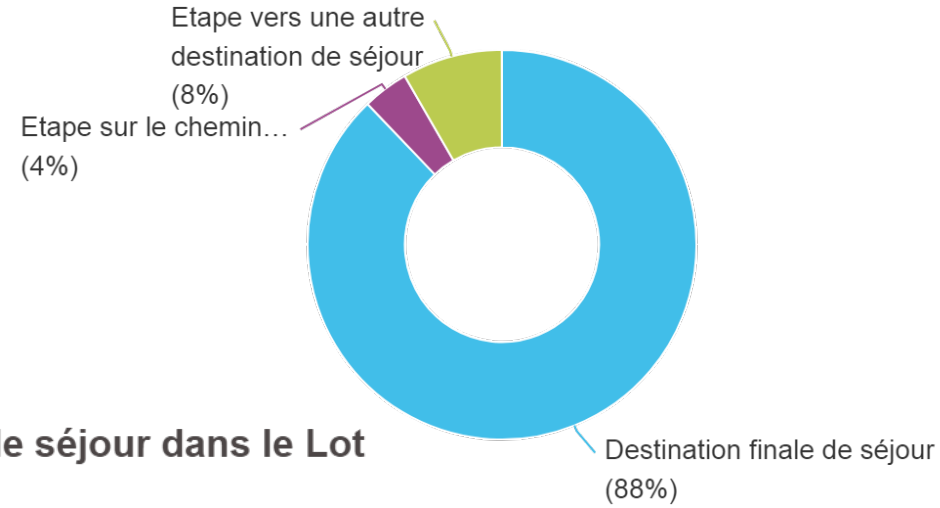
Les lieux et types de séjour

Pour 9 répondants sur 10, le Lot est la destination finale du séjour et pour 84% des répondants le séjour s'est déroulé dans un lieu unique.
La répartition géographique des séjours dans le Lot reflète les capacités d'accueil des territoires.

Lors de votre dernier séjour, avez-vous dormi dans un seul ou dans plusieurs lieu(x) en Occitanie ?



Votre lieu de séjour en Occitanie était-il votre destination finale de séjour ou une étape vers une autre destination ?



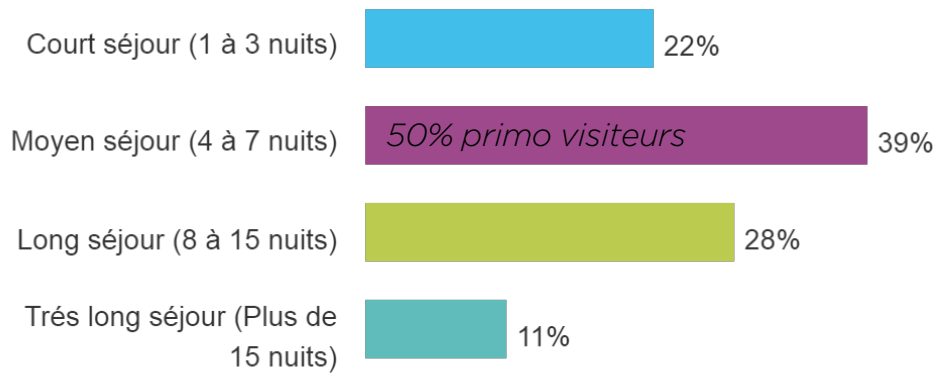
Territoires de séjour dans le Lot

	N	%
46 Cahors Vallée du Lot	979	40%
46 Vallée de la Dordogne	841	35%
46 Grand Figeac	603	25%
Bouriane Causse	209	9%

9 nuits : c'est la durée moyenne d'un séjour dans le Lot équivalente à celle relevée pour les séjours « campagne » Occitanie (9,1 nuits). La médiane égale à 7 révèle que quelques longs séjours tirent la moyenne vers le haut.
Les 2 mois d'été concentrent 4 séjours sur 10 et l'avant saison 1 séjour sur 4.

Au total, lors votre dernier séjour, combien de nuits avez-vous passé dans la région Occitanie, en dehors de votre domicile principal ?

Réponses effectives : 2 427



Durée des séjours

Médiane : 7

9

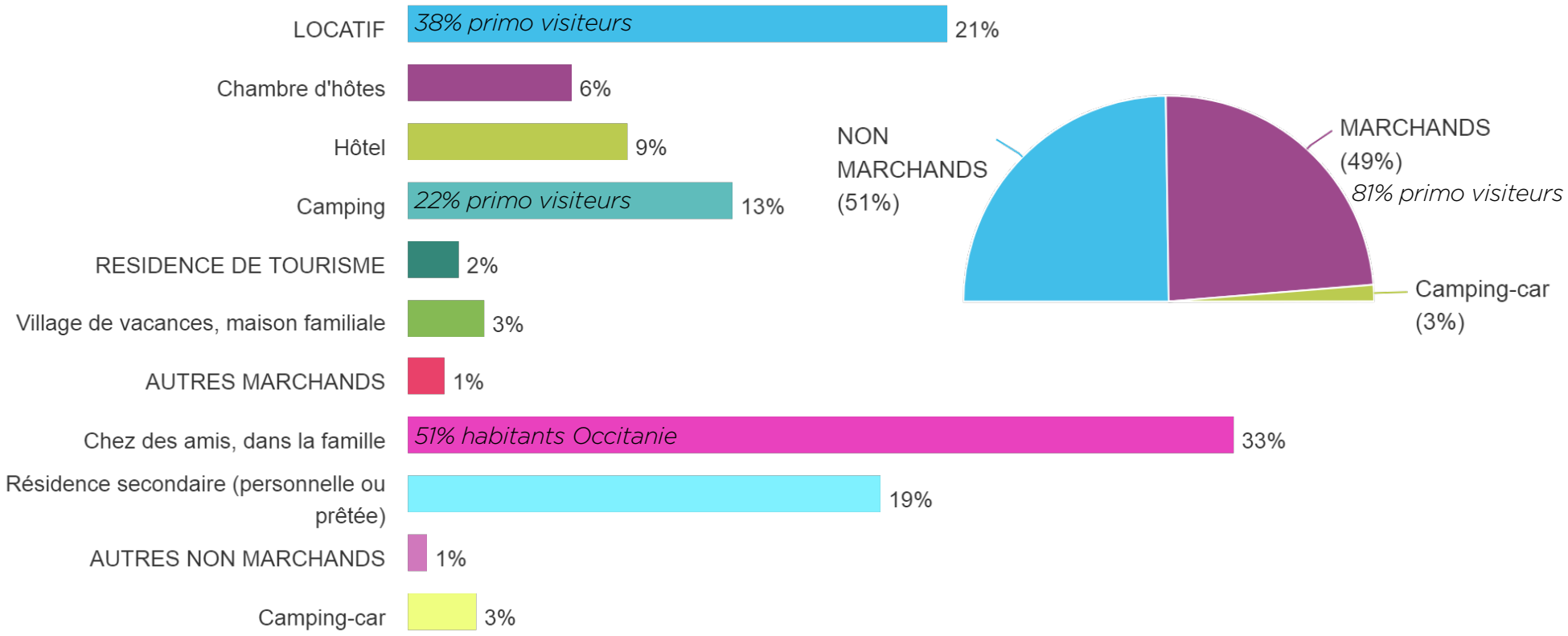
Moyenne

Saisons de séjour

	N	%
Avant saison (Avril à Juin)	590	24%
Saison (Juillet Août)	1 031	42%
Après-saison (Septembre à Novembre)	398	16%
Hors saison (Décembre à Mars)	408	17%

La moitié des séjours sont réalisés en hébergements marchands avec comme formule les plus utilisées les locations de vacances et le camping qui sont aussi les 2 formules d'hébergements les plus développées.
Pour les hébergements non marchands, l'accueil par la famille ou les amis est prépondérant.
Les primo visiteurs privilégient les locations de vacances et les campings alors que de nombreux résidents d'Occitanie ont des attaches dans le Lot.

