



## Enquête auprès des touristes utilisant les trains à grande vitesse

# Dispositif permanent d'enquête dans les trains à grande vitesse auprès des touristes de la destination Paris Île-de-France

Présentation des résultats cumulés de juillet 2008 à juin 2009



## Enquête auprès des touristes utilisant les trains à grande vitesse

### Sommaire

- Partie 1 : Profil des clientèles p 6
- Partie 2 : Déroulement du séjour p 13
- Partie 3 : Satisfaction et Intention de revisite p 24
- Partie 4 : Comparaison avec l'enquête Avion p 29



## Enquête auprès des touristes utilisant les trains à grande vitesse

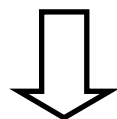
Introduction rappel objectifs et méthode



## Enquête auprès des touristes utilisant les trains à grande vitesse

### Objectifs et Méthode

Dans le cadre du renforcement du dispositif d'observation et d'analyse de ses clientèles, le Comité Régional du Tourisme Paris Île-de-France a souhaité mettre en place, en partenariat avec la SNCF, un dispositif permettant de disposer d'une vision précise des touristes venus en train à grande vitesse. Ces derniers doivent avoir passé au moins une nuit à Paris Ile-de-France et être issus des marchés prioritaires du CRT (7 régions françaises et 5 pays européens).



Dispositif mis en place :

- ⇒ une enquête permanente à fréquence mensuelle (40 trains sont enquêtés tous les mois),
- ⇒ réalisée dans les trains à grande vitesse (TGV, Lyria, Thalys, Eurostar et Alléo) au départ des gares de Paris Nord, Paris Gare de Lyon, Paris Est, Montparnasse et Marne la Vallée,
- ⇒ permettant de dresser le profil des visiteurs, de connaître leurs pratiques et comportements et cerner leur niveau de satisfaction.



# Enquête auprès des touristes utilisant les trains à grande vitesse

## Bilan de la collecte

De juillet 2008 à juin 2009, 480 trains ont été enquêtés et 6 000 touristes français ainsi que 5 300 touristes étrangers venus par train à grande vitesse ayant séjourné à Paris Île-de-France ont répondu à cette enquête.

## Méthodologie de redressement

Pour être représentatives du trafic touristique, les données d'enquête sont pondérées.

2 phases de redressement ont alors lieu, la première au niveau du train et la seconde au niveau du trafic global sur l'origine / destination du train (au mois ou au trimestre suivant le nombre de trains enquêtés sur le marché considéré).

## Nombre d'enquêtes par nationalité

Marchés	Nombre d'enquêtes
France	6 032
Alsace	627
Aquitaine	252
Bretagne	552
Nord-Pas-de-Calais	178
Provence Alpes Côte d'Azur	953
Pays de la Loire	644
Rhône-Alpes	951
Reste France	1 875
Allemagne	842
Belgique	1 394
Pays-Bas	290
Royaume-Uni	1 033
Suisse	480
États-unis	330
Reste Monde	961



## Enquête auprès des touristes utilisant les trains à grande vitesse

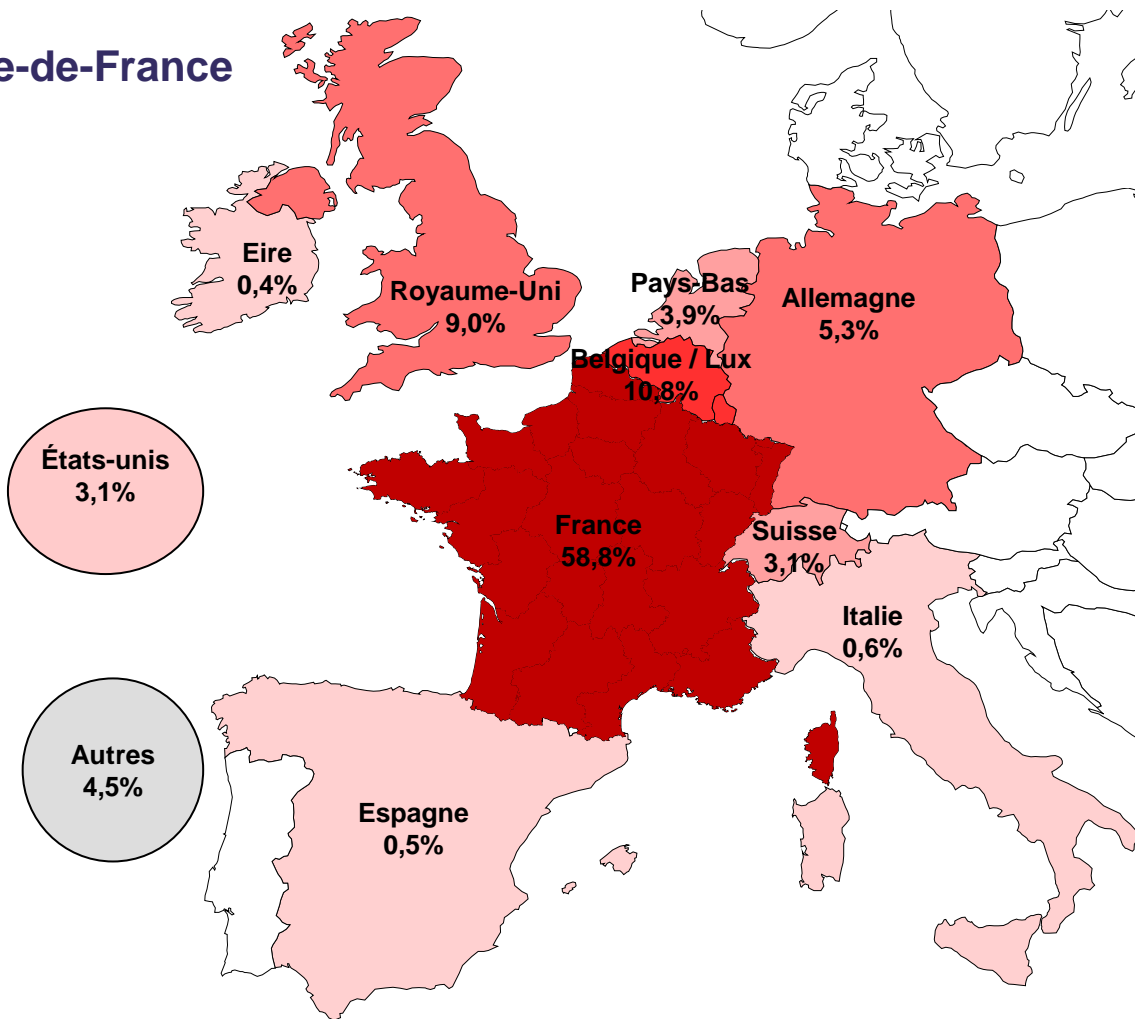
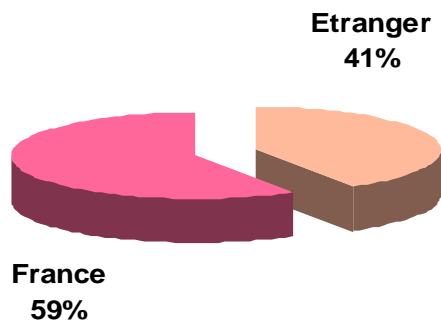
### Partie 1 : Profil des clientèles



# Enquête auprès des touristes utilisant les trains à grande vitesse

## Nationalité des touristes de Paris Île-de-France

Base totale



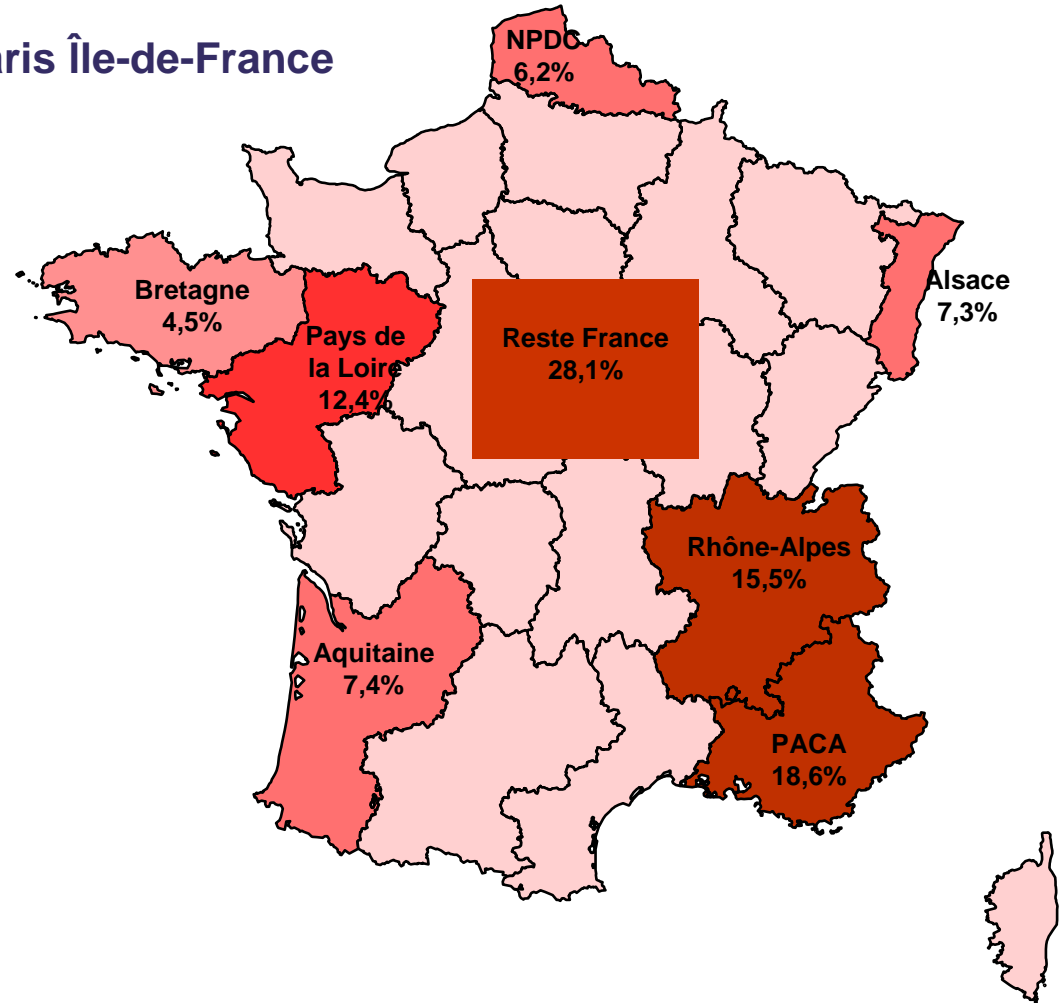
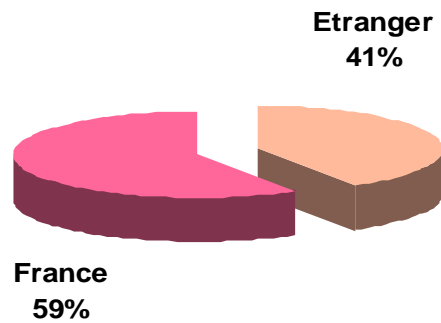
Résultats juillet 2008 - juin 2009



