



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

Présentation des résultats de l'année 2011



Enquête dans les trains à grande vitesse auprès des touristes de Paris Ile-de-France

Sommaire

- Partie 1 : Profil de la clientèle p.3
- Partie 2 : Déroulement du séjour p.12
- Partie 3 : Satisfaction et intention de revisite p.28
- Partie 4 : Synthèse p.32



Enquête dans les trains à grande vitesse auprès des touristes de Paris Ile-de-France

Partie 1 : Profil de la clientèle



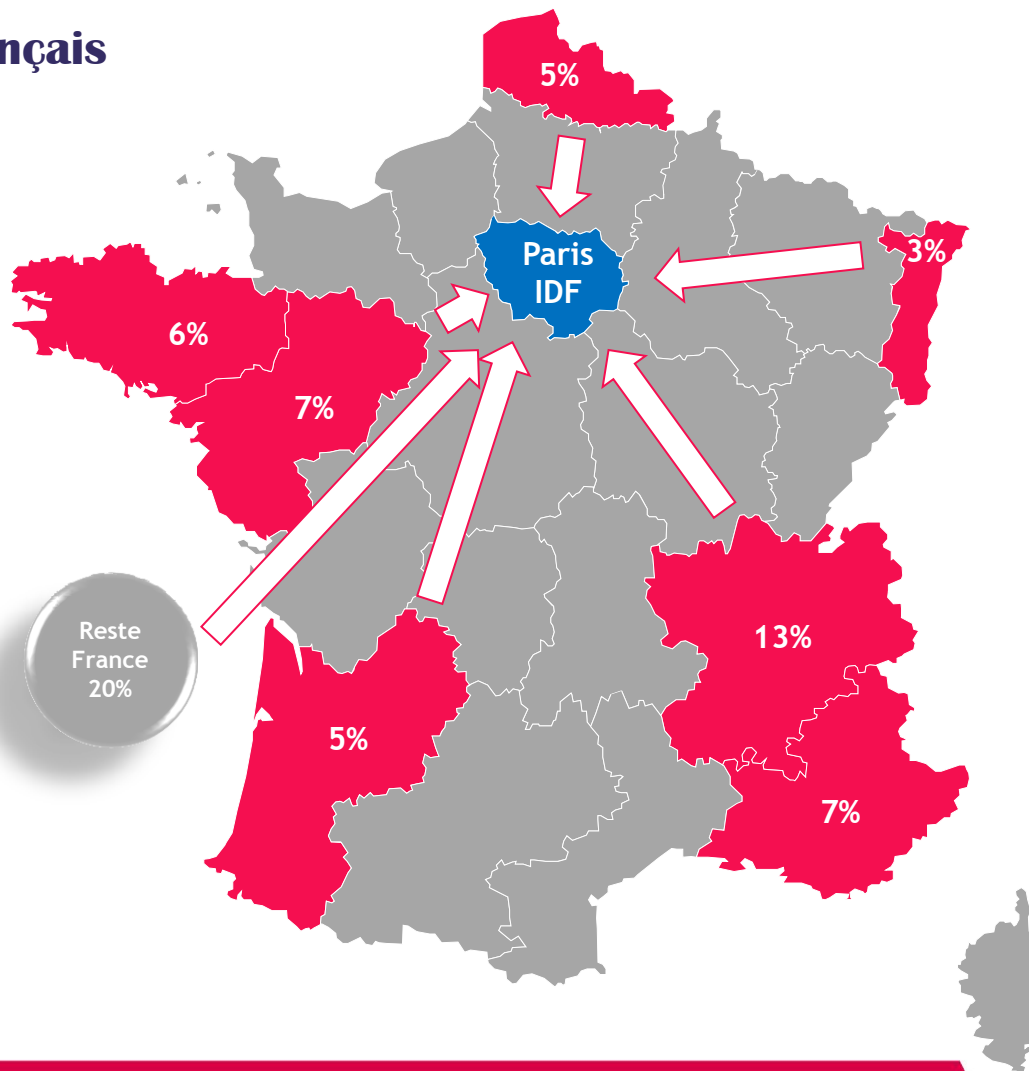
Enquête dans les trains à grande vitesse auprès des touristes de Paris Ile-de-France