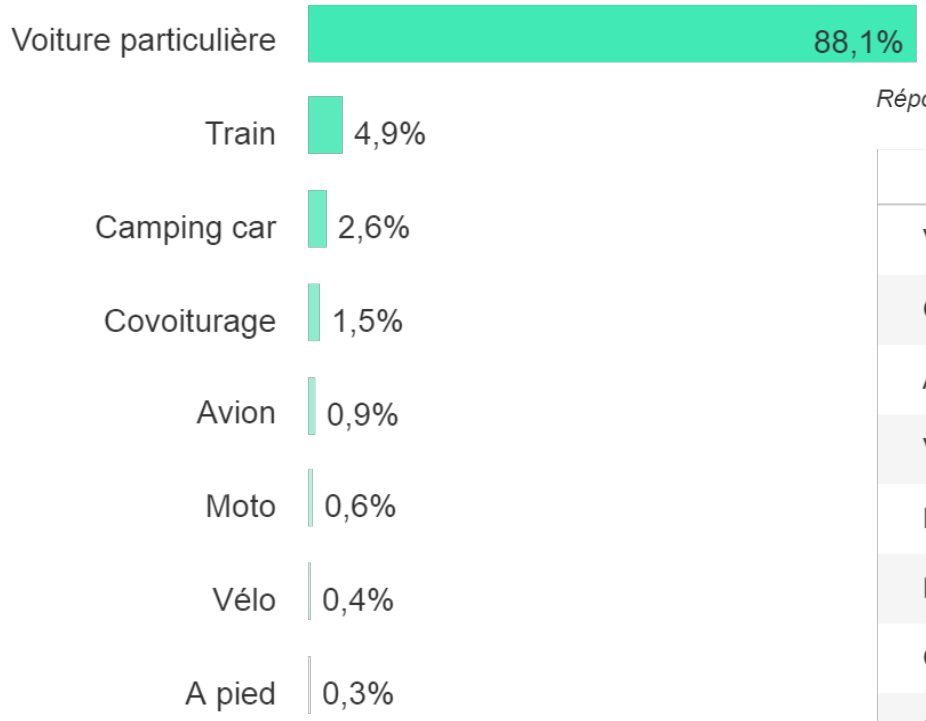
Les hébergements fréquentés (dont hébergements multiples)



Le mode de transport privilégié est la voiture particulière.
Dans le cadre d'un séjour itinérant, elle reste le mode de transport le plus utilisé.

Quel a été votre mode de transport principal pour venir sur votre lieu de séjour ?

Réponses effectives : 2 421



Quel a été votre mode de transport entre vos différents lieux de séjour ?

Réponses effectives : 384 *Taux de réponse : 16%*

	N	%
Voiture particulière	279	73%
Camping car	42	11%
A pied	38	10%
Vélo	17	4%
Bateau, péniche	5	1%
Moto	5	1%
Car, bus	3	1%
Covoiturage	3	1%
Train	2	1%

Attention : cette question concerne les séjours itinérants uniquement

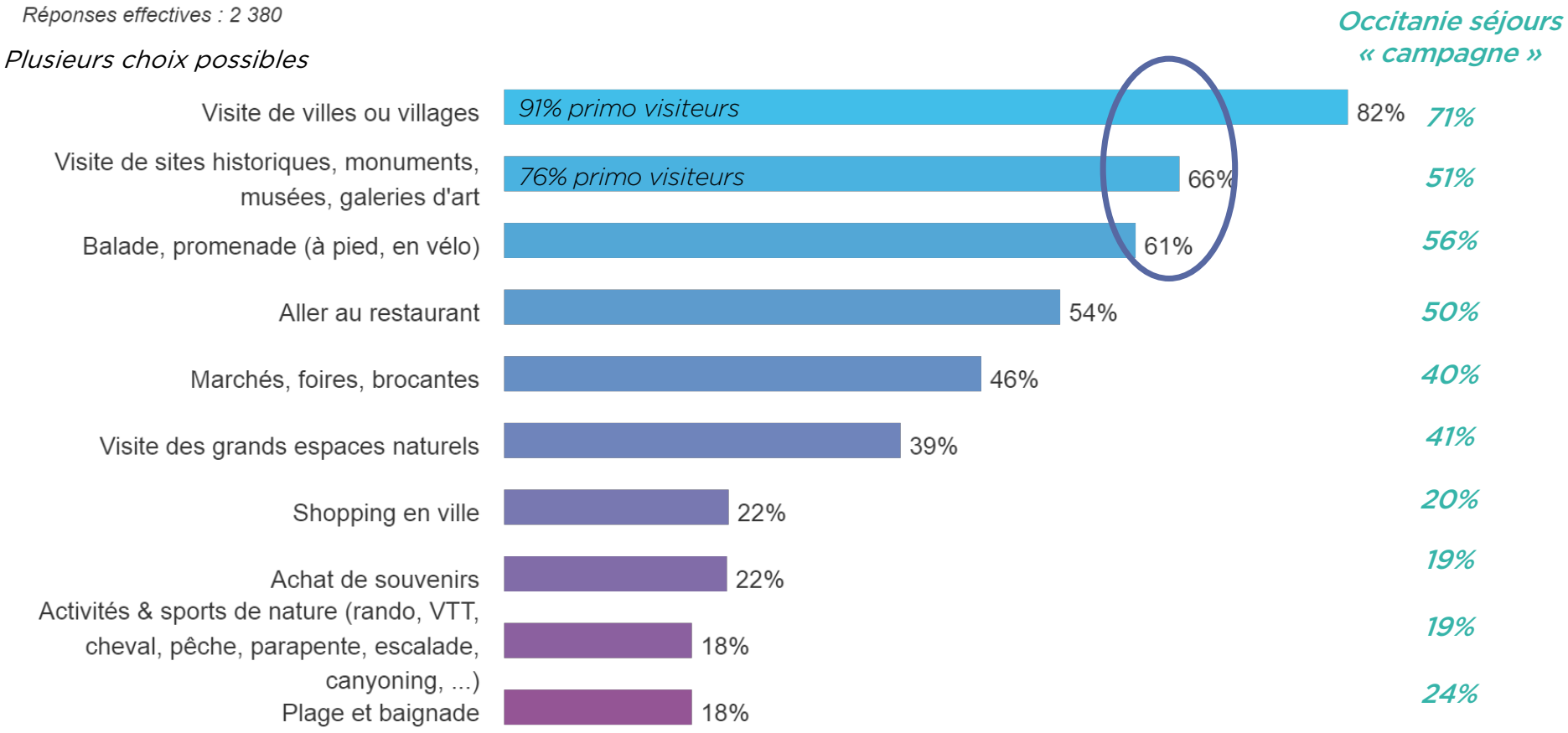
Les activités pratiquées pendant le séjour

Le Top 5 des activités remportent des scores supérieurs aux séjours « campagne » Occitanie.
Des touristes actifs qui réalisent de nombreuses visites !
On retrouve dans les activités pratiquées pendant le séjour le fort attrait des villes et villages, des sites (++ primo visiteurs) et de la balade à pied ou à vélo.

Durant ce dernier séjour, quelles sont toutes les activités que vous avez réalisées ?