# Enquête auprès des touristes utilisant les trains à grande vitesse

## Région d'origine des touristes de Paris Île-de-France

Base France



Résultats juillet 2008 - juin 2009



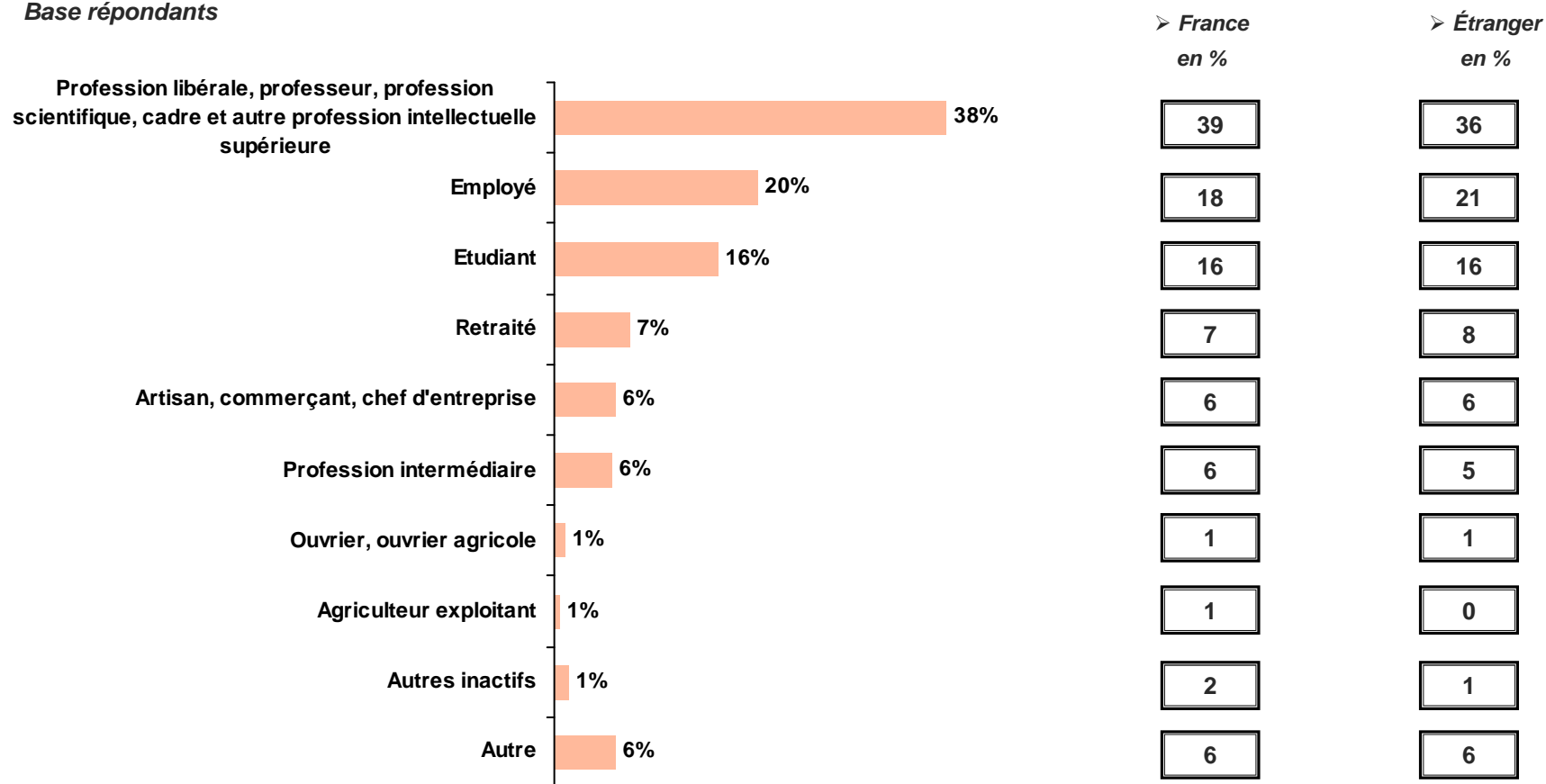


# Enquête auprès des touristes utilisant les trains à grande vitesse

## Profession

Résultats juillet 2008 - juin 2009

Base répondants



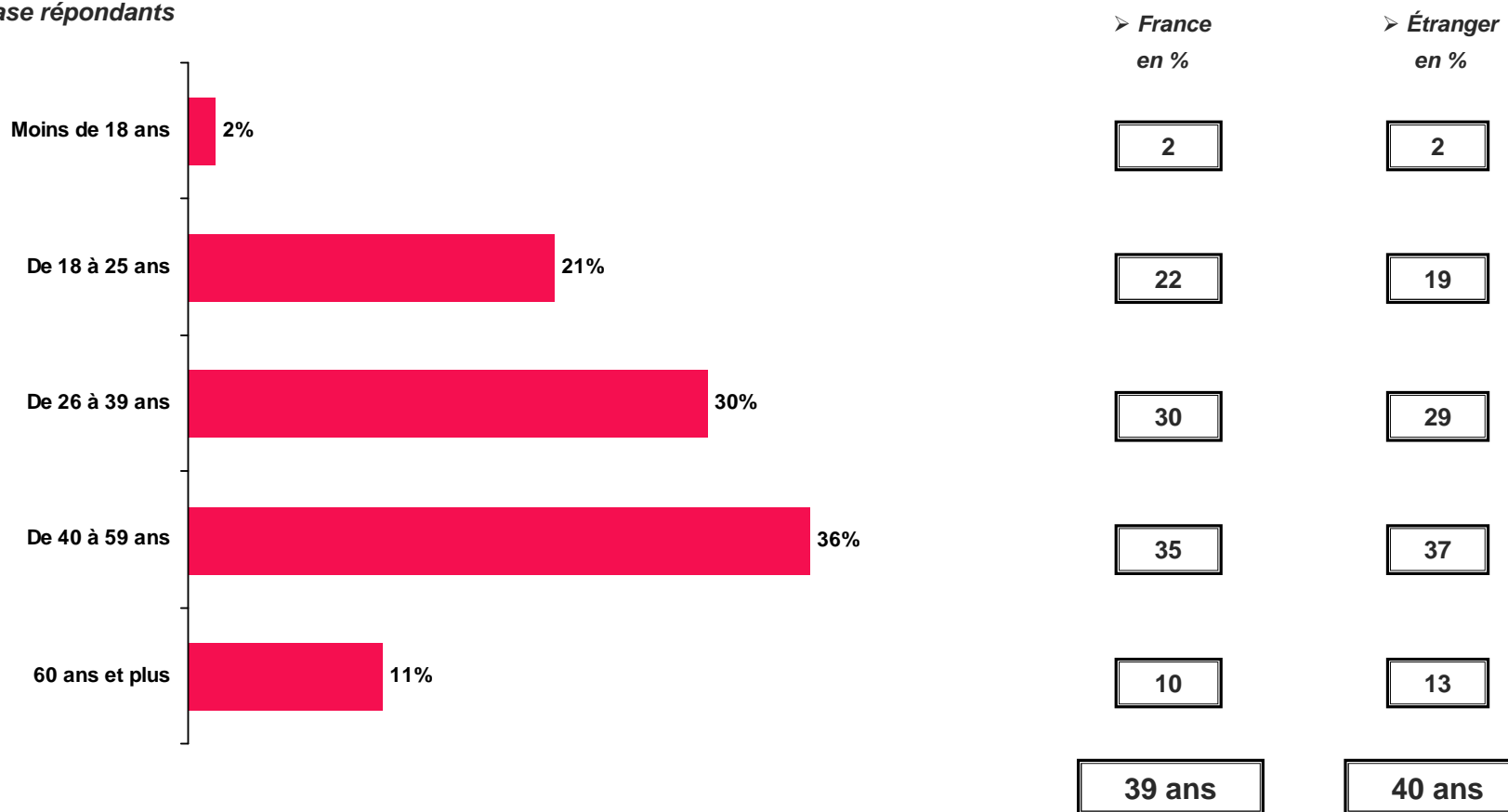


# Enquête auprès des touristes utilisant les trains à grande vitesse

## Age des touristes

Résultats juillet 2008 - juin 2009

Base répondants



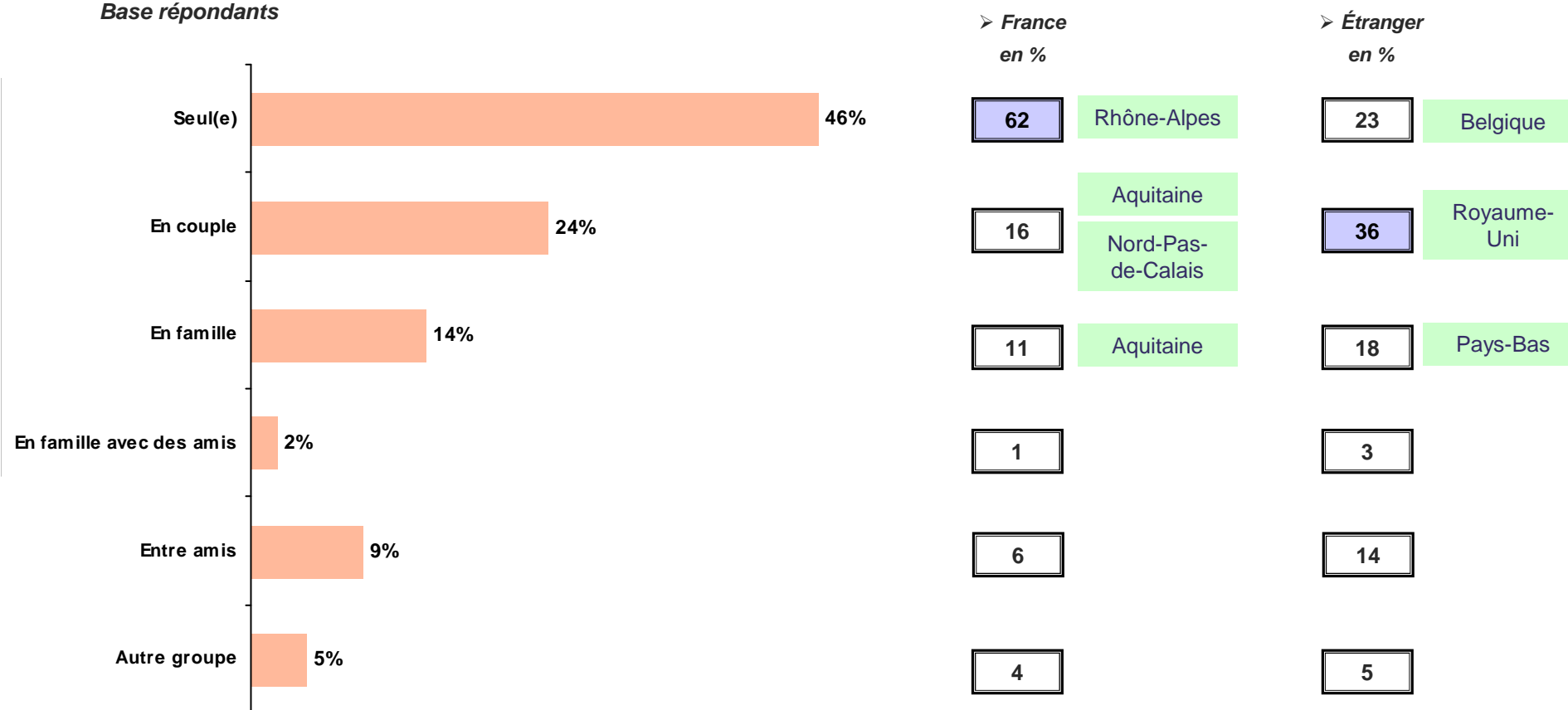


# Enquête auprès des touristes utilisant les trains à grande vitesse

Résultats juillet 2008 - juin 2009

## Accompagnants

Base répondants





# Enquête auprès des touristes utilisant les trains à grande vitesse

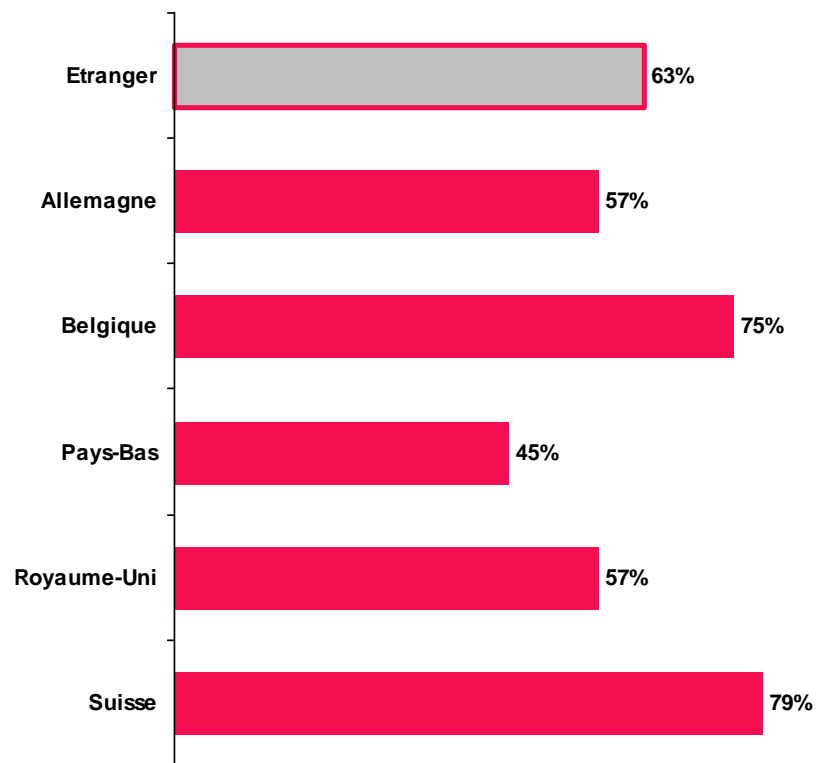
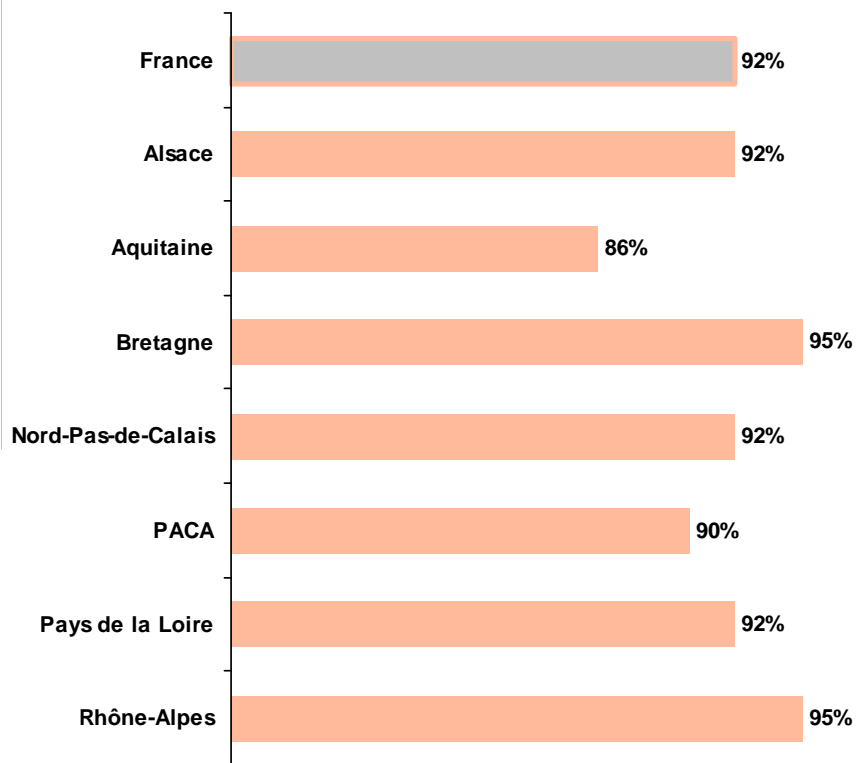
Résultats juillet 2008 - juin 2009