Origine des touristes français



65,6% de touristes français

vs 66,5% en 2010





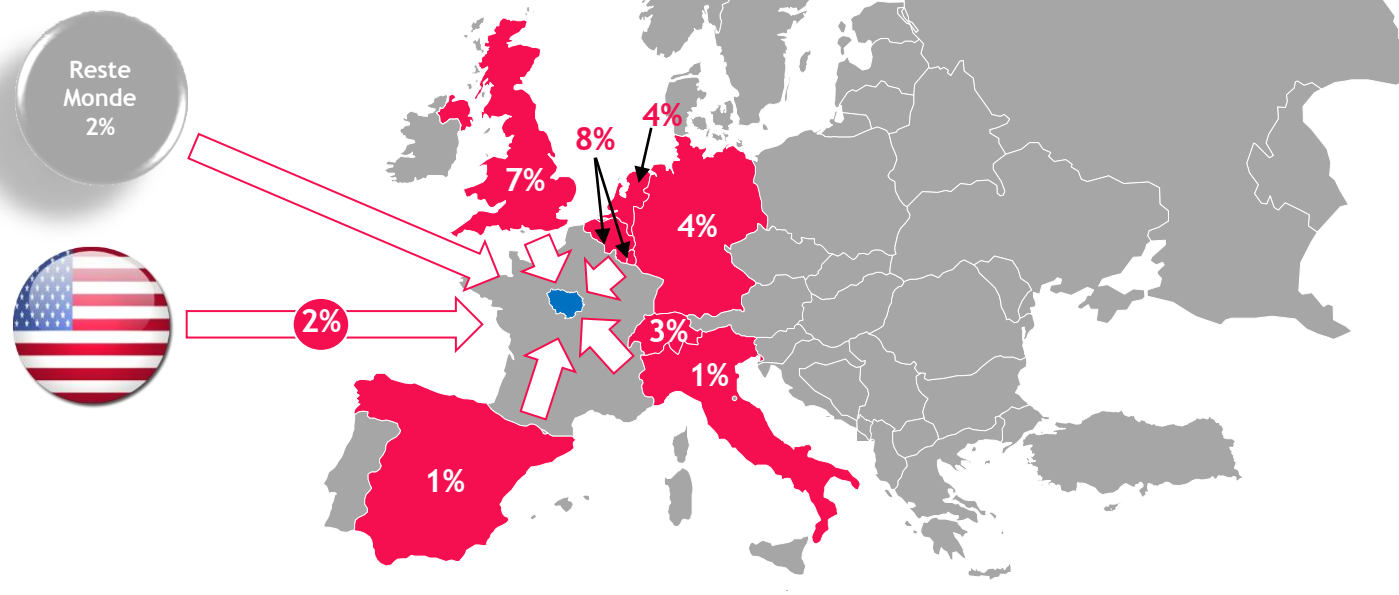
Enquête dans les trains à grande vitesse auprès des touristes de Paris Ile-de-France