Réponses effectives : 2 380

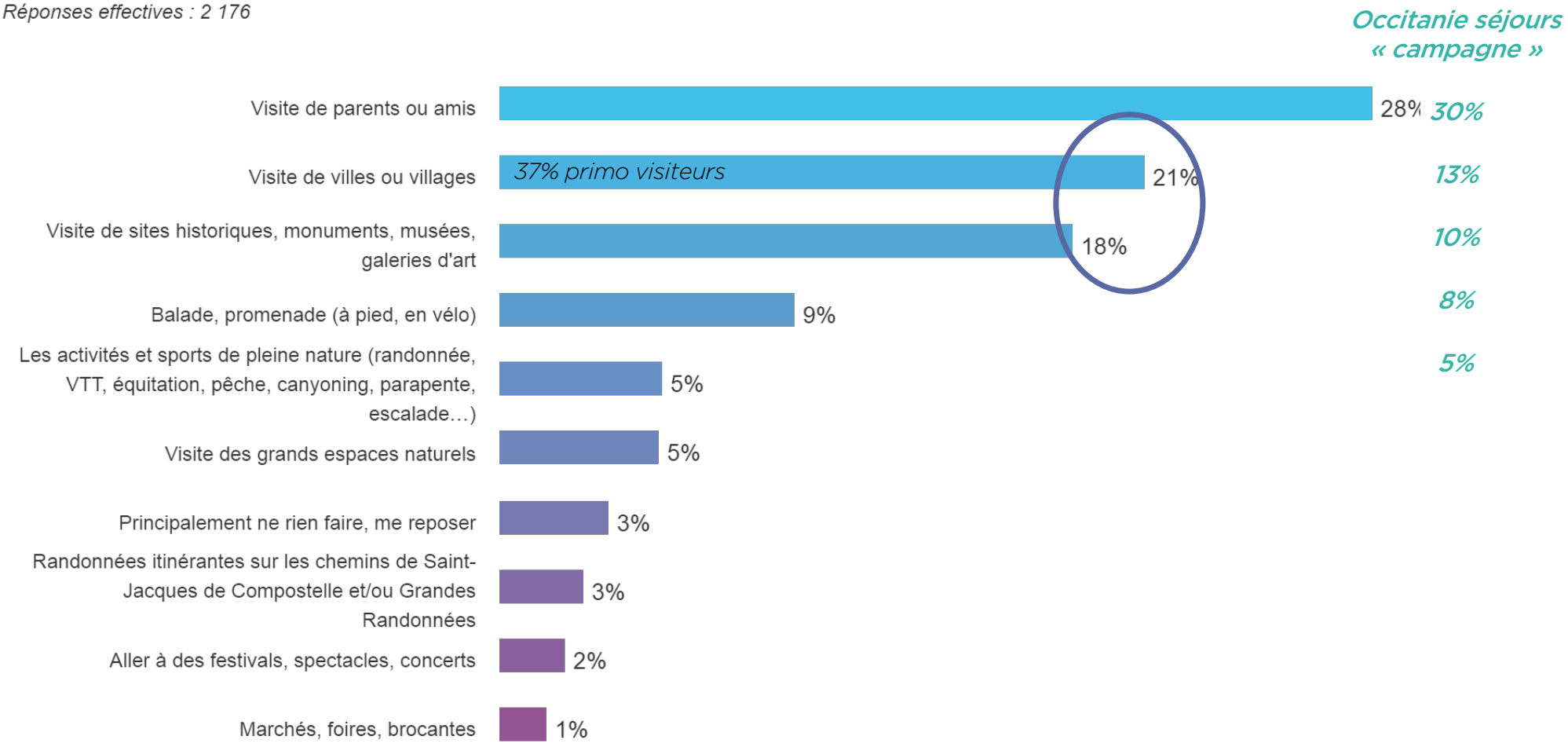
Plusieurs choix possibles



Même si les retrouvailles avec la famille ou les amis sont citées comme motif principal du séjour, pour 1 répondant sur 5, les visites de villes ou villages (1 répondant sur 3 pour les primo visiteurs) et sites touristiques sont la raison d'être du séjour.

L'une de ces activités correspond-elle à votre motif principal de séjour ?

Réponses effectives : 2 176



Des touristes qui ont visité des villages, des villes et des sites touristiques !

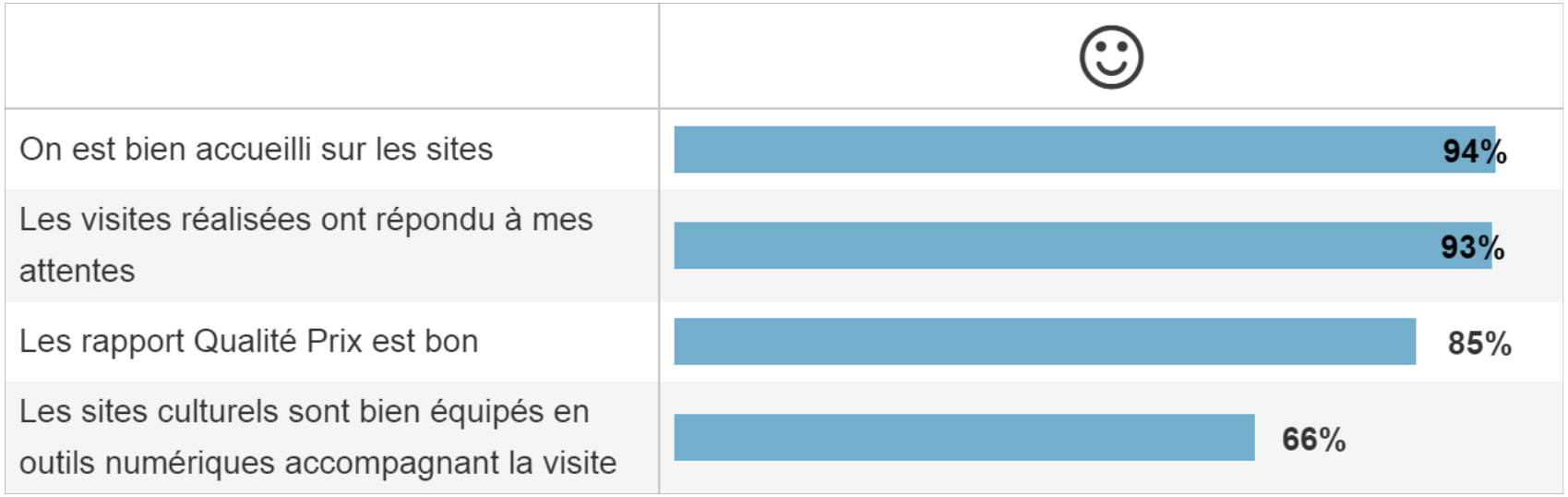
Les sites les plus visités TOP 10

	N ↓	%
Rocamadour	1 275	55%
Saint-Cirq Lapopie	1 158	50%
Cahors	1 141	49%
La Vallée du Lot	1 058	45%
Pont Valentré à Cahors	880	38%
Figeac	851	37%
La Vallée du Célé	824	35%
Gouffre de Padirac	745	32%
La Vallée de la Dordogne	639	27%
Grotte du Pech Merle	597	26%

65% des répondants (1570) ont déclaré avoir pratiqué une activité culturelle.
Un accueil dans les sites et monuments très bien perçu et des visites appréciées.
Petit bémol pour les outils numériques et le rapport qualité prix des visites.

FOCUS ACTIVITES CULTURELLES : évaluations de l'offre et des services

Base : personnes ayant pratiqué au moins une activité culturelle pendant le séjour



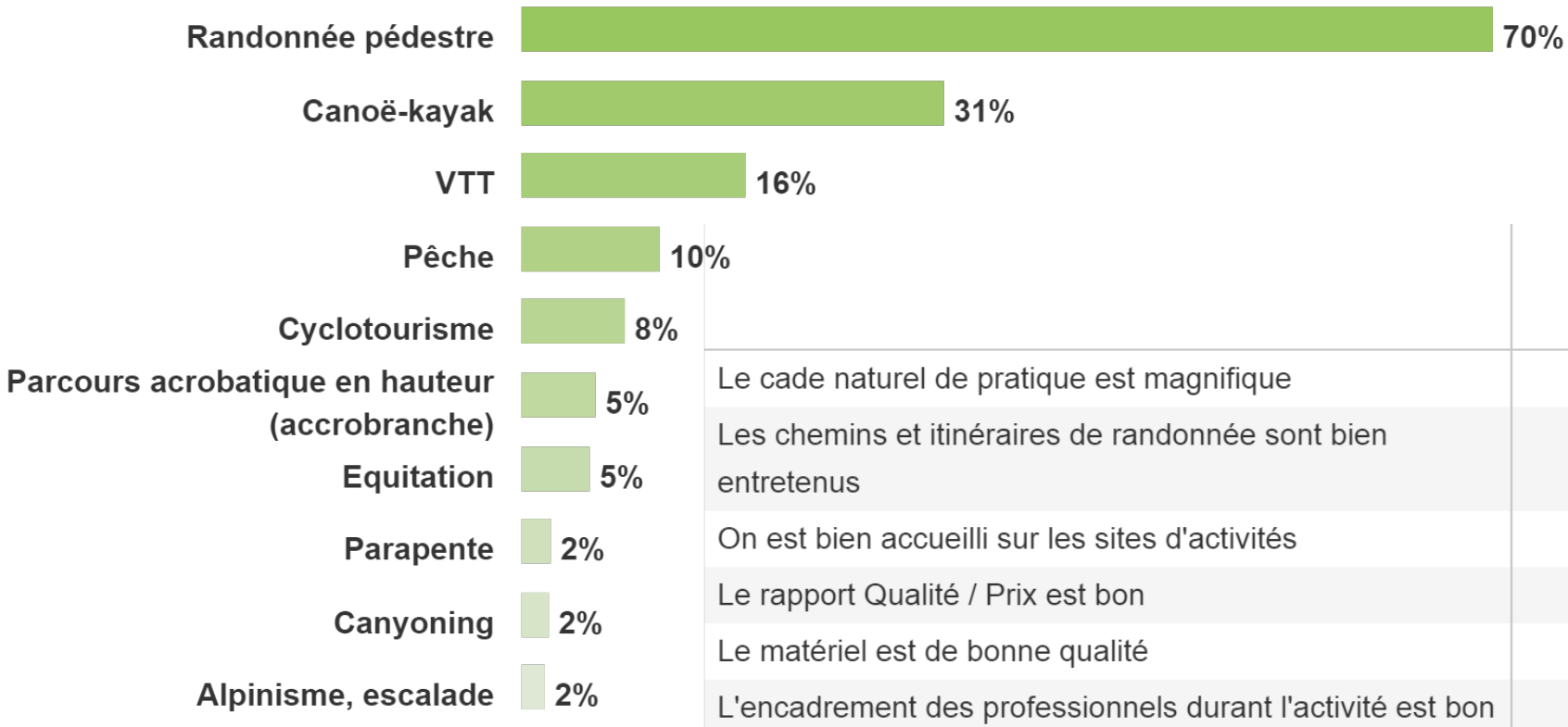
Parmi les 22% de répondants qui ont pratiqué des activités de sports de nature, la randonnée pédestre est majoritaire. 1/3 cite le canoë kayak (20% pour les séjours campagne Occitanie). Le cadre naturel de pratique est très apprécié. Pour les activités encadrées, l'accueil des prestataires est très bon mais quelques réserves sont à noter pour la qualité du matériel et le professionnalisme de l'encadrement.