Base répondants

**Fidélité : Avez-vous déjà effectué un séjour à Paris Île-de-France au cours des 5 dernières années ?**

Déjà visité Paris Île-de-France : 80%      1ère visite : 20%

➤ *Repeaters à Paris – IDF (quel que soit le motif)*





## Enquête auprès des touristes utilisant les trains à grande vitesse

### Partie 2 : Déroulement du séjour

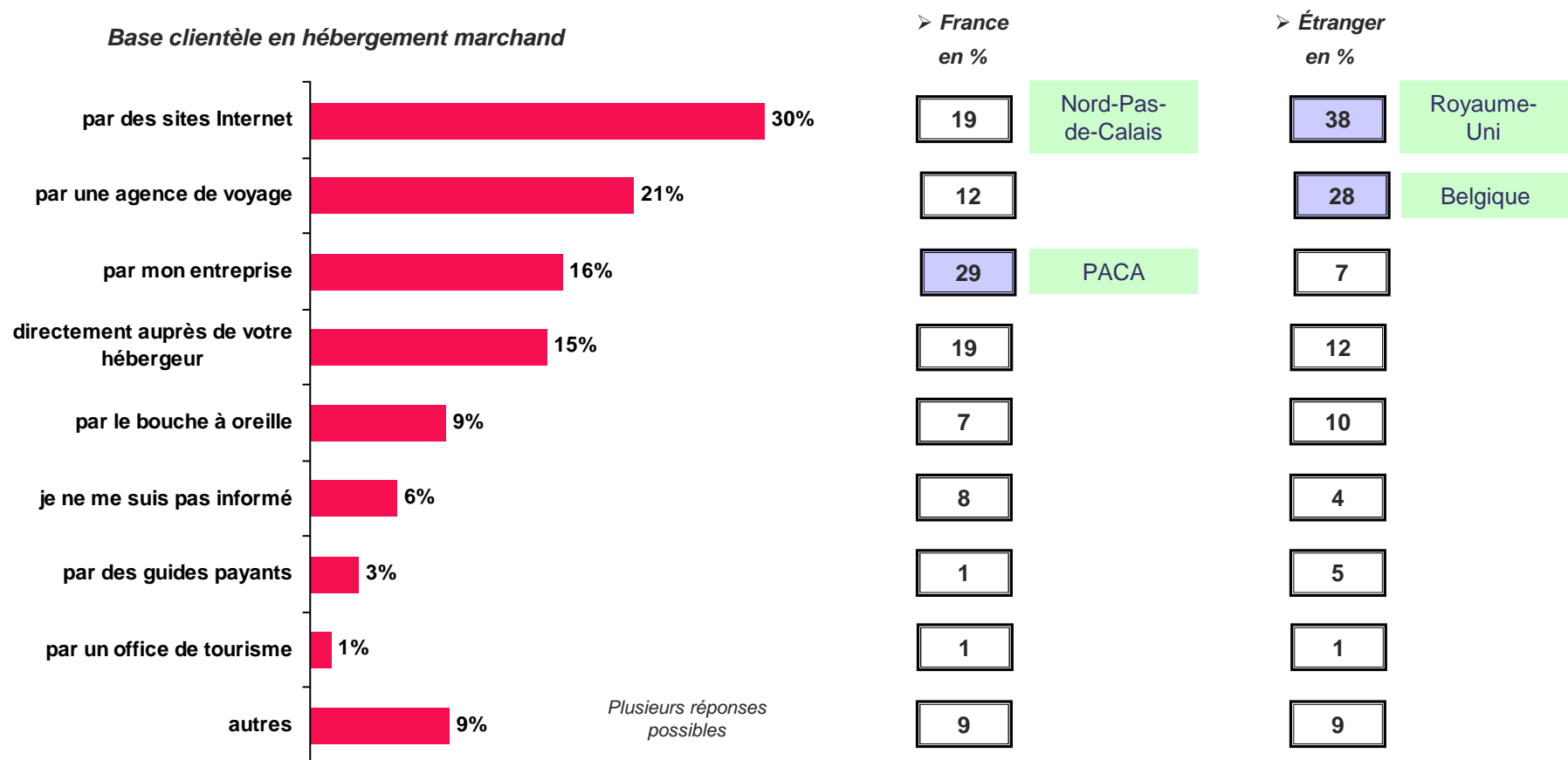


# Enquête auprès des touristes utilisant les trains à grande vitesse

Résultats juillet 2008 - juin 2009

## Organisation et préparation du séjour : moyens d'information sur le mode d'hébergement

Base clientèle en hébergement marchand



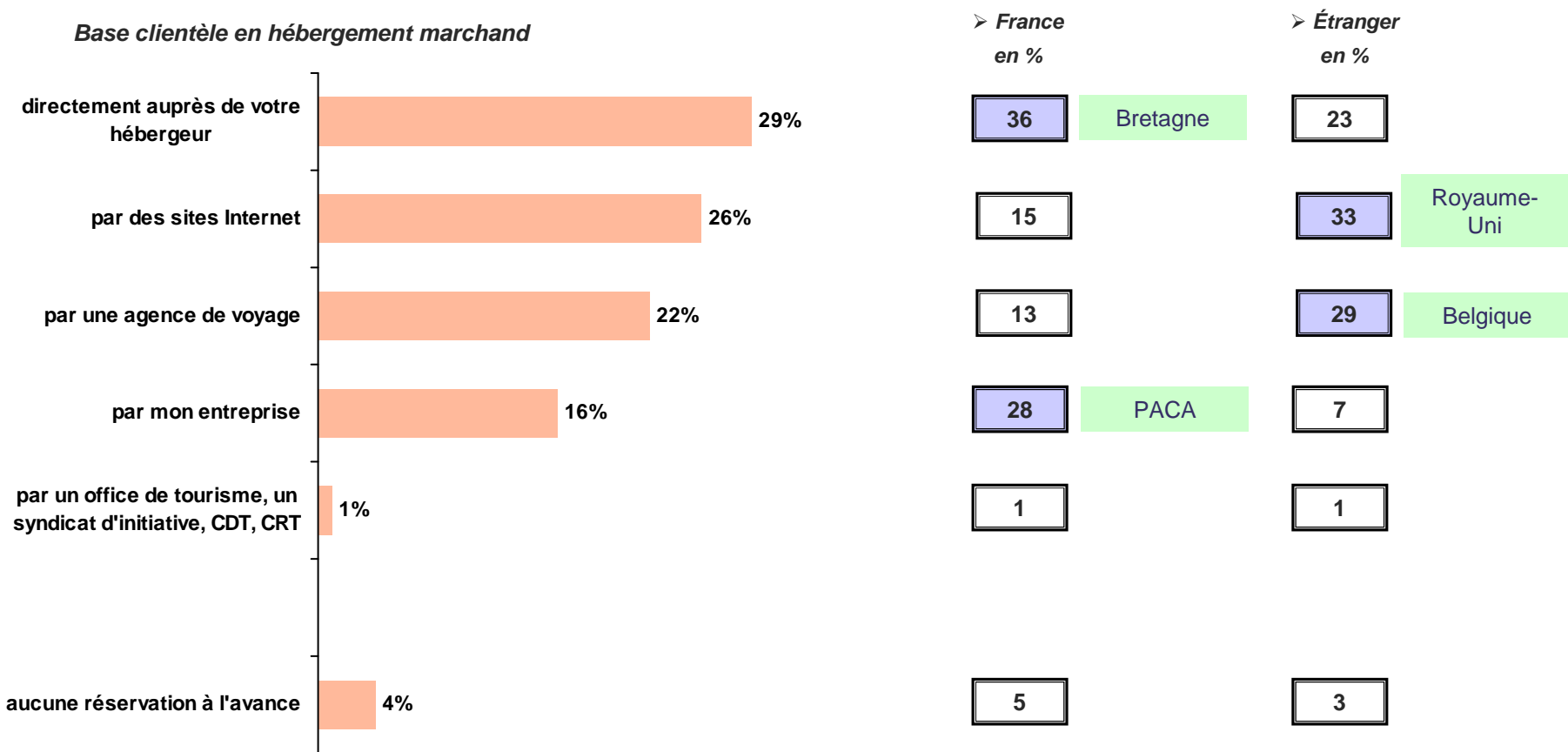


# Enquête auprès des touristes utilisant les trains à grande vitesse

Résultats juillet 2008 - juin 2009