Nationalité des touristes internationaux



34,4% de touristes internationaux

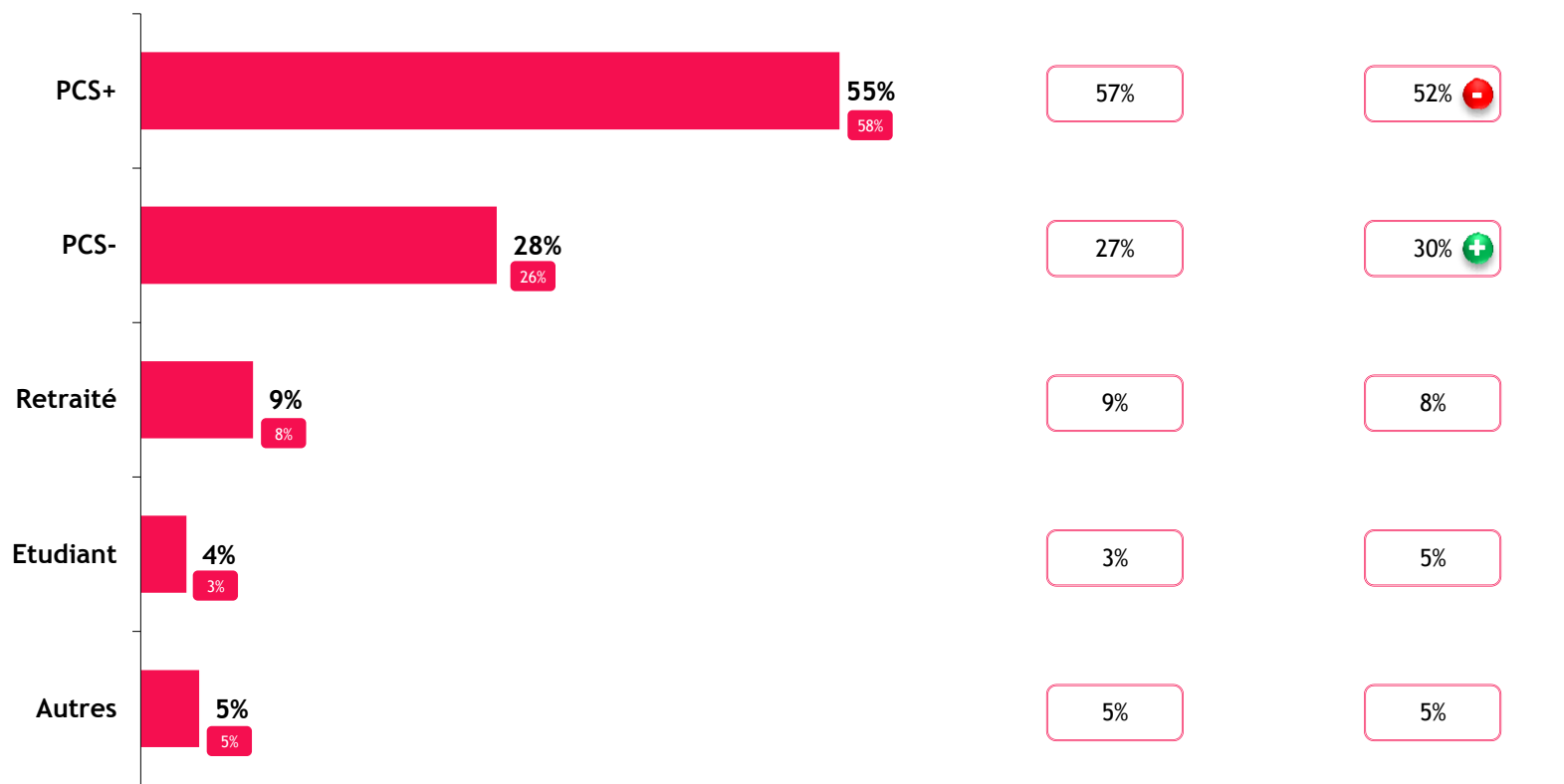
vs 33,5% en 2010





Enquête dans les trains à grande vitesse auprès des touristes de Paris Ile-de-France

Catégories socioprofessionnelles



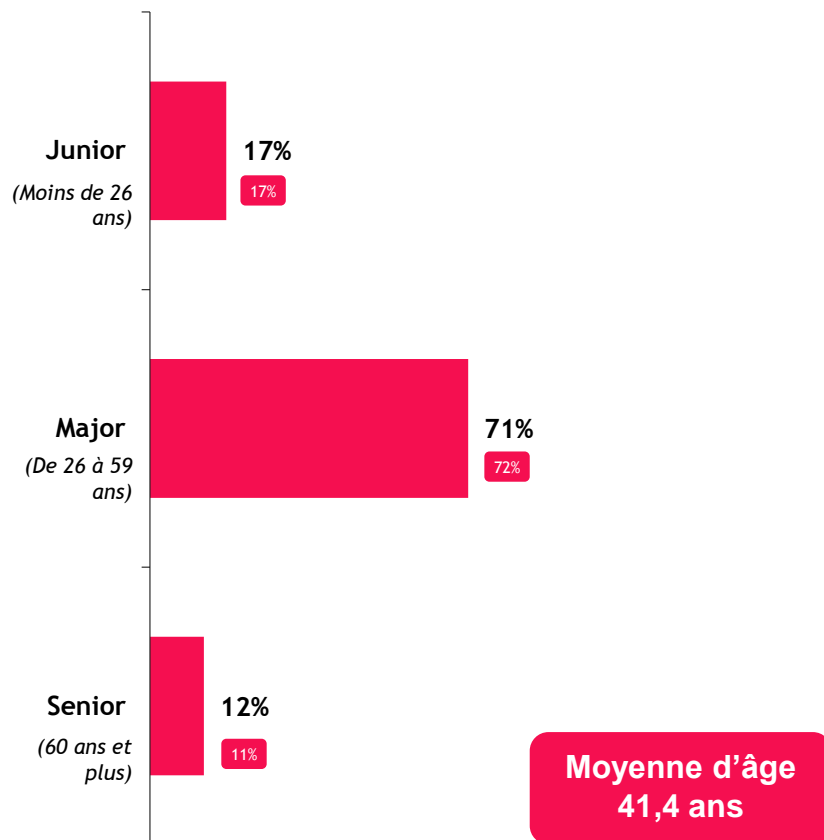
La part des retraités est plus importante chez les touristes venus pour motifs personnels (15%) ainsi que chez les touristes séjournant en hébergement non marchand (13%)