FOCUS ACTIVITES DE PLEINE NATURE : activités et évaluations

Base : personnes ayant pratiqué au moins une activité de pleine nature pendant le séjour

Réponses effectives : 542

Taux de réponse : 22%

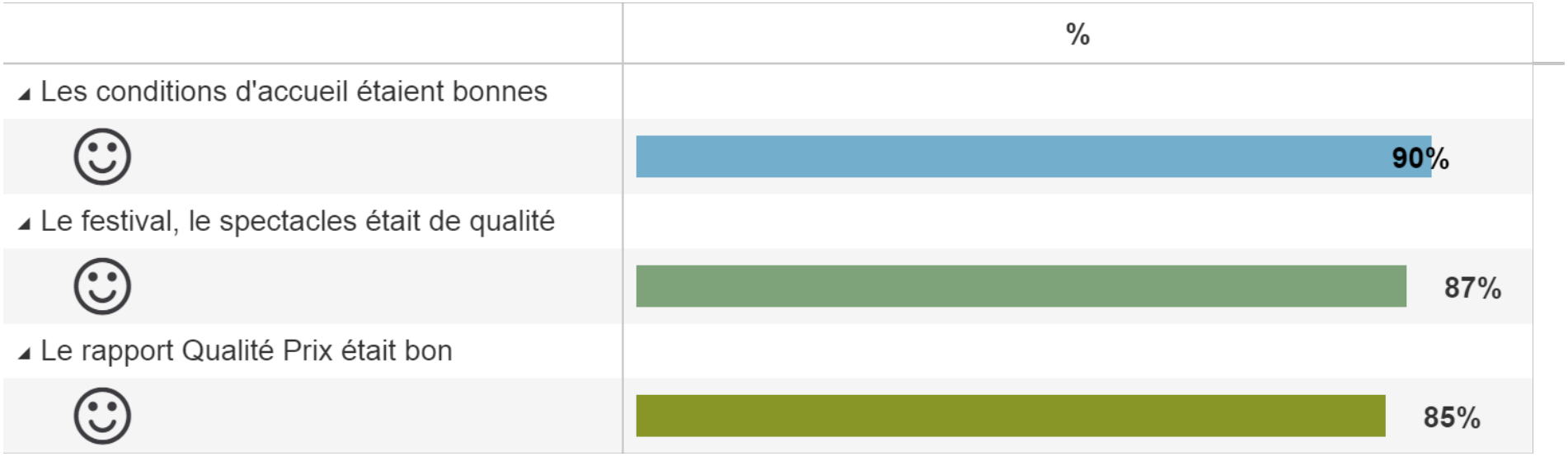


	☺
Le cade naturel de pratique est magnifique	98%
Les chemins et itinéraires de randonnée sont bien entretenus	91%
On est bien accueilli sur les sites d'activités	88%
Le rapport Qualité / Prix est bon	81%
Le matériel est de bonne qualité	72%
L'encadrement des professionnels durant l'activité est bon	69%

12% des répondants (285) ont déclaré avoir participé à un festival ou spectacle.
Très bons avis sur l'ensemble des items !

FOCUS FESTIVALS & SPECTACLES : évaluations de l'offre et des services

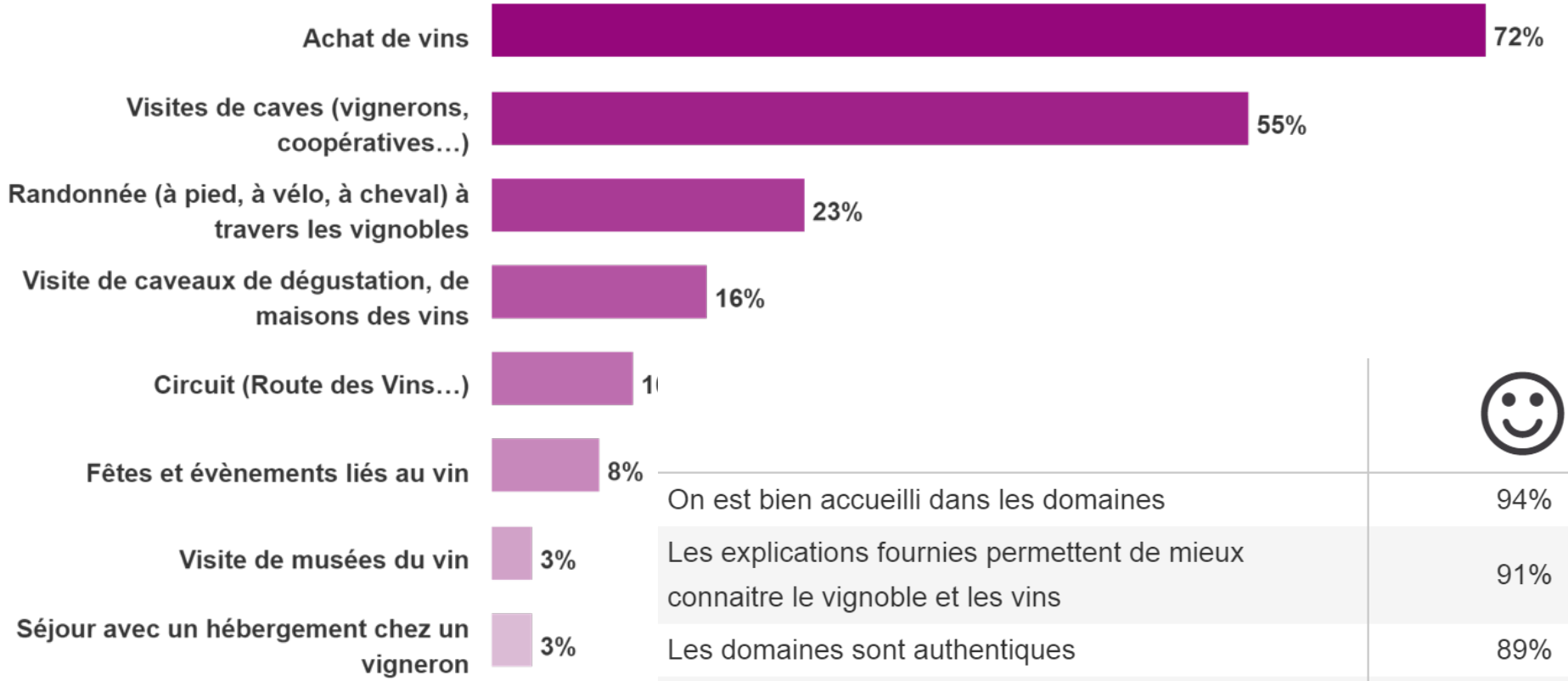
Base : personnes ayant pratiqué au moins une activité Festivals, Spectacles pendant le séjour



14% de répondants (332) ont pratiqué une activité d'oenotourisme.
Les trois quarts ont acheté du vin (les 2/3 pour l'univers « campagne » d'Occitanie). Ce fut aussi l'occasion de visiter les caves et de se promener à travers les vignobles (23% pour 16 % au niveau régional « campagne »). Au niveau de la satisfaction, l'accueil est très apprécié mais on retiendra qu'une plus grande diversité des activités proposées est attendue.

FOCUS OENOTOURISME : activités et évaluations

Base : personnes ayant pratiqué au moins une activité d'oenotourisme pendant le séjour



	☺
On est bien accueilli dans les domaines	94%
Les explications fournies permettent de mieux connaitre le vignoble et les vins	91%
Les domaines sont authentiques	89%
Les activités proposées sont diversifiées	73%

18% des répondants (436) ont pratiqué au moins une activité de baignade pendant le séjour.
En rivière essentiellement.
Attention aux aménagements et services.

FOCUS BAIGNADE : activités et évaluations

Base : personnes ayant pratiqué au moins une activité de baignade pendant le séjour

Lors de votre dernier séjour vous êtes-vous baigné(e) ou êtes-vous allé(e) ?

Réponses effectives : 436 *Taux de réponse : 18%*

	%
En rivière	71%
Autre (base nautique, plan d'eau…)	30%
Dans un lac	20%

	☺
La qualité des eaux de baignade est bonne	80%
Les conditions d'accès aux lieux de baignade sont bonnes	74%
Les lieux de baignade aménagés offres des services satisfaisants (sanitaires, douches)	51%

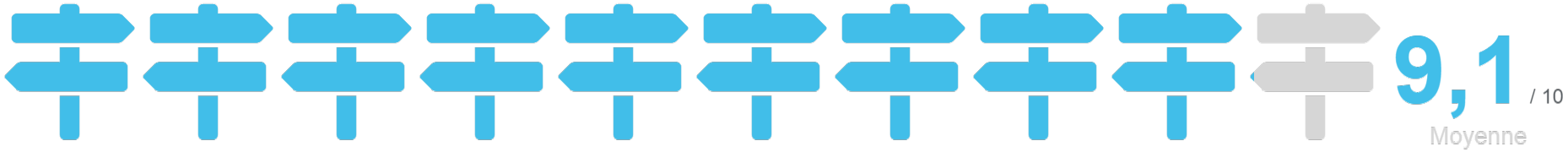
La satisfaction concernant le séjour…

Une très belle note globale sur la satisfaction du séjour !
(Occitanie univers « Campagne » : 8,9)

Que pensez vous de votre séjour ?