## Organisation et préparation du séjour : moyens de réservation du mode d'hébergement

Base clientèle en hébergement marchand



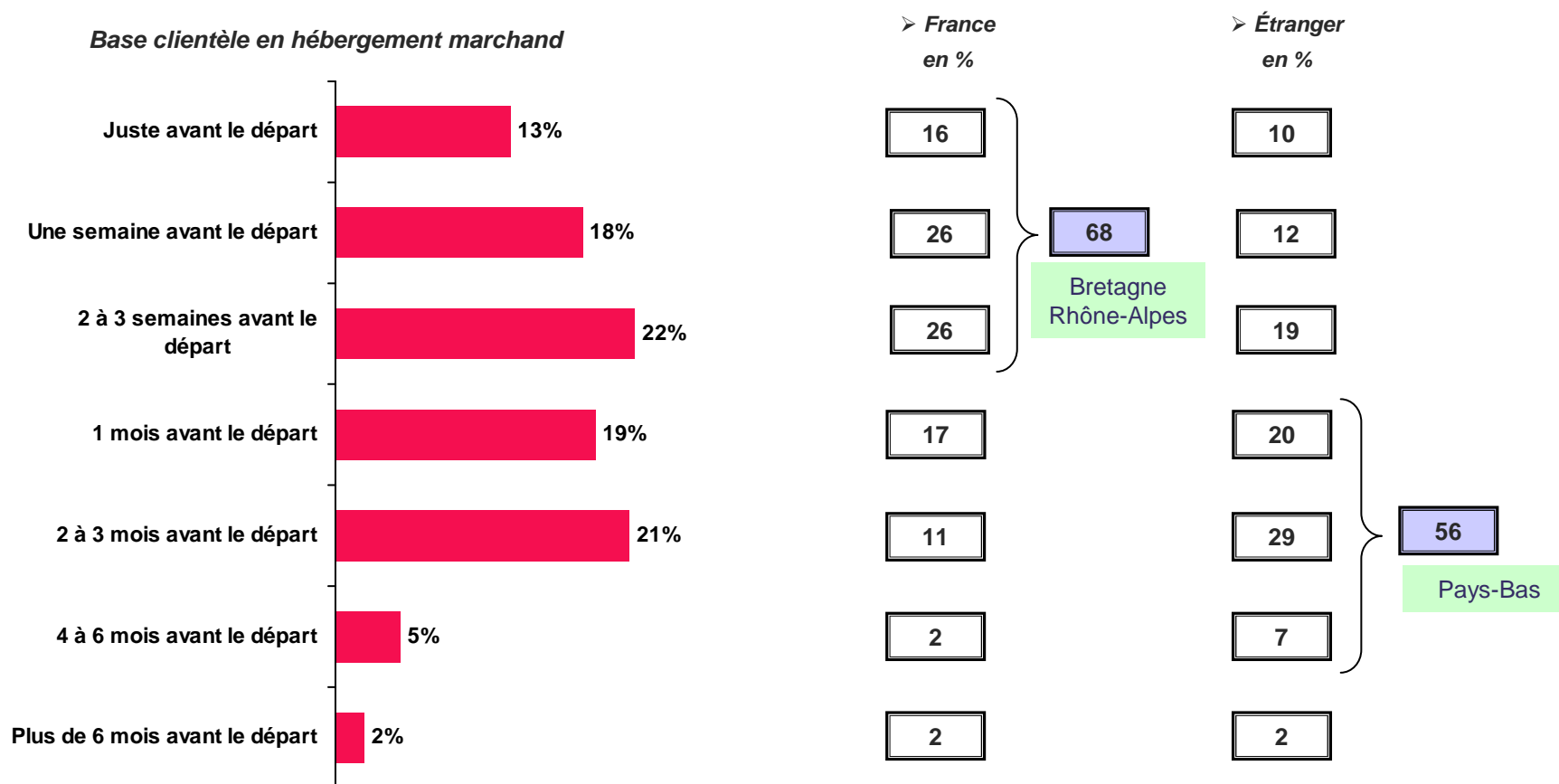


# Enquête auprès des touristes utilisant les trains à grande vitesse

Résultats juillet 2008 - juin 2009

## Organisation et préparation du séjour : délai de réservation

Base clientèle en hébergement marchand





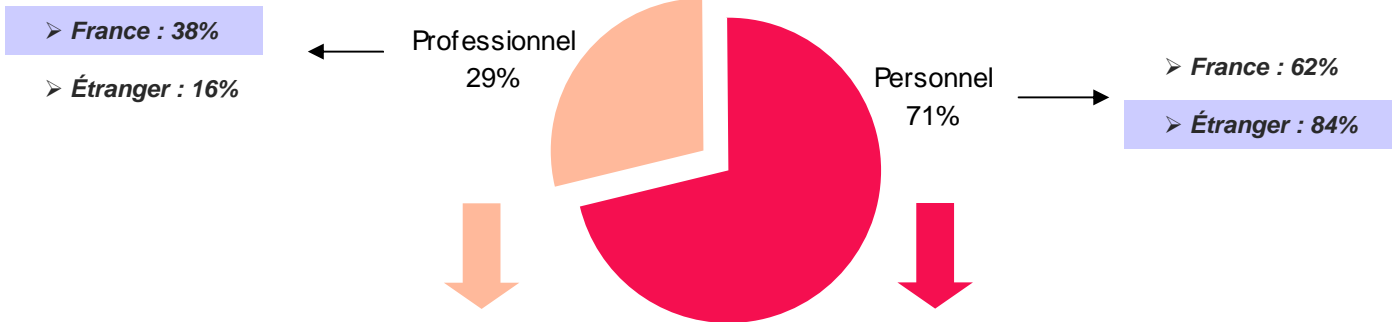


# Enquête auprès des touristes utilisant les trains à grande vitesse

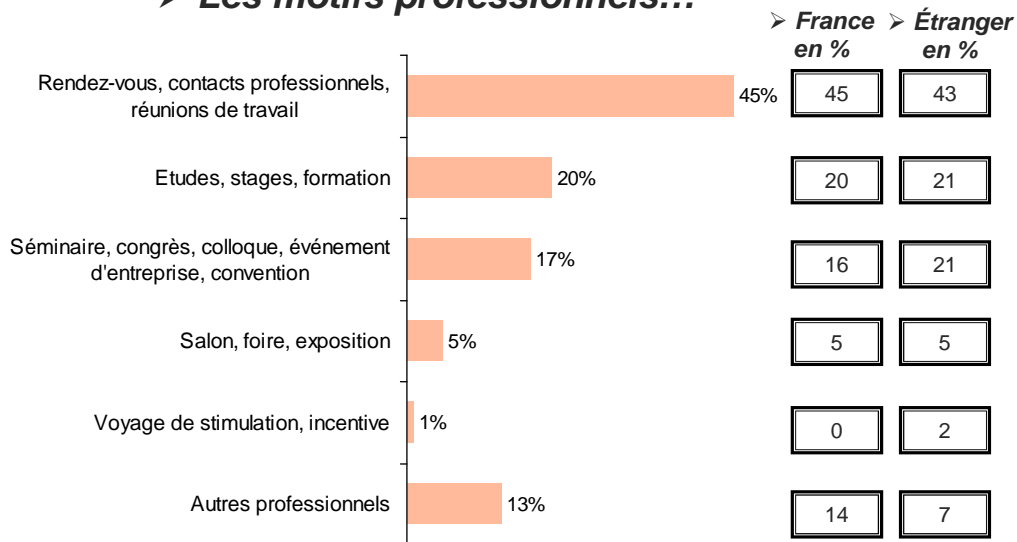
Base répondants

Résultats juillet 2008 - juin 2009

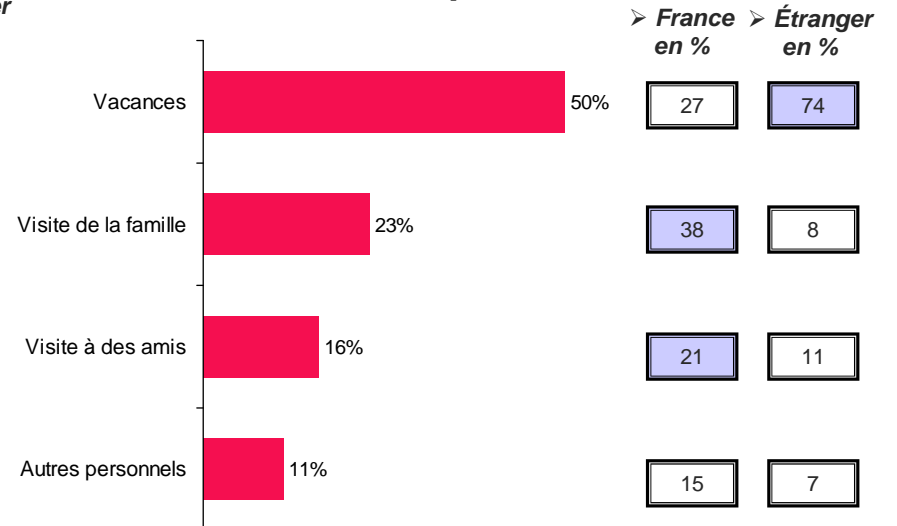
## Déroulement du séjour : motif



### ➤ Les motifs professionnels...



### ➤ Les motifs personnels...

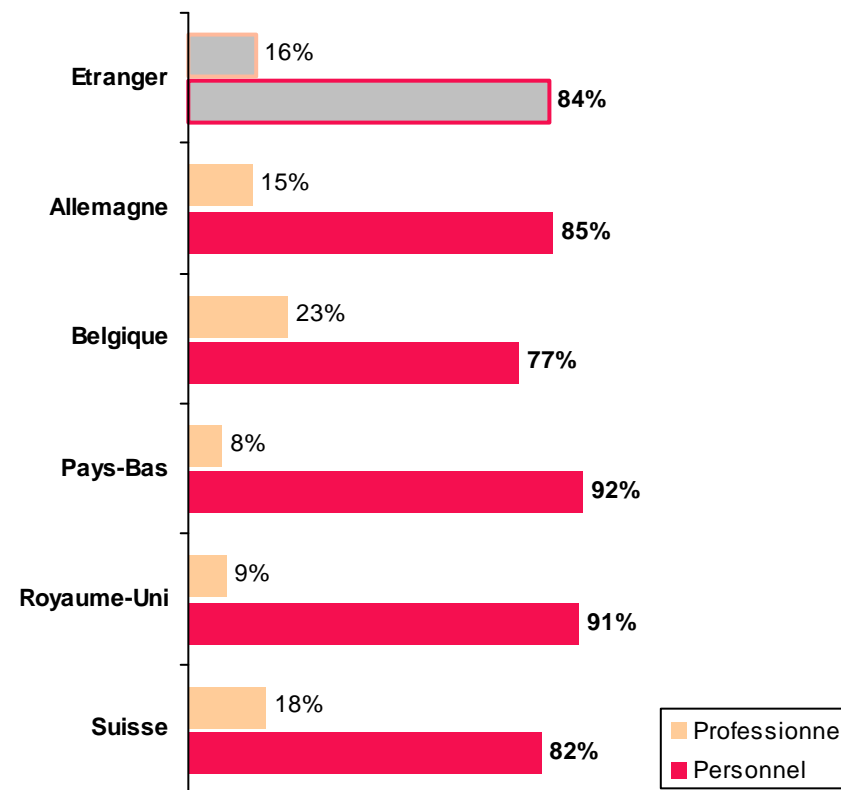
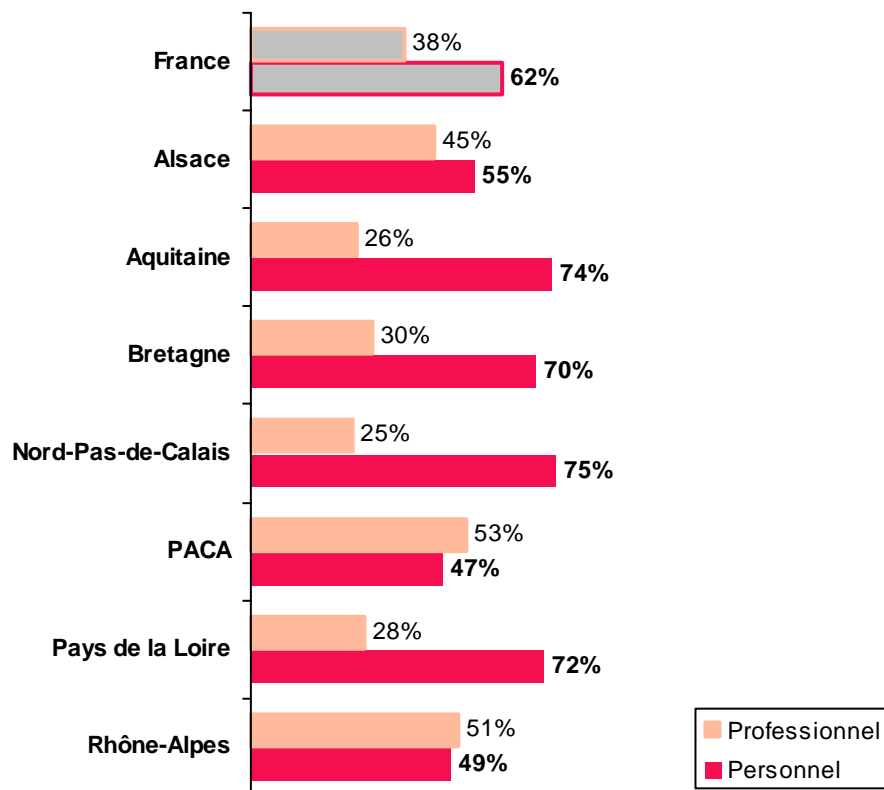