+ En augmentation par rapport à 2010 - En diminution par rapport à 2010 5% Résultats 2010



Enquête dans les trains à grande vitesse auprès des touristes de Paris Ile-de-France

Catégories d'âge des touristes



Français	41,4 ans
• Alsace	43,3 ans
• Aquitaine	42,5 ans
• Bretagne	41,7 ans
• Nord-Pas-de-Calais	38,6 ans
• PACA	40,6 ans
• Pays de la Loire	40,9 ans
• Rhône-Alpes	41,7 ans
Internationaux	41,4 ans
• Allemagne	41,2 ans
• Belgique	41,9 ans
• Pays-Bas	42,5 ans
• Royaume-Uni	42,3 ans
• Suisse	43,4 ans
• Etats-Unis	41,5 ans

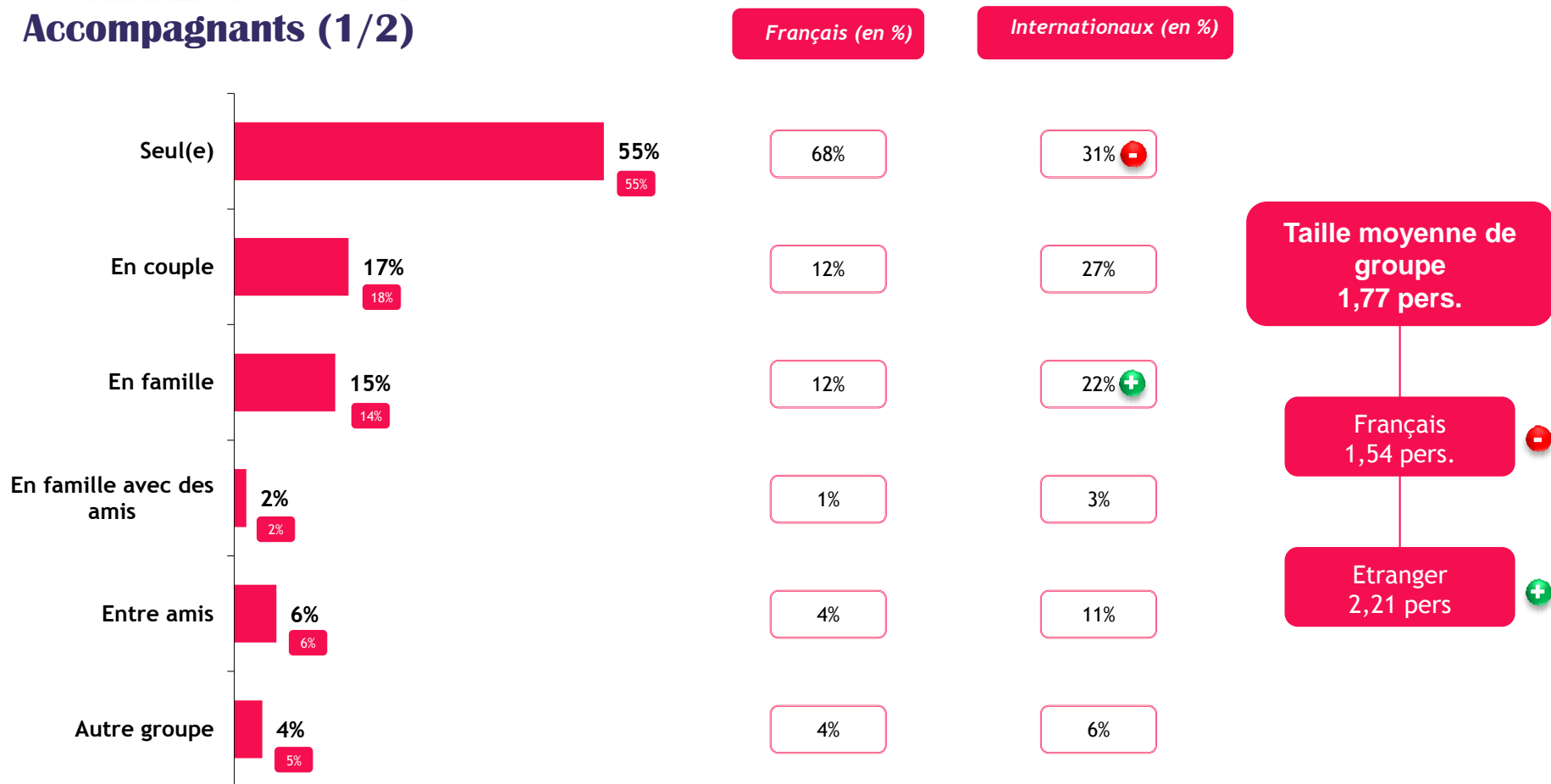
Les primo-visiteurs, avec 39 ans de moyenne d'âge, sont plus jeunes que l'ensemble des touristes.