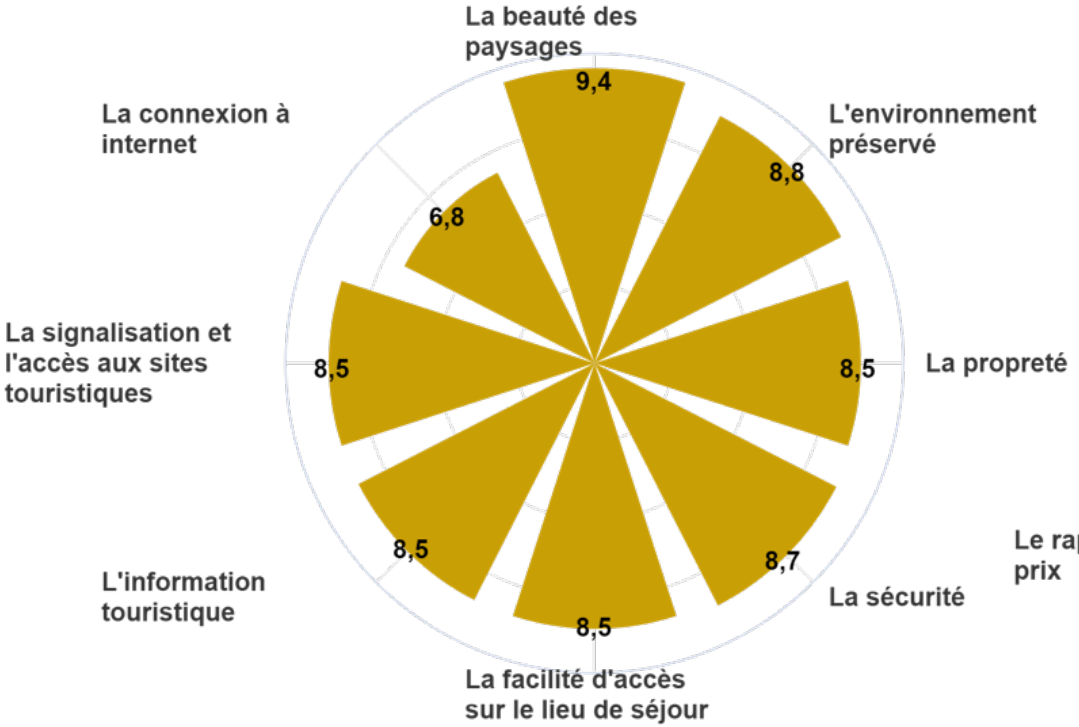
Réponses effectives : 2 427

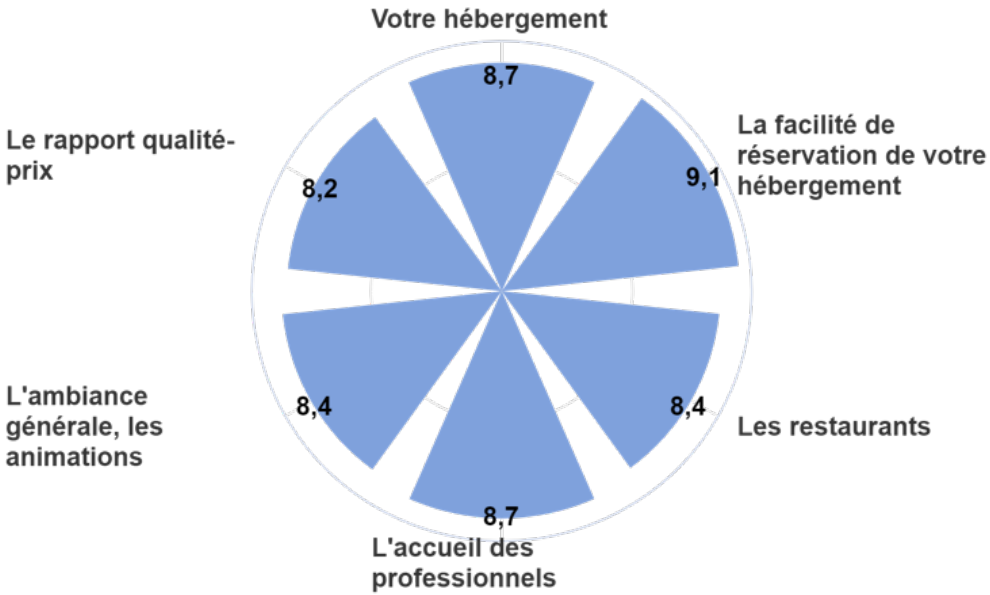
Taux de réponse : 100%



La beauté des paysages, le seul item qui enregistre un niveau de satisfaction supérieur à l'indice global (9,1).
Pour les utilisateurs d'internet qui sont maintenant majoritaires (2150 répondants soit 88%), la connexion n'est pas au niveau.