# Enquête auprès des touristes utilisant les trains à grande vitesse

Résultats juillet 2008 - juin 2009

Déroulement du séjour : motif *Base répondants*



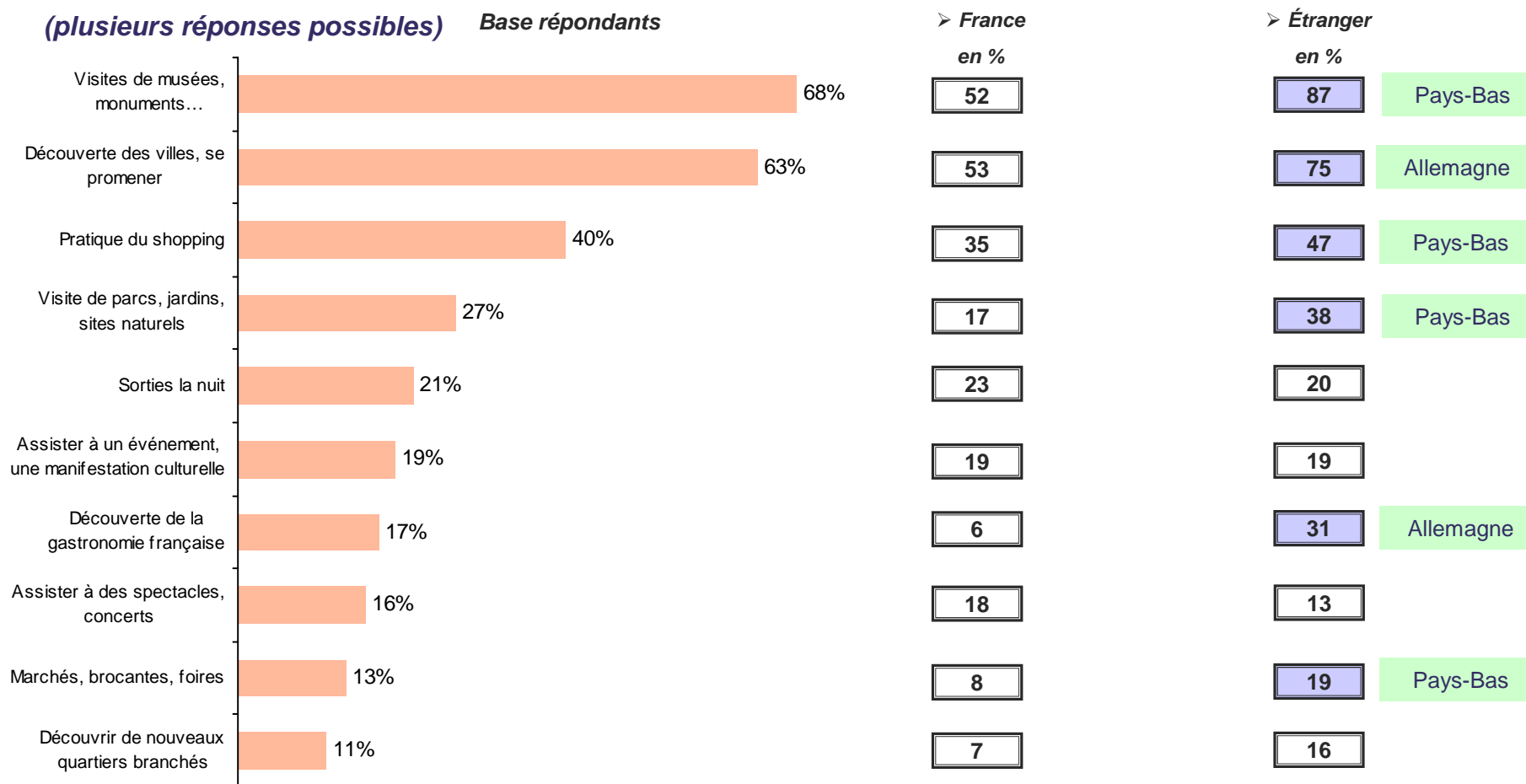


# Enquête auprès des touristes utilisant les trains à grande vitesse

## Déroulement du séjour : les principales activités pratiquées

(plusieurs réponses possibles) Base répondants

Résultats juillet 2008 - juin 2009



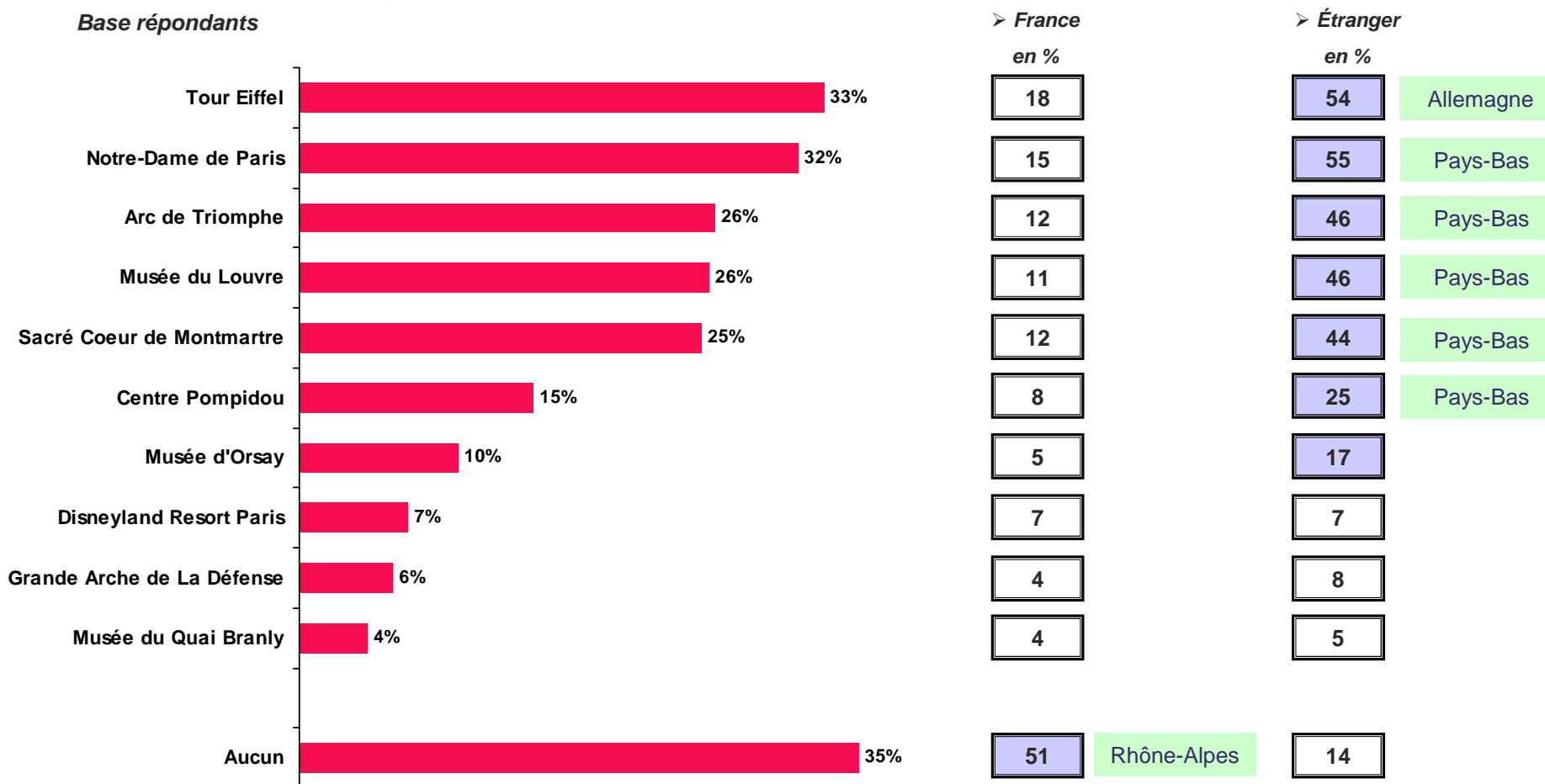


# Enquête auprès des touristes utilisant les trains à grande vitesse

Résultats juillet 2008 - juin 2009

## Déroulement du séjour : Principaux lieux visités *(plusieurs réponses possibles)*

Base répondants



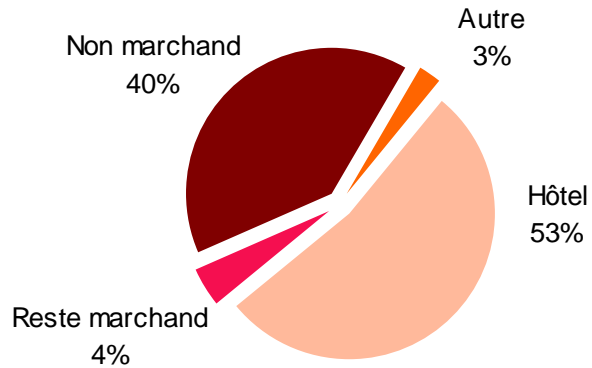


# Enquête auprès des touristes utilisant les trains à grande vitesse

Résultats juillet 2008 - juin 2009

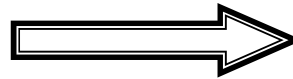
## Hébergement

Base répondants



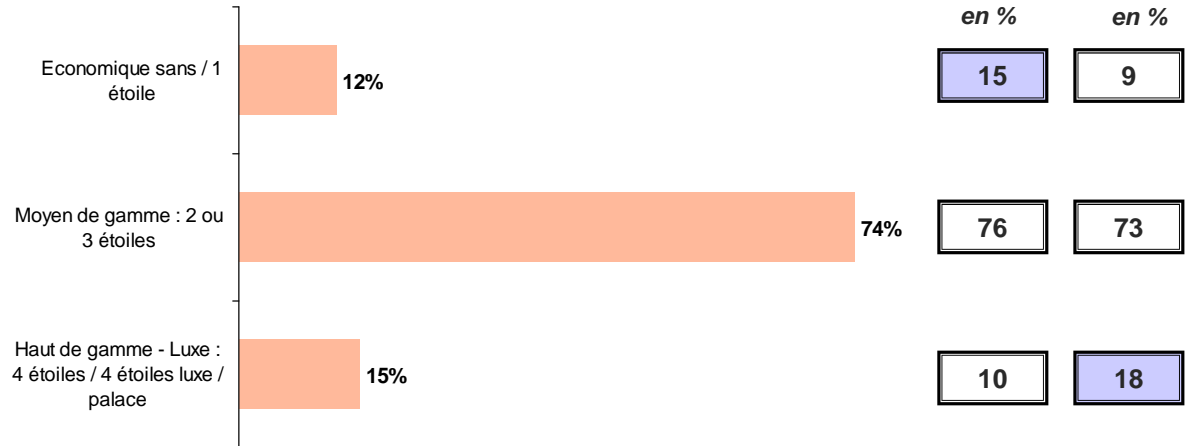
Durée moyenne de séjour **4 nuits**

➤ France : 4,1 nuits ➤ Étranger : 3,9 nuits



	Total en %	Fr. en %	Etr. en %
Hôtel	53	38	73
Résidence principale de parents	16	23	5
Résidence principale d'amis	17	22	10
Résidence secondaire personnelle	3	3	1
Résidence secondaire de parents ou amis	5	6	3
Autre	7	7	7

➤ ... catégorie d'hôtel





# Enquête auprès des touristes utilisant les trains à grande vitesse

Résultats juillet 2008 - juin 2009

## Focus clientèle... hébergement

Base répondants

	➤ Hôtel en %	➤ Autre marchand en %	➤ Non marchand en %	➤ Autre en %
France	38	4	55	3
Alsace	50	2	46	1
Aquitaine	44	3	51	2
Bretagne	26	3	68	3
NPDC	30	3	66	1
PACA	50	6	42	2
Pays de la Loire	26	3	70	2
Rhône-Alpes	44	4	47	5

	➤ Hôtel en %	➤ Autre marchand en %	➤ Non marchand en %	➤ Autre en %
Etranger	73	6	20	1
Allemagne	73	4	21	1
Belgique	73	5	21	1
Pays-Bas	78	7	12	4
Royaume-Uni	83	3	13	1
Suisse	71	4	24	1



# Enquête auprès des touristes utilisant les trains à grande vitesse

Résultats juillet 2008 - juin 2009

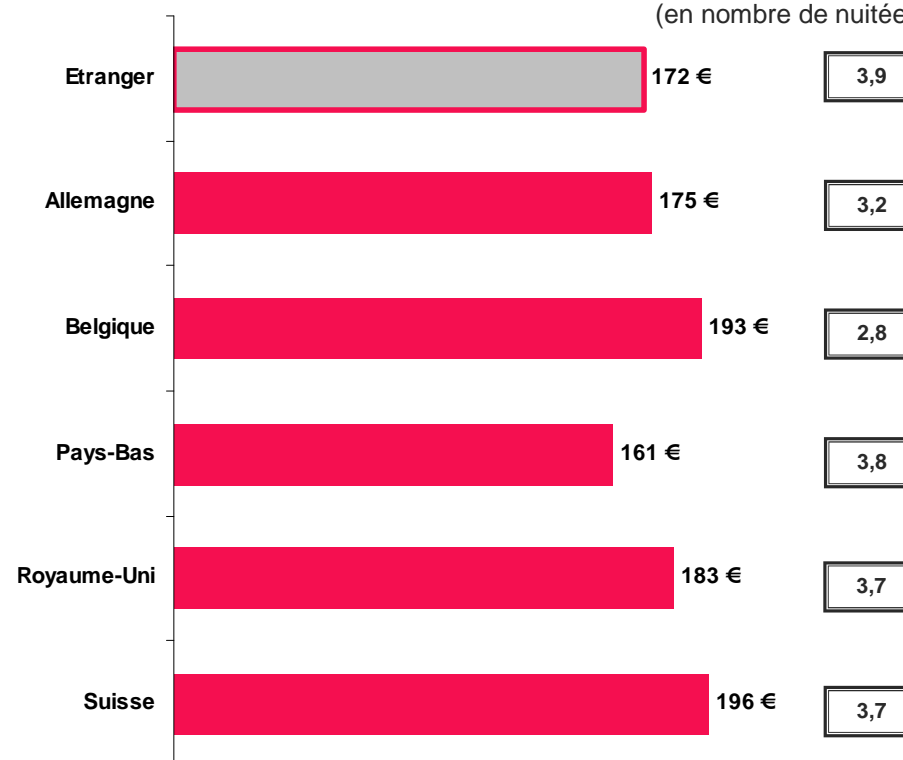
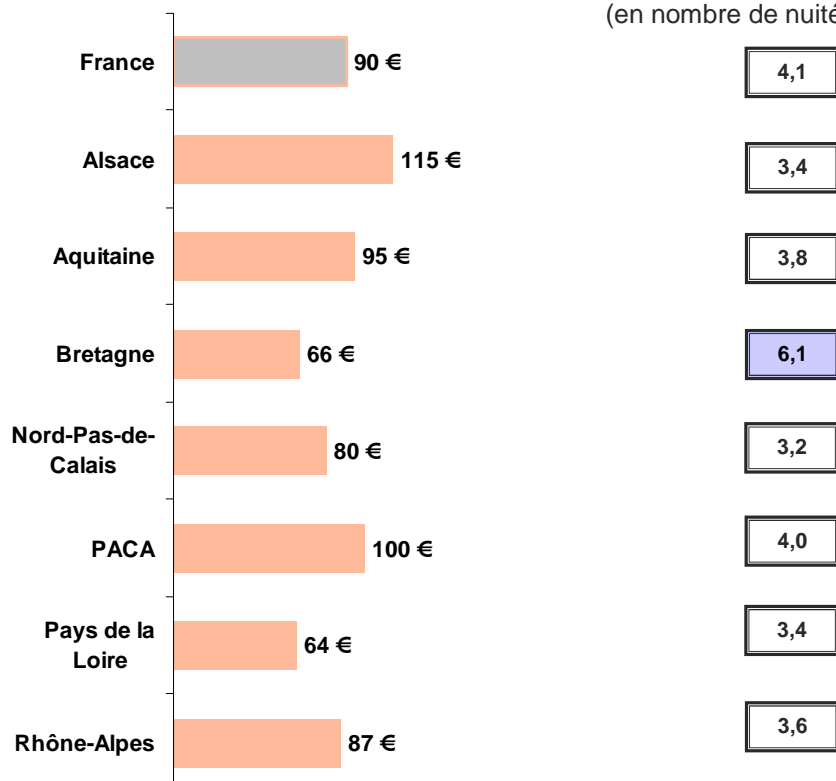
Base répondants

## Dépenses moyennes par jour et par personne

Dépense moyenne **123 €**

➤ durée moyenne du séjour (en nombre de nuitées)

➤ durée moyenne du séjour (en nombre de nuitées)