+ En augmentation par rapport à 2010
 - En diminution par rapport à 2010
 5% Résultats 2010



Enquête dans les trains à grande vitesse auprès des touristes de Paris Ile-de-France

Accompagnants (1/2)



84% des touristes venus pour motif professionnel ont voyagé seuls.
32% des primo-visiteurs sont venus en couple et 31% en famille.

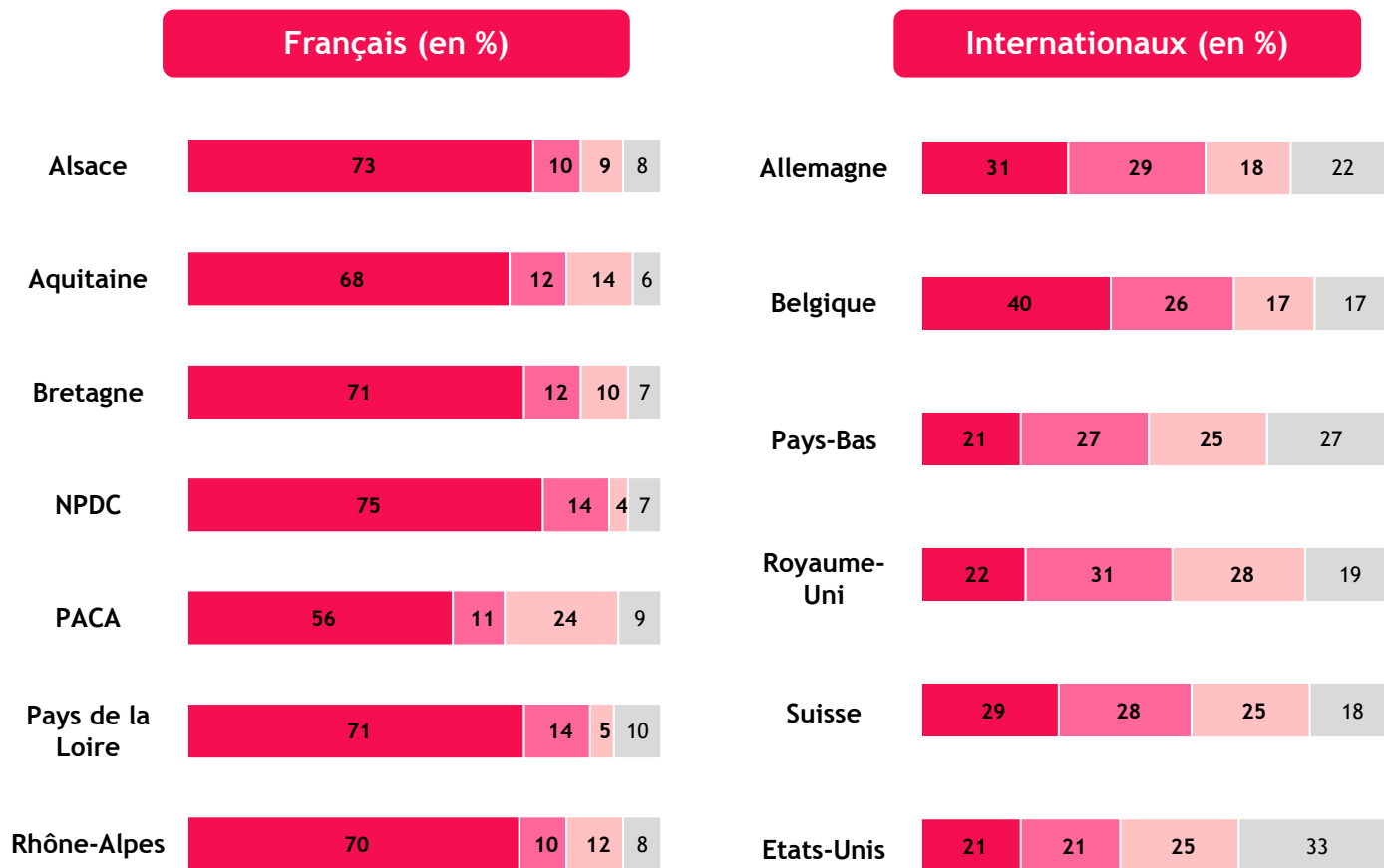
+ En augmentation par rapport à 2010 - En diminution par rapport à 2010 5% Résultats 2010