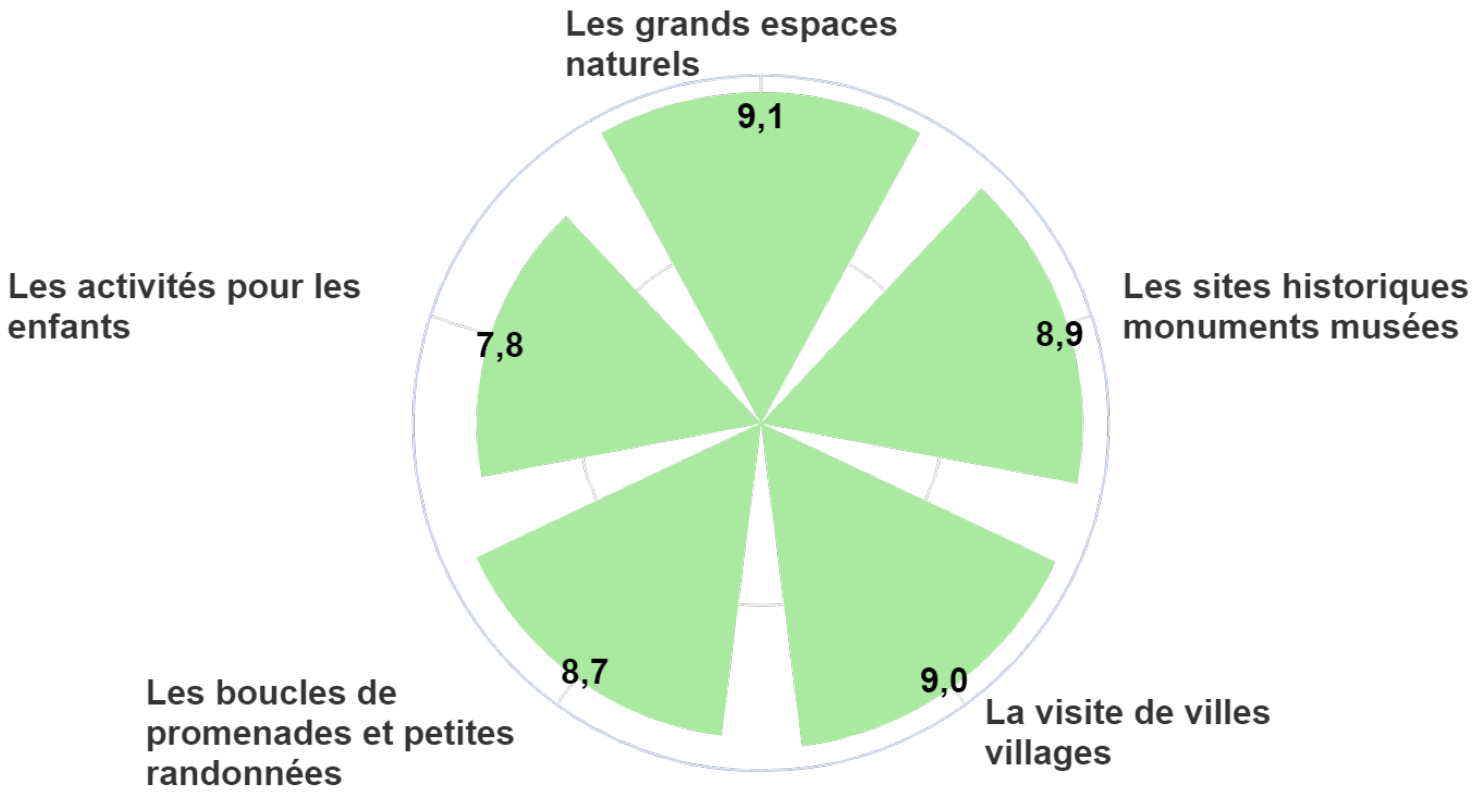
L'environnement & les services





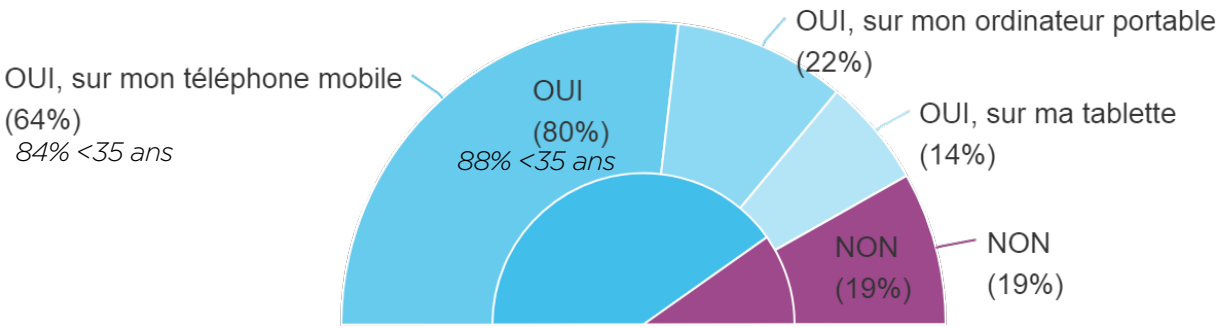
Les items évalués enregistrent des notes satisfaisantes à l'exception des activités pour les enfants.

Les lieux de découverte et d'activités



Les usages numériques et téléphoniques

Durant ce séjour, vous êtes-vous connecté(e) à Internet, en dehors d'une utilisation professionnelle ?



Une utilisation presque généralisée d'internet pendant les vacances ! 8 visiteurs sur 10 (9 sur 10 pour les moins de 35 ans).

Lors de vos connexions à Internet lors de ce dernier séjour et en dehors d'une utilisation professionnelle, quelle(s) opération(s) avez-vous réalisée(s) ?

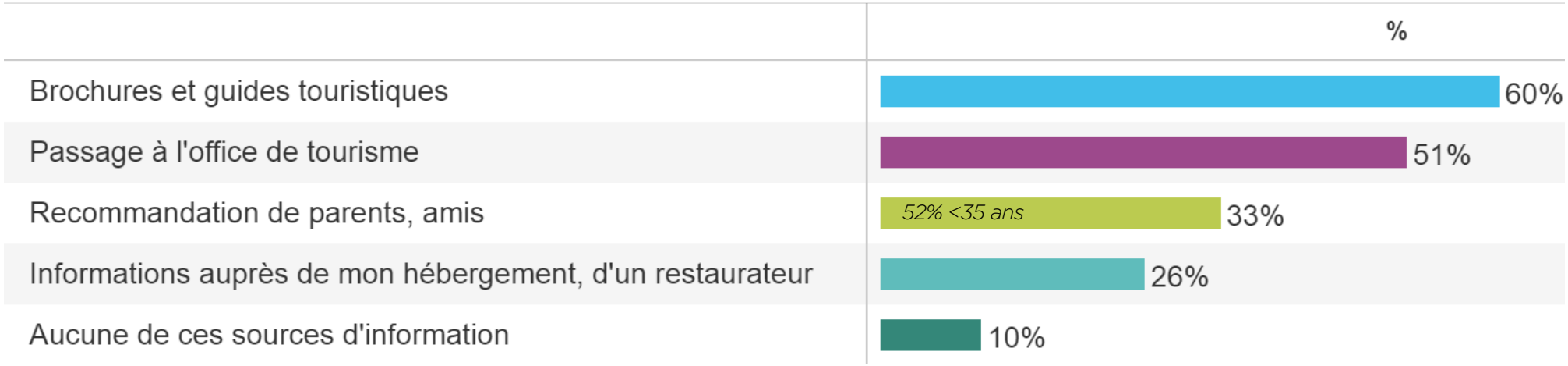
Réponses effectives : 1 955 *Taux de réponse : 81%*

	N	%
Recherche d'informations touristiques	1 354	*74% <35 ans* 69%
Utilisation personnelle : e-mails	1 333	*61% <35 ans* 68%
Connexion aux réseaux sociaux : facebook, Twitter, Snapchat, Instagram…	897	*76% <35 ans* 46%
Géolocalisation d'un site, d'un restaurant, hôtel	876	*54% <35 ans* 45%
Recherche d'informations sur un hébergement, un restaurant	732	37%
Réservation/achat d'une visite, d'un hébergement, d'un restaurant	478	24%
Téléchargement d'applications mobiles	99	5%

Une connexion à Internet multifonctionnelle… Principalement dédiée à la recherche d'informations à la consultation de ses mails et, pour les moins de 35 ans, aux réseaux sociaux.

A relier à l'âge des répondants sans doute, mais le papier a la part belle !
Comme la visite à l'office du tourisme localement.

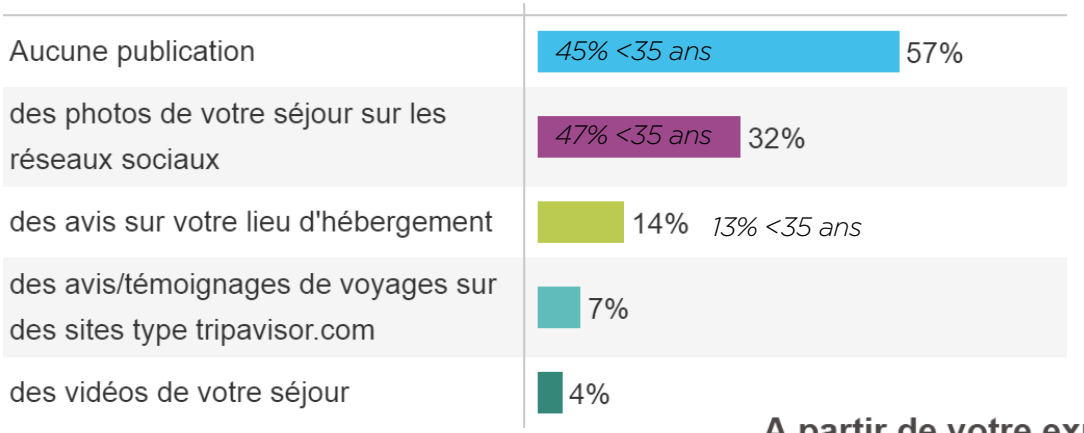
Quelles autres sources d'informations avez-vous utilisées une fois sur place ?



Pendant ou après le séjour, on publie peu sur le net : on profite !
Quelques photos tout de même, sur les réseaux sociaux, surtout au cours du séjour. Cette pratique est plus développée chez les moins de 35 ans : la moitié publie des photos.

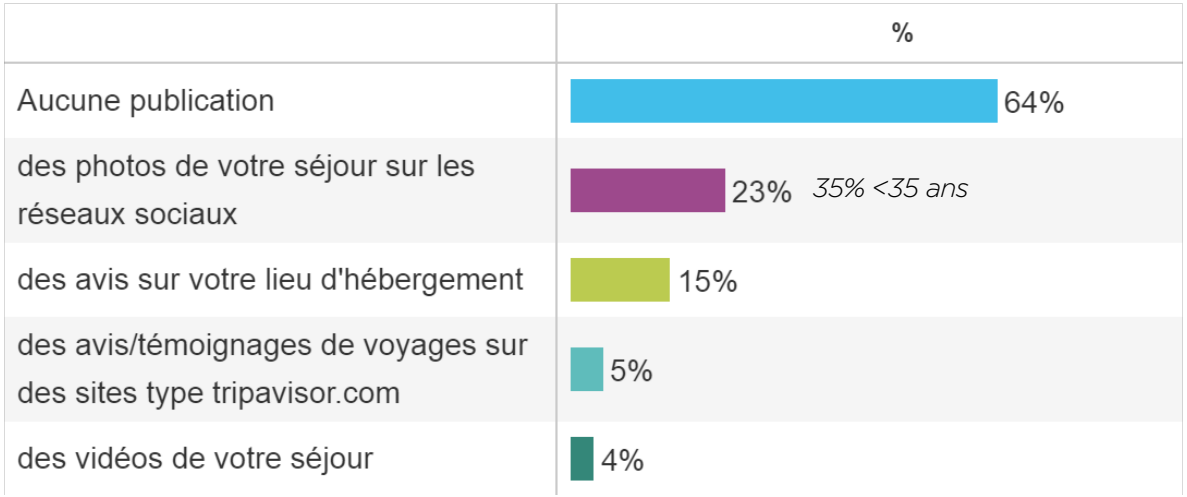
Pendant le séjour

A partir de votre expérience lors de ce dernier séjour, avez-vous partagé ou publié sur Internet pendant votre séjour ?