## Enquête auprès des touristes utilisant les trains à grande vitesse

### Partie 3 : Satisfaction et intention de revisite



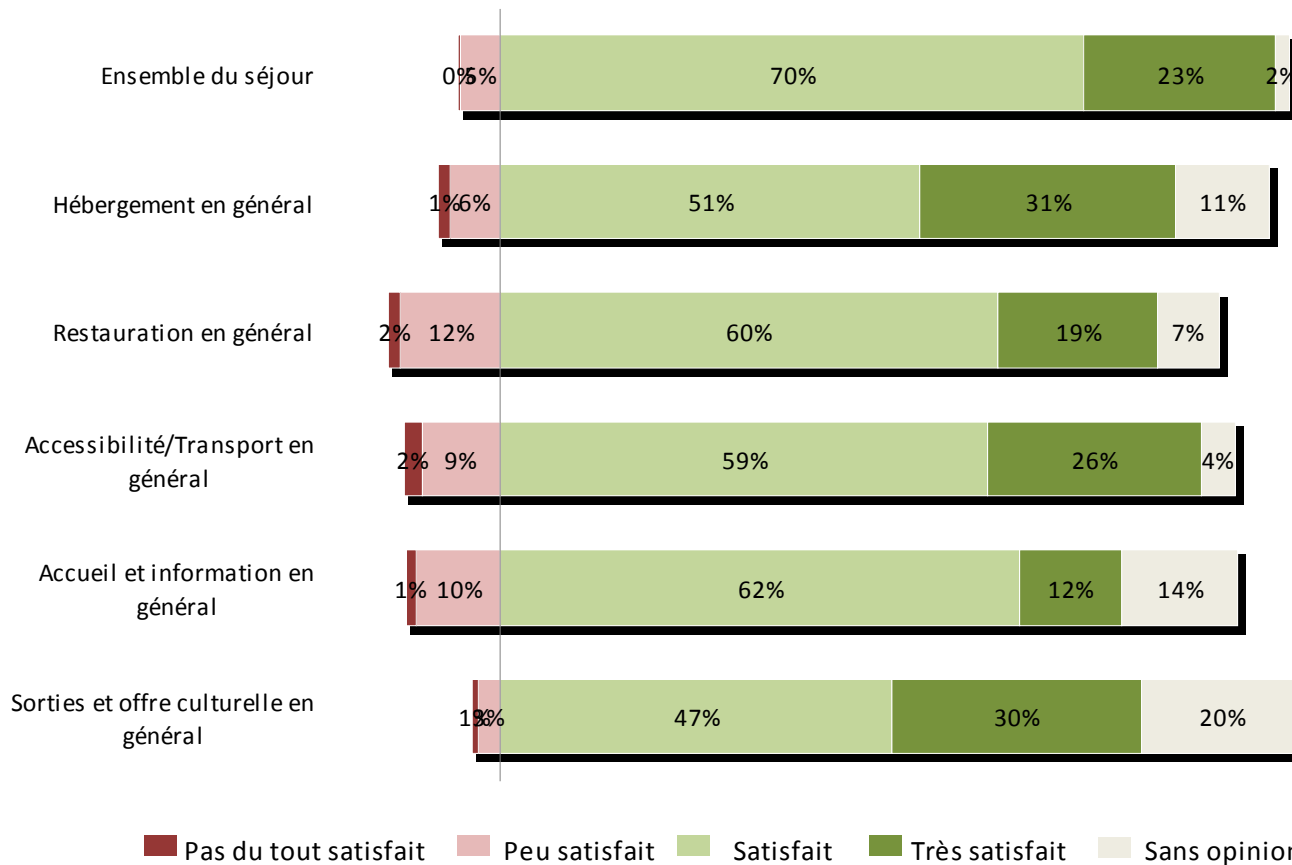


# Enquête auprès des touristes utilisant les trains à grande vitesse

Résultats juillet 2008 - juin 2009

## Niveau de satisfaction sur les principales composantes du séjour

Base totale





# Enquête auprès des touristes utilisant les trains à grande vitesse

Résultats juillet 2008 - juin 2009

## Niveau de satisfaction sur les principales composantes du séjour

IS (indice de satisfaction) =  
 % très satisfait + 1/2 % satisfait  
 - 1/2 % peu satisfait - % pas du tout satisfait

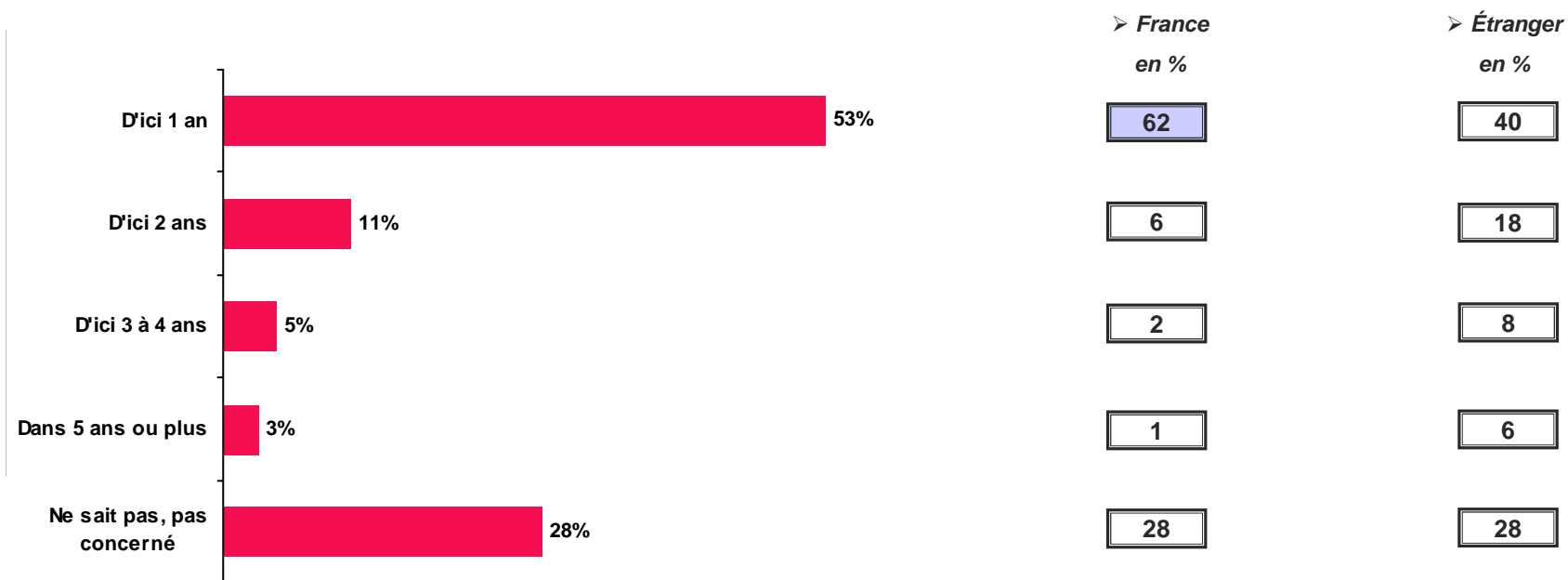
	IS global	France		Étranger		
		IS France	+++ ---	+++ ---	IS Étranger	+++ ---
Ensemble du séjour	56	53	Aquitaine Alsace, Rhône-Alpes, PACA		61	Suisse Pays-Bas, Royaume-Uni
Hébergement	58	61	Aquitaine PACA		55	Suisse Pays-Bas
Restauration	45	45	Pays de la Loire Bretagne		46	Royaume-Uni Pays-Bas
Accessibilité/Transports	50	45	Aquitaine Alsace		58	Belgique Pays-Bas
Accueil/Information	43	41	Bretagne Aquitaine, NPDC		47	Royaume-Uni Pays-Bas
Sorties et offre culturelle	64	62	Aquitaine, PDLL, NPDC Alsace		67	Suisse Pays-Bas



# Enquête auprès des touristes utilisant les trains à grande vitesse

Résultats juillet 2008 - juin 2009

Envisagez-vous de revenir à Paris Île-de-France pour un séjour de loisirs-vacances... ? *Base répondants*



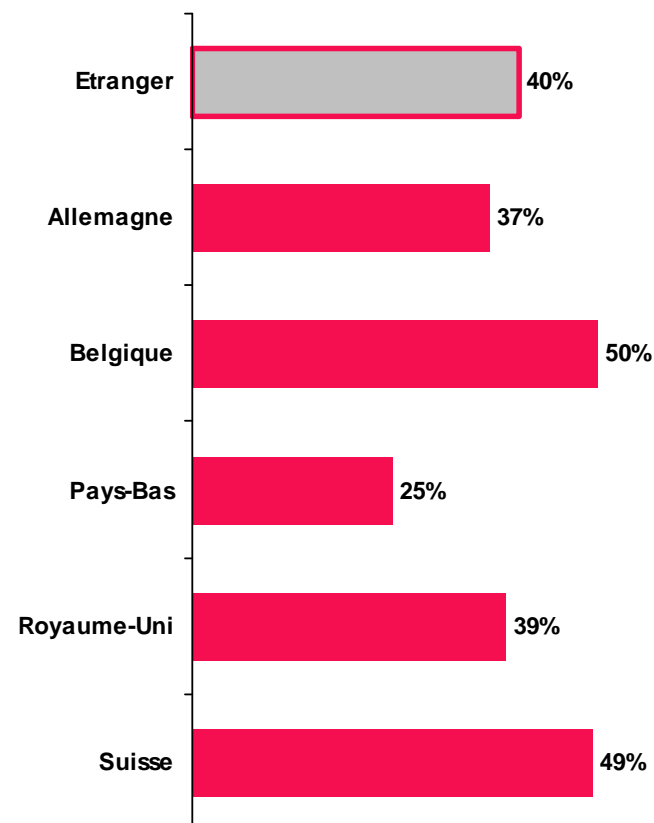
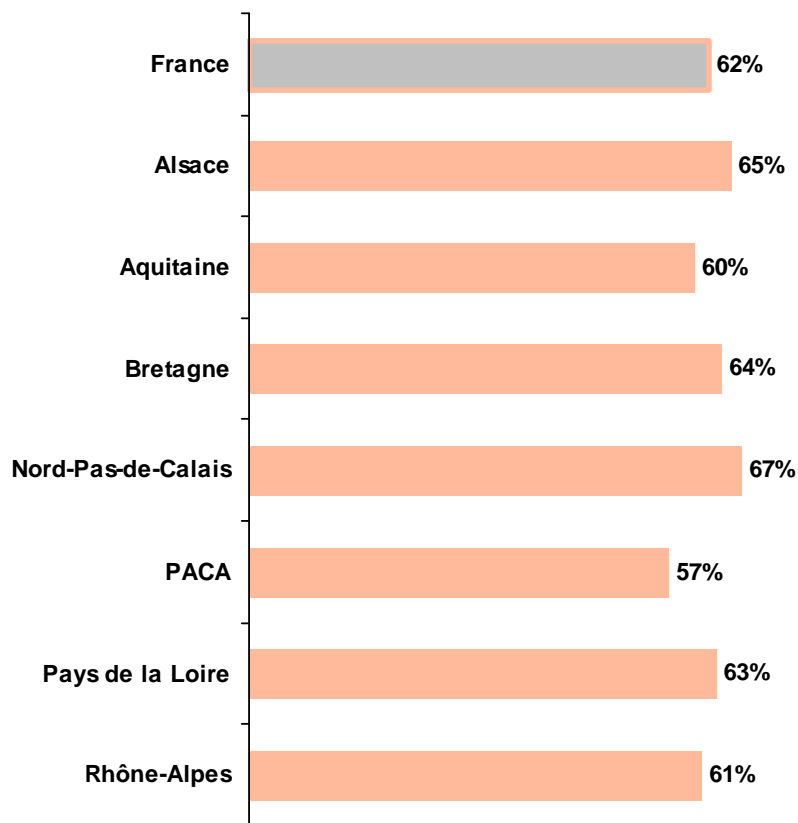


# Enquête auprès des touristes utilisant les trains à grande vitesse

Envisagez-vous de revenir à Paris Île-de-France d'ici 1 an pour un séjour de loisirs-vacances... ?

Résultats juillet 2008 - juin 2009

Base répondants





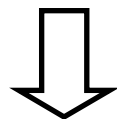
## Enquête auprès des touristes utilisant les trains à grande vitesse

### Partie 4 : Comparaison avec l'enquête Avion



## Enquête auprès des touristes utilisant les trains à grande vitesse

Parallèlement à ce dispositif, le CRT avec BVA a mis en place depuis janvier 2007, en partenariat avec ADP, une enquête comparable aux aéroports de Paris (Orly et Roissy - Charles de Gaulle). Cette enquête s'adresse aux touristes de Paris Île-de-France de nationalité étrangère. Tous les mois, 188 vols à destination de l'étranger au départ de Paris sont enquêtés (le recueil se fait en salle d'embarquement).



Construction d'une base comparable à celle de l'enquête Train réalisée à partir des nationalités communes aux 2 dispositifs pour pouvoir comparer les résultats (attention toutefois, le poids de chaque nationalité peut différer d'un mode de transport à l'autre).