Enquête dans les trains à grande vitesse auprès des touristes de Paris Ile-de-France

Accompagnants (2/2)

■ Seul ■ En couple ■ Famille ■ Autre

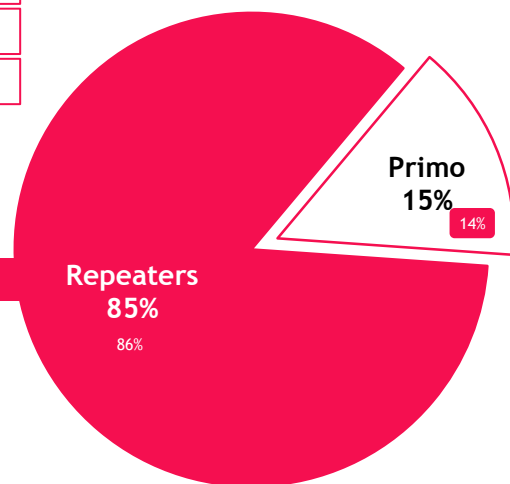




Enquête dans les trains à grande vitesse auprès des touristes de Paris Ile-de-France

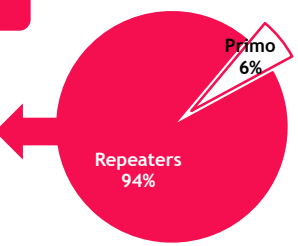
Nombre de séjours au cours des 5 dernières années

2 séjours : 10%
3 séjours : 7%
4 à 5 séjours : 10%
6 à 10 séjours : 11%
+ de 10 séjours : 46%



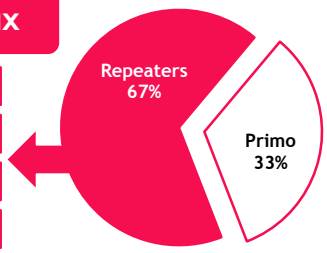
Français

2 séjours : 6%
3 séjours : 6%
4 à 5 séjours : 10%
6 à 10 séjours : 12%
+ de 10 séjours : 60%



Internationaux

2 séjours : 17%
3 séjours : 10%
4 à 5 séjours : 11%
6 à 10 séjours : 8%
+ de 10 séjours : 20%



La part des primo-visiteurs est plus importante chez les touristes séjournant en hébergement marchand (21%) ainsi que pour les touristes venus pour motifs personnels (26%).

+ En augmentation par rapport à 2010 - En diminution par rapport à 2010 5% Résultats 2010



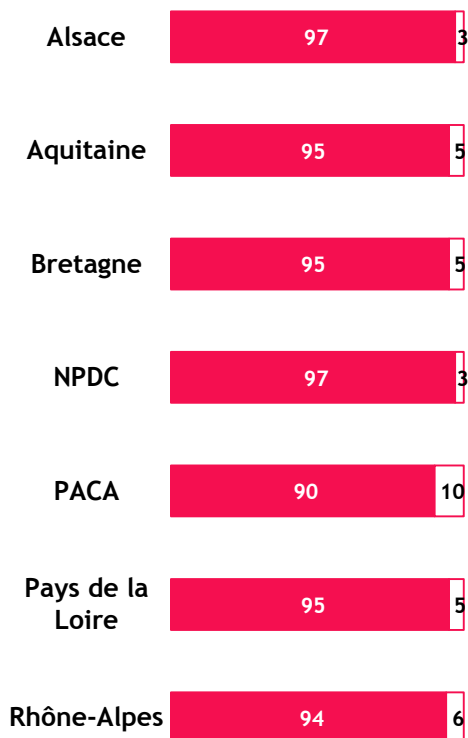
Enquête dans les trains à grande vitesse auprès des touristes de Paris Île-de-France