Après le séjour

A partir de votre expérience lors de ce dernier séjour, avez-vous partagé ou publié sur Internet après votre séjour ?



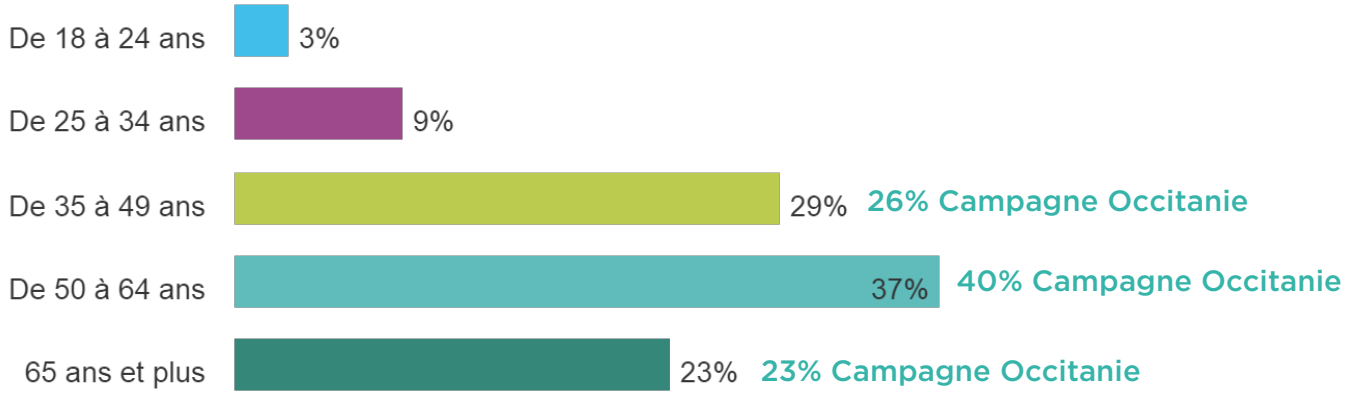
Les profils des touristes

En terme d'âge et de CSP, des répartitions très proches des séjours en Campagne Occitanie.

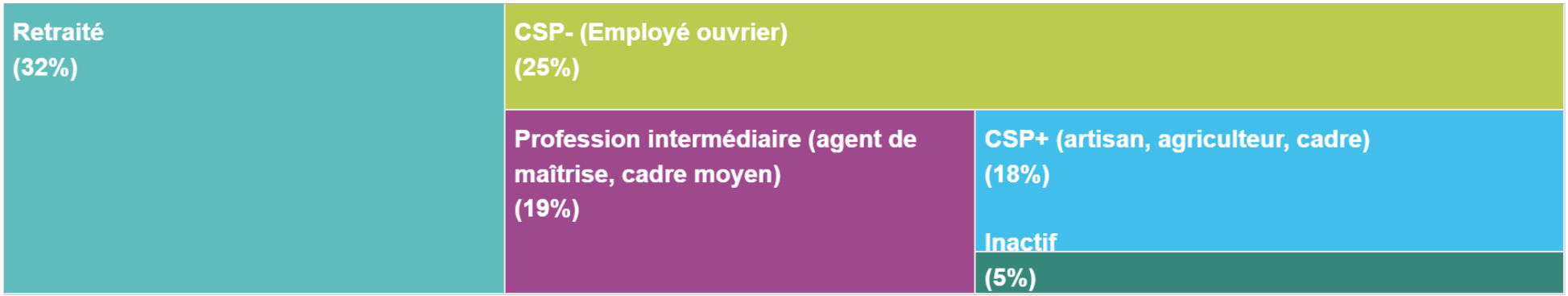
Les classes d'âge

Réponses effectives : 2 427

52 ans en moyenne

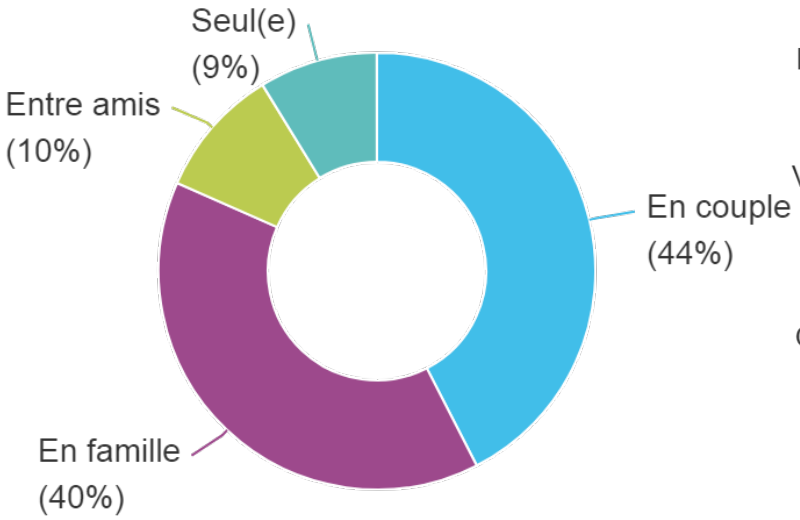


Les CSP



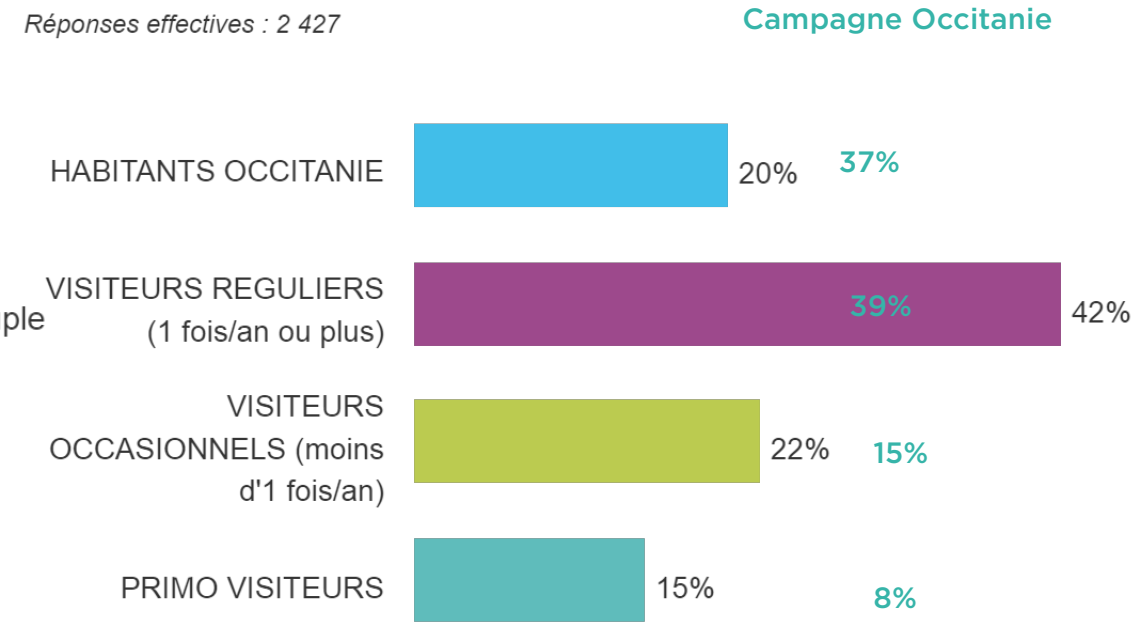
Une clientèle composée en majorité de couples et de familles comme pour la destination campagne Occitanie. Par contre, pour les séjours dans le Lot, les visiteurs occasionnels et primo visiteurs sont plus représentés que les habitants de la région.

Etes-vous venu(e) lors de ce séjour ?