# Enquête auprès des touristes utilisant les trains à grande vitesse

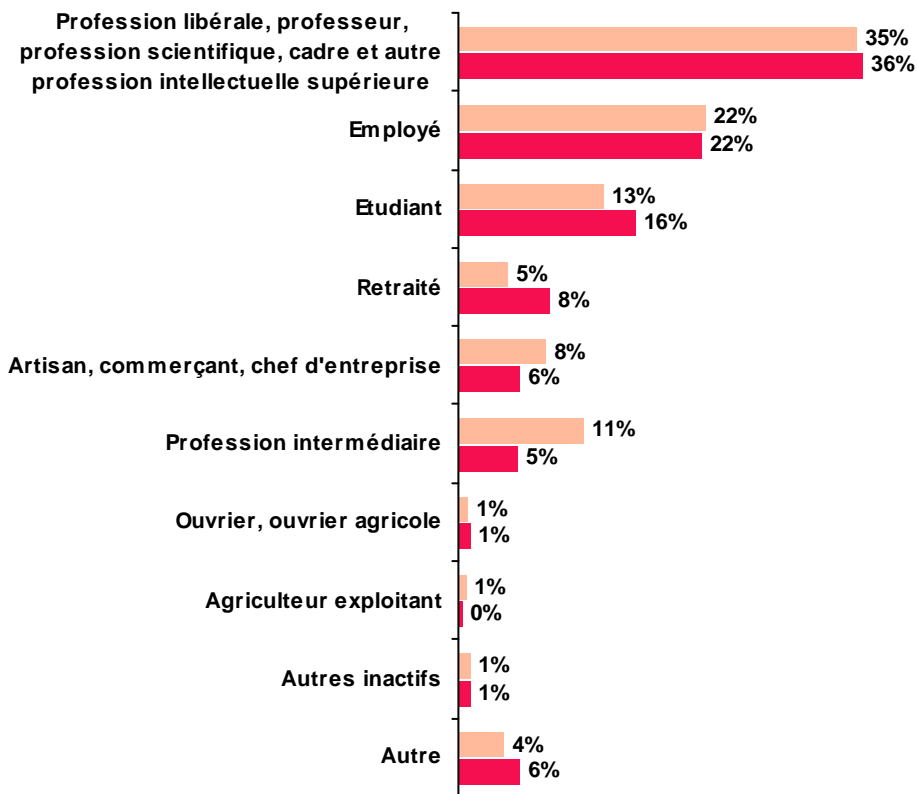
## Comparaison Train - Avion

Avion  
Train

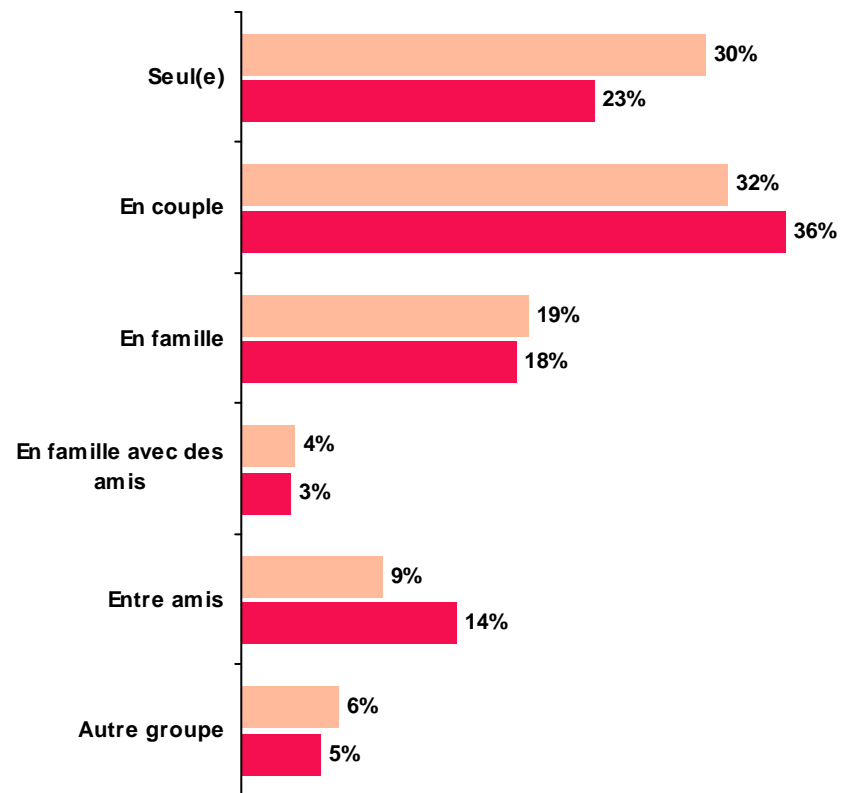
Résultats Touristes Étrangers  
juillet 2008 - juin 2009

Base totale

### Profession



### Accompagnants





# Enquête auprès des touristes utilisant les trains à grande vitesse

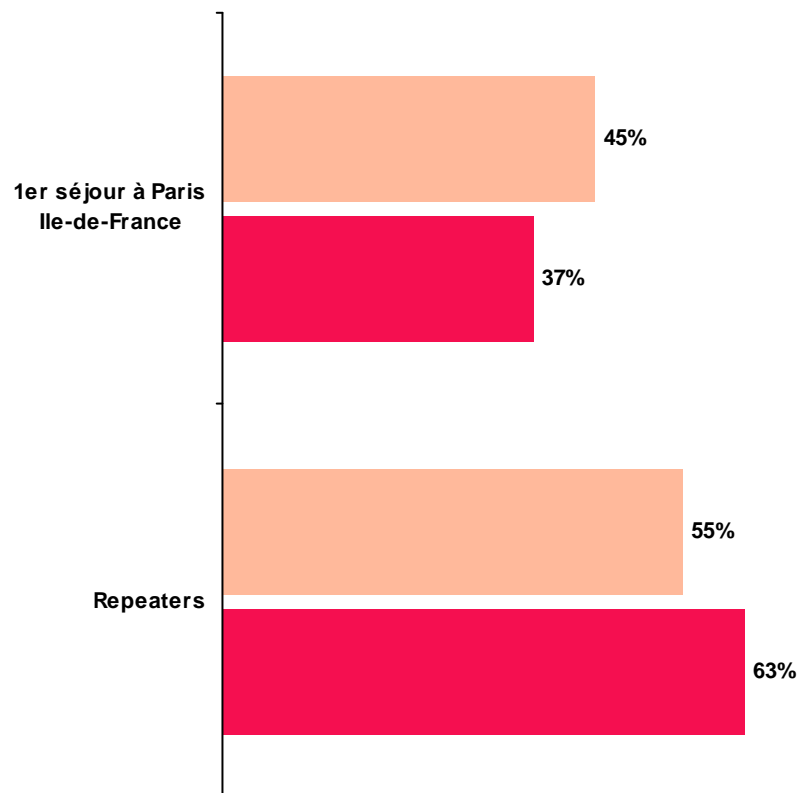
## Comparaison Train - Avion

Avion  
Train

Résultats Touristes Étrangers  
juillet 2008 - juin 2009

Base  
répondants

Fidélité : Avez-vous déjà effectué un séjour à Paris Île-de-France au cours des 5 dernières années ?







# Enquête auprès des touristes utilisant les trains à grande vitesse

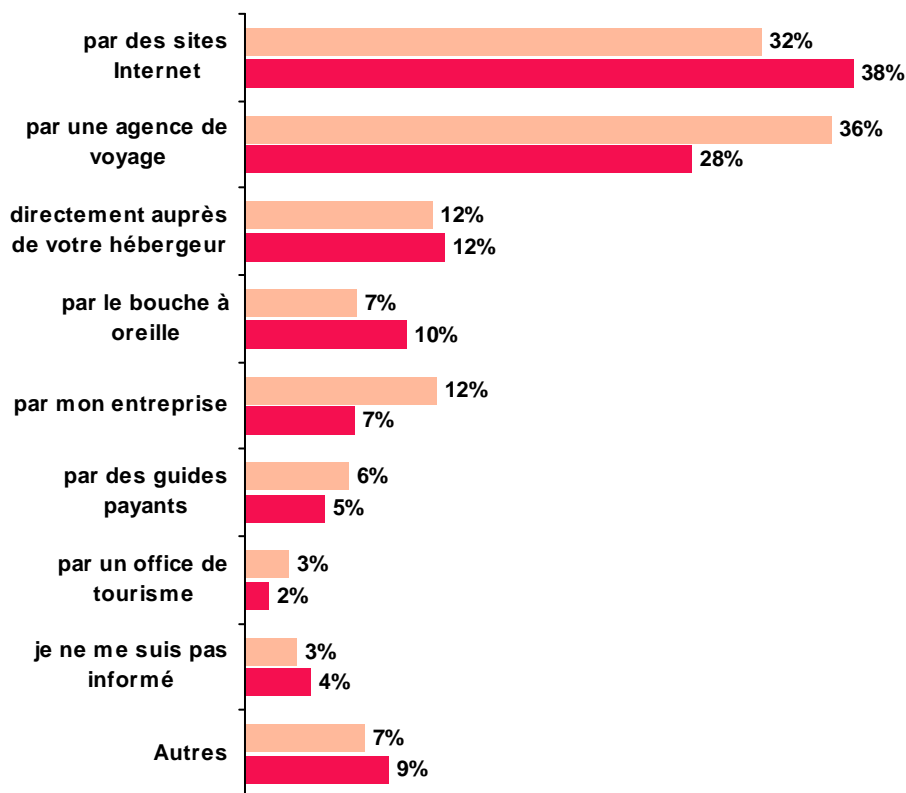
Avion  
Train

Résultats Touristes Étrangers  
juillet 2008 - juin 2009

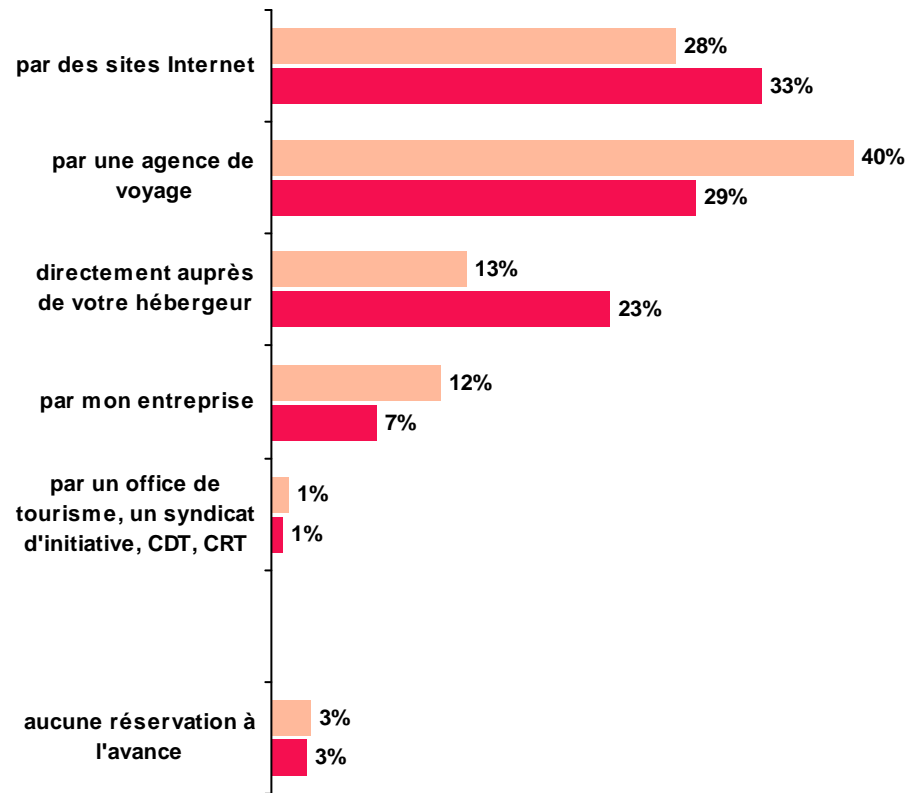
Base  
hébergement  
marchand

## Comparaison Train - Avion

### Organisation et préparation du séjour : moyens d'information sur le mode d'hébergement



### Organisation et préparation du séjour : moyens de réservation du mode d'hébergement





# Enquête auprès des touristes utilisant les trains à grande vitesse

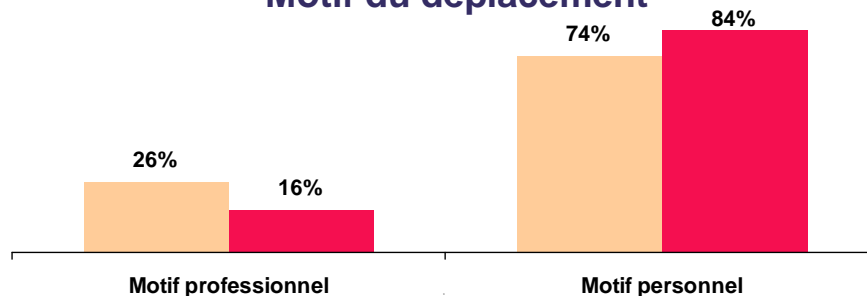
## Comparaison Train - Avion

Avion  
Train

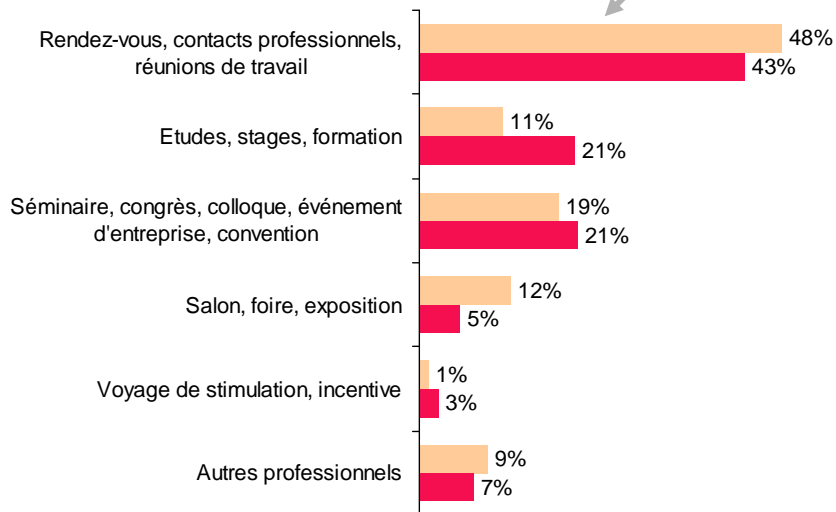
Résultats Touristes Étrangers  
juillet 2008 - juin 2009