Nombre de séjours au cours des 5 dernières années

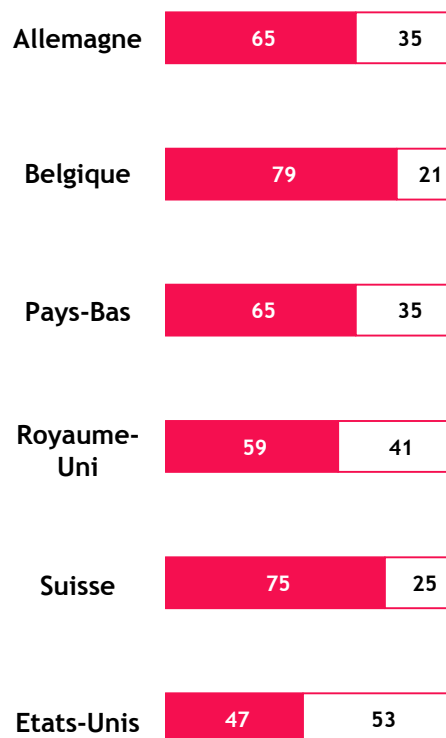
Déjà visité Paris Île-de-France : 85%

1ère visite : 15%

Français (en %)



Internationaux (en %)





Enquête dans les trains à grande vitesse auprès des touristes de Paris Ile-de-France

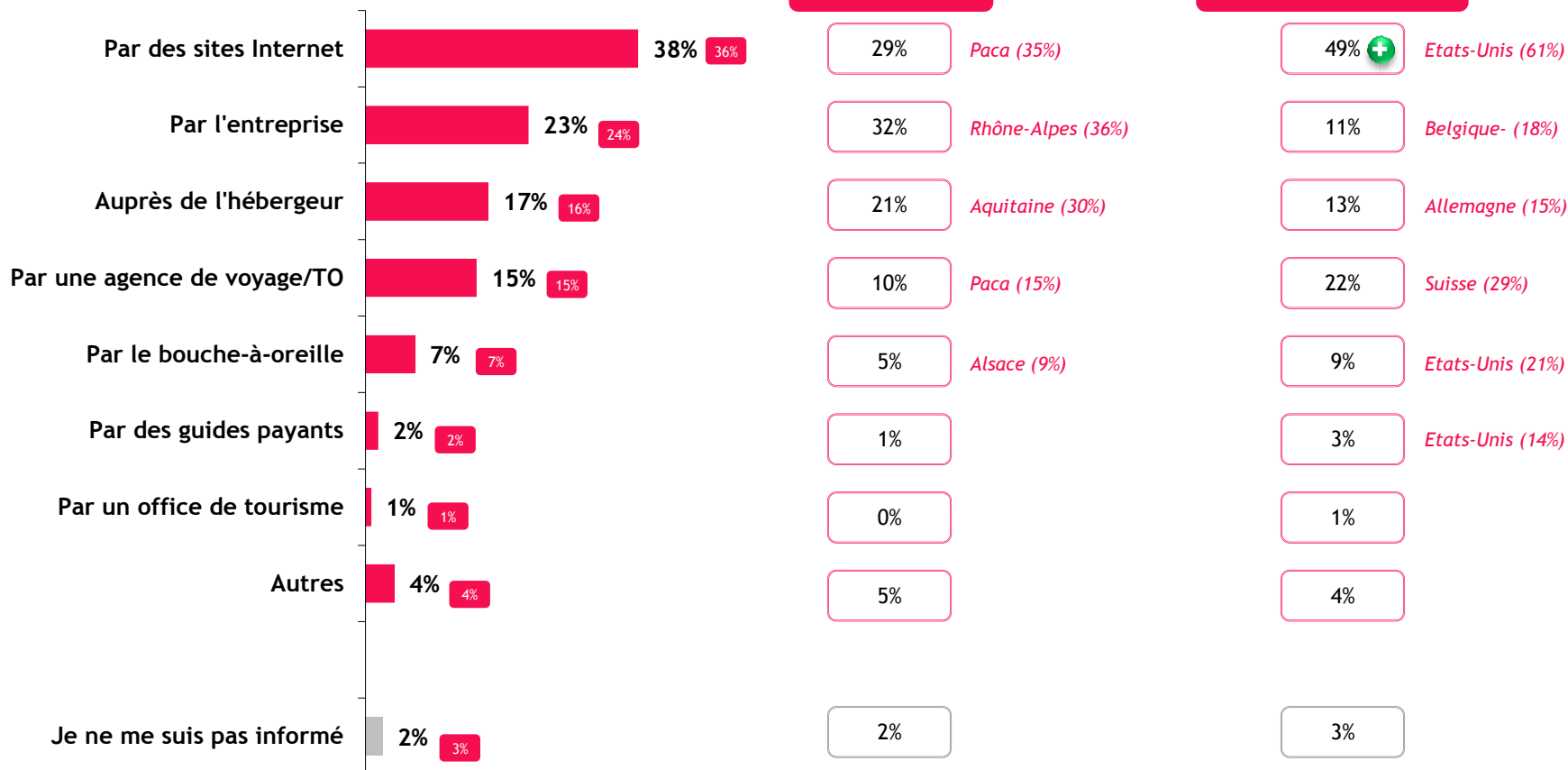
Partie 2 : Déroulement du séjour



Enquête dans les trains à grande vitesse auprès des touristes de Paris Ile-de-France

Information sur le mode d'hébergement

Base : hébergement marchand. Plusieurs réponses possibles.