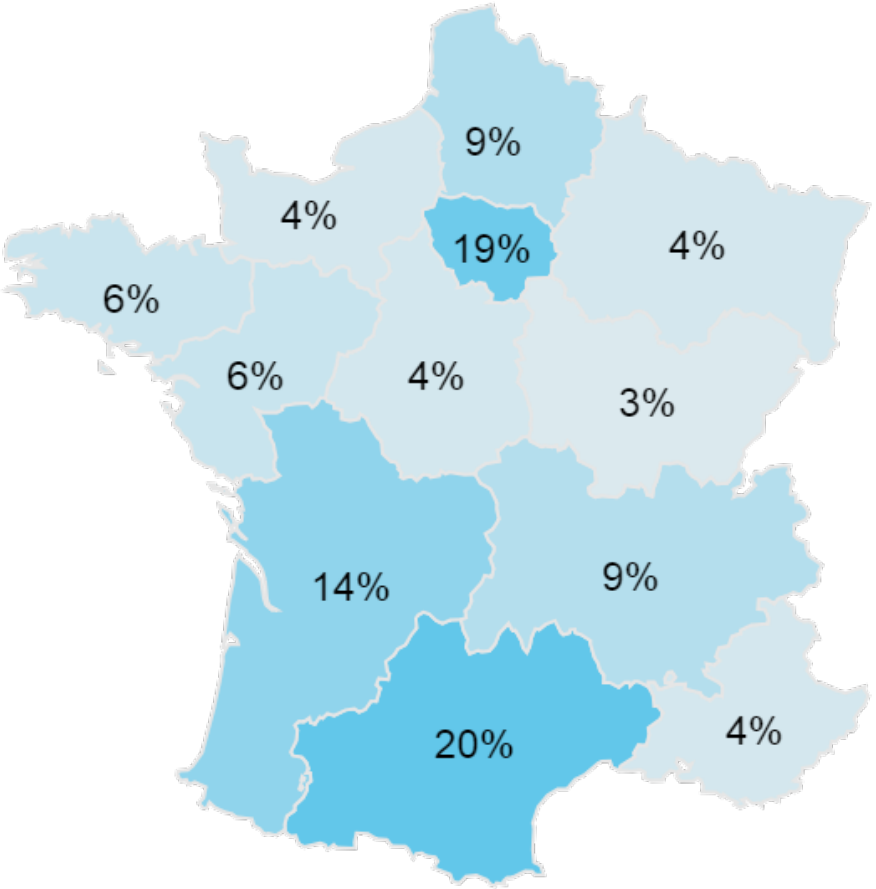
La relation avec la région Occitanie

Réponses effectives : 2 427

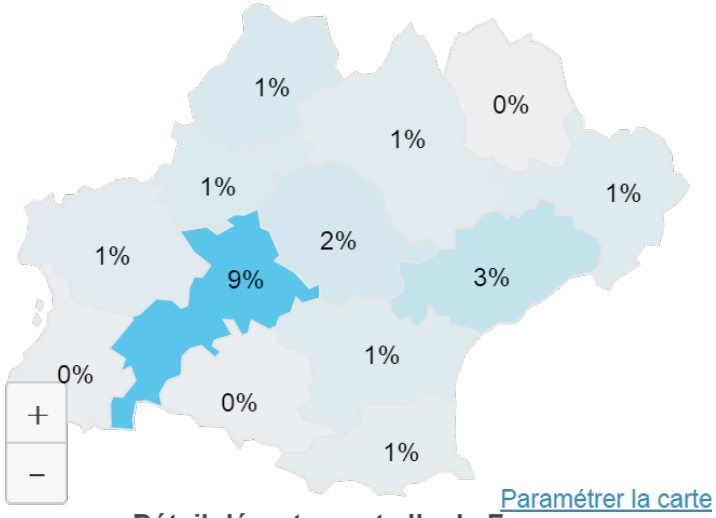


Des origines assez diversifiées même si les régions de proximité sont majoritaires

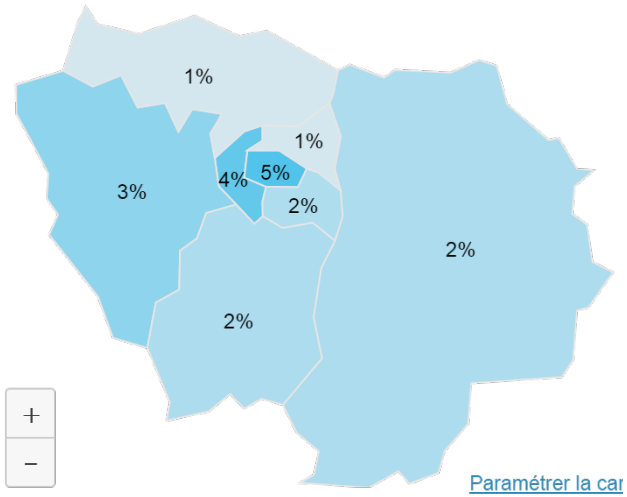
Régions d'origine



Détail départements Occitanie



Détail départements Ile de France



La synthèse

Des couples et des familles. 52 ans de moyenne d'âge et donc 1/3 sont retraités.
20% résident d'Occitanie et 20% en Ile de France.
Des séjours répartis de façon équilibrée sur les 4 saisons.
La moitié des séjours dans le Lot est réalisée en hébergement non marchand.

Note de satisfaction : 9 /10

Les +	Les -
Paysages / environnement / grands espaces / villes et villages / sites	Connexion internet / Activités enfants

Le top 5 des raisons de séjour

- Visite de sites
- Gastronomie/Produits du terroir
- Famille/Amis
- Diversité activités / visites
- Espaces naturels

Le top 5 des activités

- Visites de villes et villages
- Visite de sites, musées, …
- Balades
- Restaurants
- Marchés

Les activités sportives

- Randonnées
- Canoë
- VTT

Avant le séjour, pour s'informer : Les sites internet de la destination et les brochures et guides

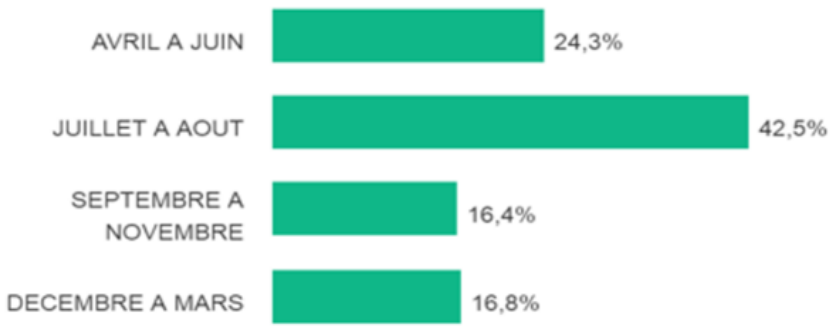
Pendant le séjour, les usages numériques : Accès internet généralisé (80% - 88% <35 ans), le plus souvent sur téléphone mobile. Gestion des mails (pour les plus âgés), recherche d'infos touristiques (pour tous), réseaux sociaux et géolocalisation des prestations (pour les moins de 35 ans).

Un peu de technique … quel échantillon ?

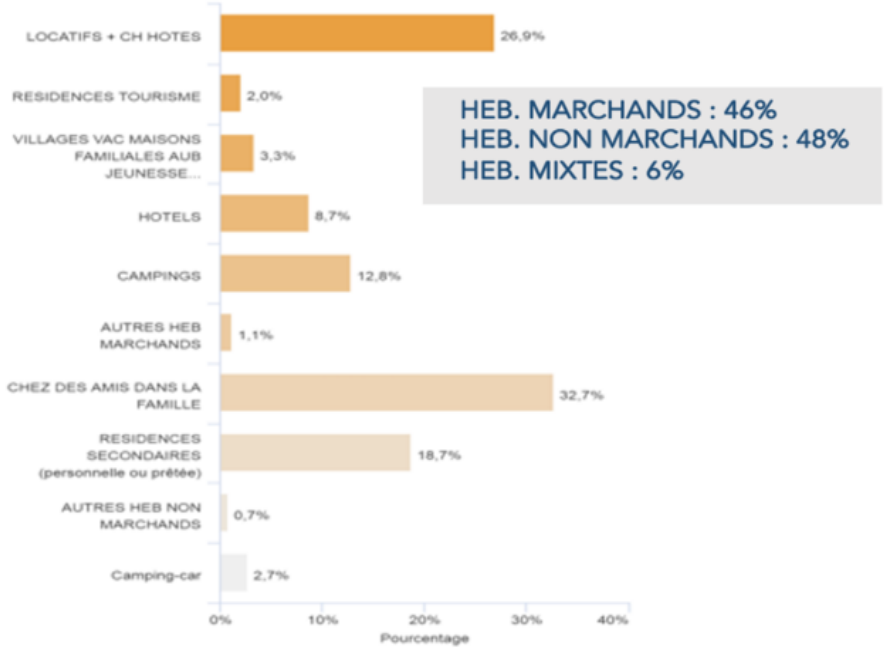
Présentation de l'échantillon des visiteurs français pour les séjours dans le Lot

L'échantillon principal est constitué de 2 427 français âgés de 18 ans et plus ayant séjourné au moins une nuit dans le Lot*. Cet échantillon est redressé sur 2 critères : saisonnalité et modes d'hébergements au niveau départemental et régional (cf note méthodologique ci-après)

Saisonnalité des séjours



Modes d'hébergements fréquentés (multi réponses)



Le redressement de cet échantillon prend en compte 2 critères au niveau départemental :

- **La saisonnalité des séjours français**
  Données de cadrage : Flux Vision Tourisme - Nuitées touristiques françaises
- **La répartition des principaux modes d'hébergements fréquentés par les français**
  Données de cadrage : MOET Pôle 3D CRT Occitanie (Modèle d'Observation Economique et Touristique)

** Les répondants devaient avoir séjourné au moins une nuit dans le Lot au cours des 6 mois précédant l'enquête. Pour rappel : l'enquête s'est déroulée en ligne de juillet 2018 à septembre 2019.*