Base  
répondants

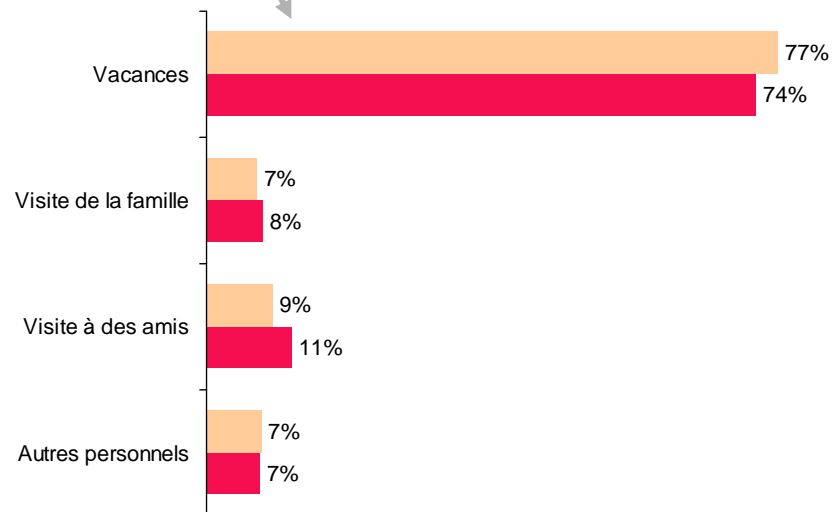
### Motif du déplacement



### Motif professionnel



### Motif personnel





# Enquête auprès des touristes utilisant les trains à grande vitesse

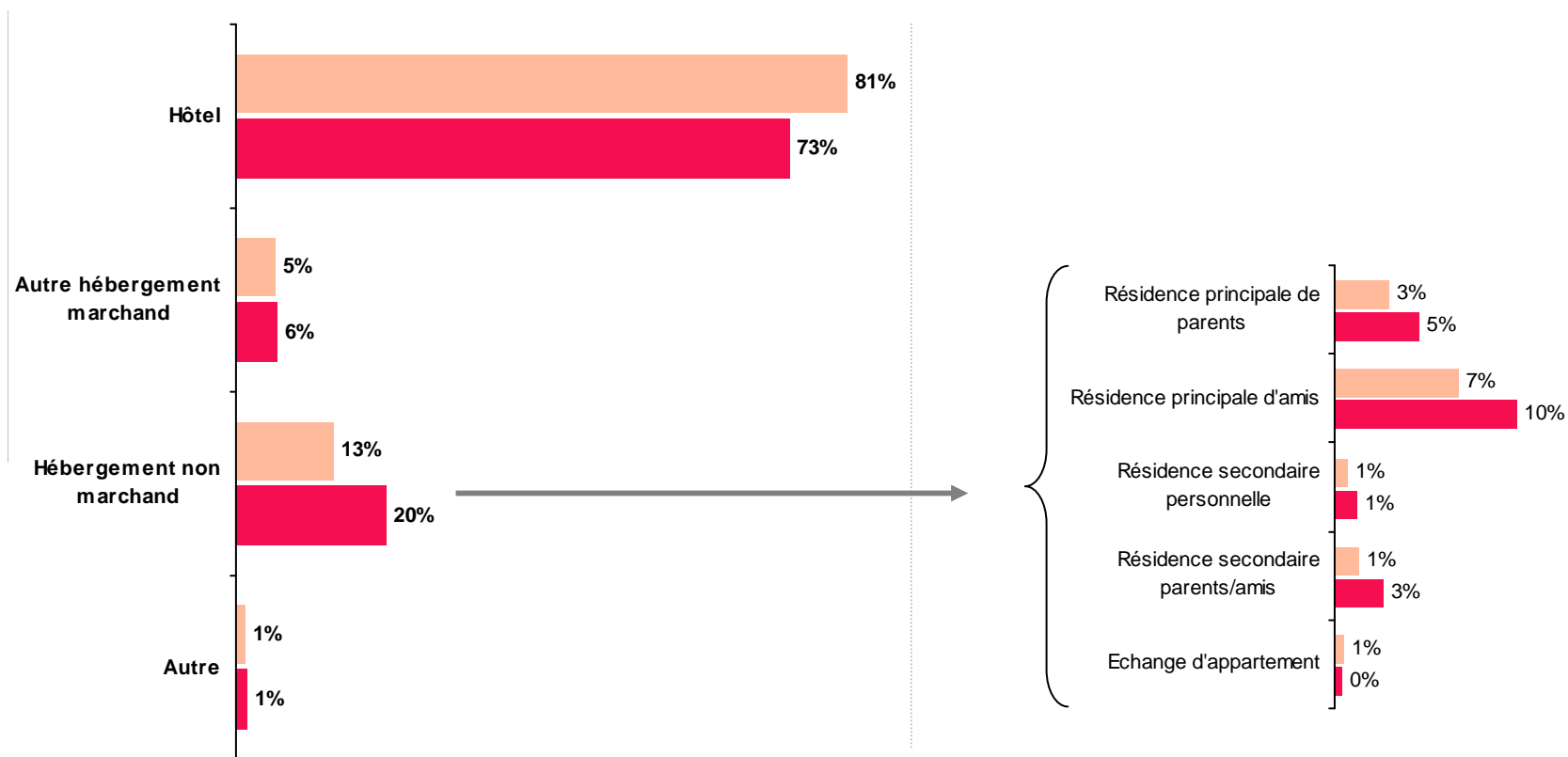
## Comparaison Train - Avion

### Hébergement

Avion  
Train

Résultats Touristes Étrangers  
juillet 2008 - juin 2009

Base répondants





# Enquête auprès des touristes utilisant les trains à grande vitesse

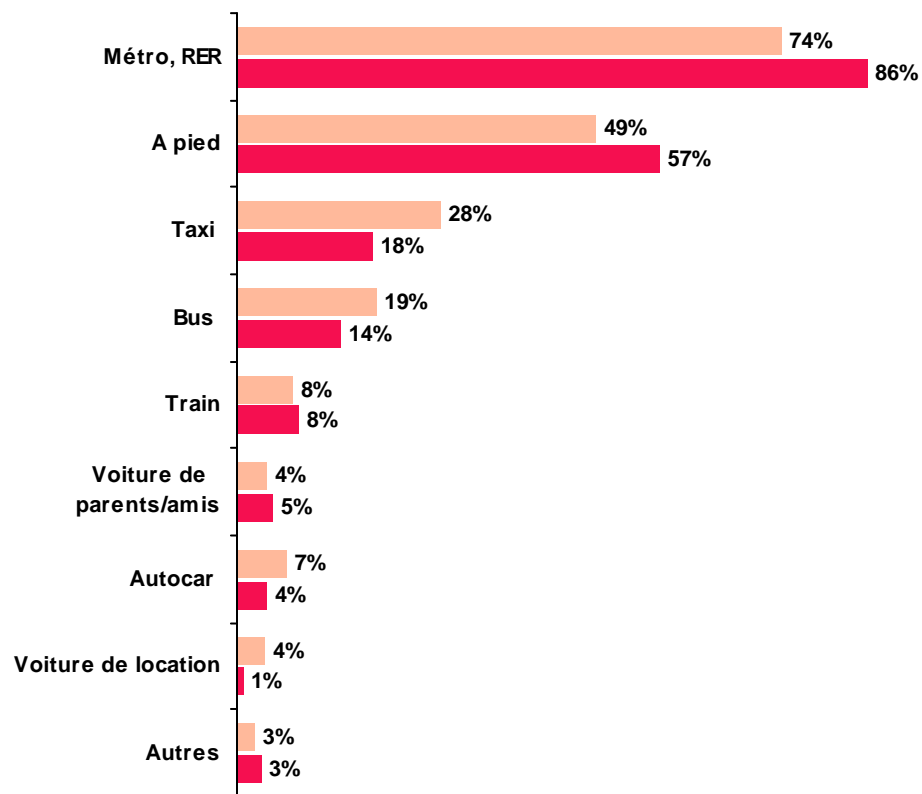
## Comparaison Train - Avion

Avion  
Train

Résultats Touristes Étrangers  
juillet 2008 - juin 2009

Base  
répondants

## Déroulement du séjour : modes de transport utilisés sur place



Plusieurs réponses possibles



# Enquête auprès des touristes utilisant les trains à grande vitesse

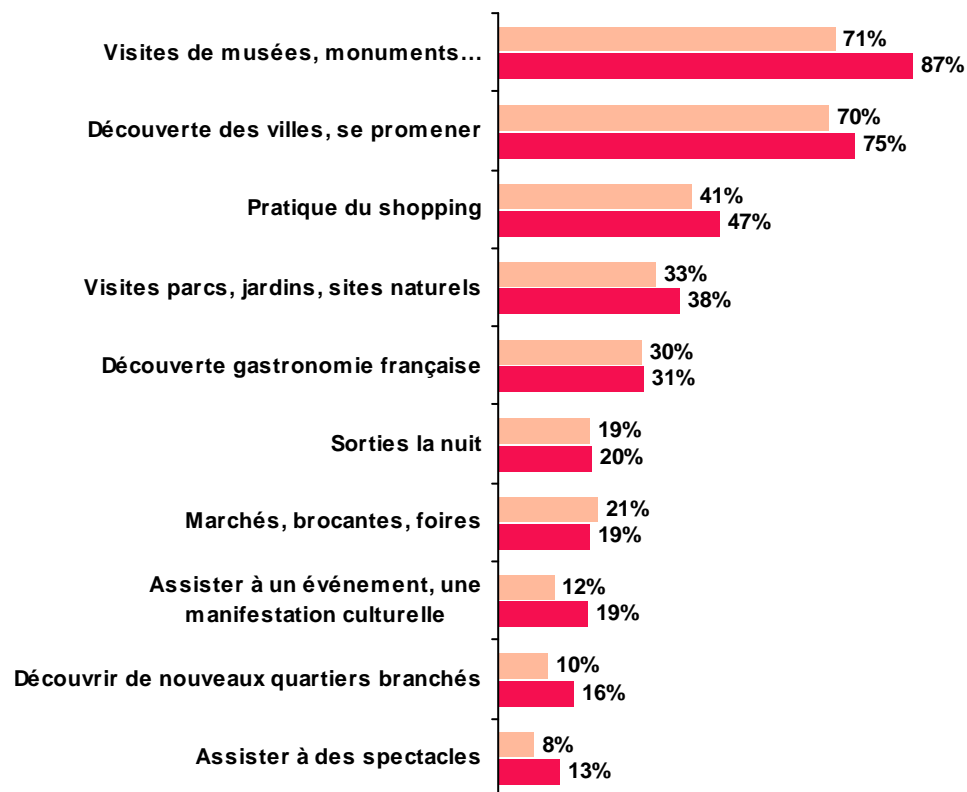
## Comparaison Train - Avion

Avion  
Train

Résultats Touristes Étrangers  
juillet 2008 - juin 2009

Base totale

## Déroulement du séjour : principales activités pratiquées



Plusieurs réponses possibles



# Enquête auprès des touristes utilisant les trains à grande vitesse

Résultats Touristes Étrangers  
juillet 2008 - juin 2009

Base totale

## Comparaison Train - Avion

Dépenses moyennes par jour et par personne

Avion : 147€

Train : 172€

Durée moyenne de séjour

Avion : 5,3 nuits

Train : 3,9 nuits

Budget moyen par personne :  
(Dépense/jour \* Durée séjour)

Avion : 780€

Train : 670€



# Enquête auprès des touristes utilisant les trains à grande vitesse

Résultats Touristes Étrangers  
juillet 2008 - juin 2009

## Comparaison Train - Avion

### Niveau de satisfaction sur les principales composantes du séjour

	Avion IS	Train IS
Ensemble du séjour	59	61
Hébergement	51	55
Restauration	39	46
Accessibilité/Transports	52	58
Accueil/Information	45	47
Sorties et offre culturelle	68	67

IS (indice de satisfaction) =  
% très satisfait + 1/2 % satisfait  
- 1/2 % peu satisfait - % pas du tout satisfait



# Enquête auprès des touristes utilisant les trains à grande vitesse

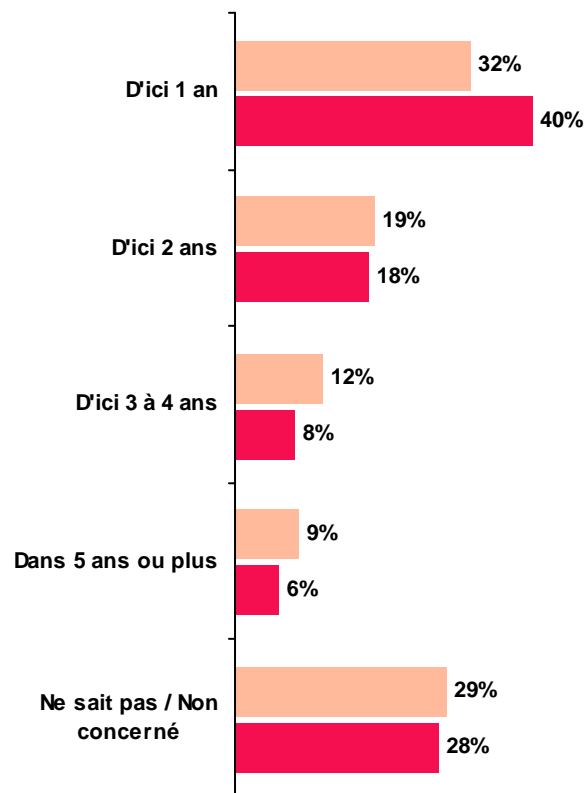
## Comparaison Train - Avion

Avion  
Train

Résultats Touristes Étrangers  
juillet 2008 - juin 2009

Base  
répondants

### Intention de retour







## Enquête auprès des touristes utilisant les trains à grande vitesse

**Merci de votre attention**