La part d'Internet est de 50% chez les primo-visiteurs et de 54% chez les touristes venus pour motifs personnels.

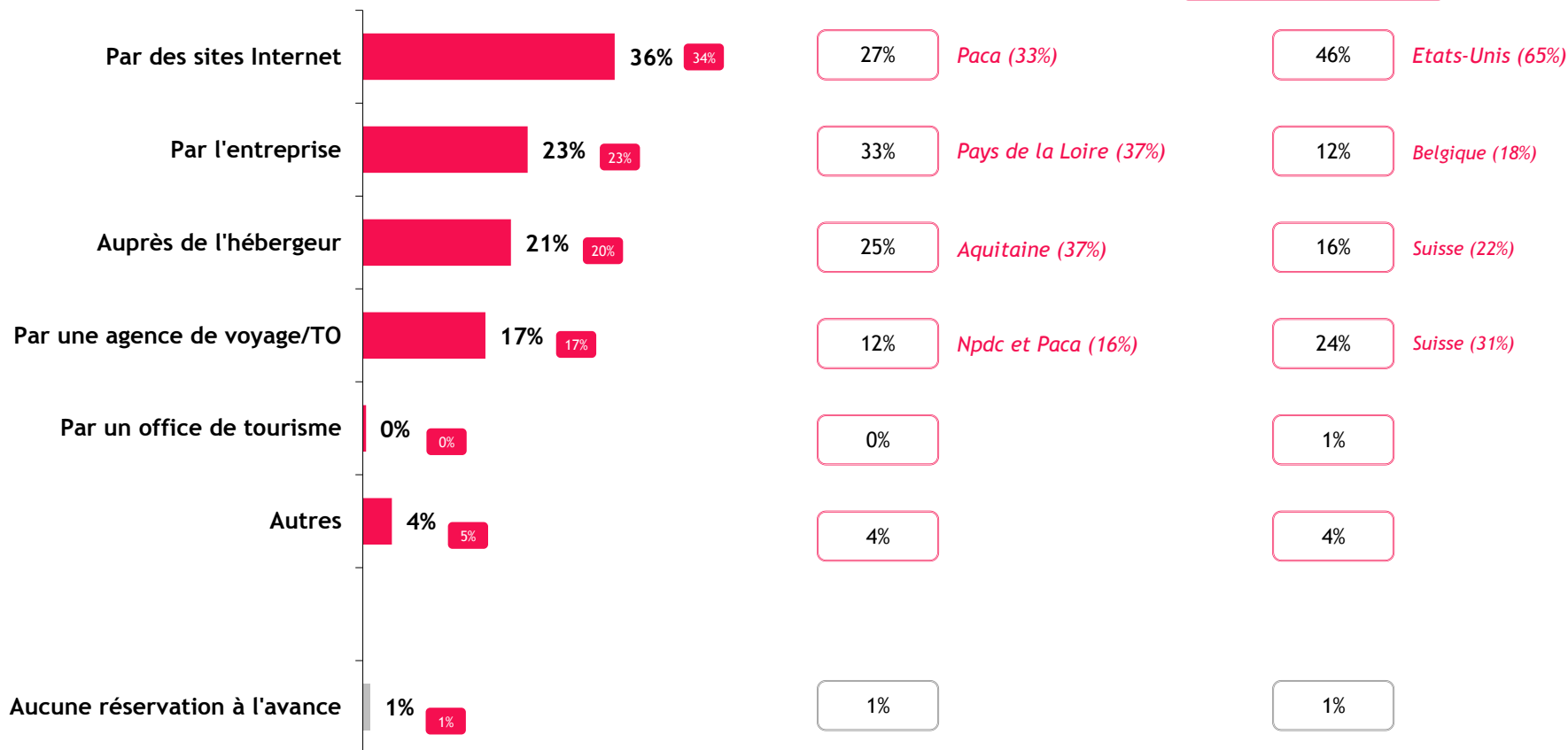
+ En augmentation par rapport à 2010
 - En diminution par rapport à 2010
 5% Résultats 2010



Enquête dans les trains à grande vitesse auprès des touristes de Paris Ile-de-France

Réservation du mode d'hébergement

Base : hébergement marchand.



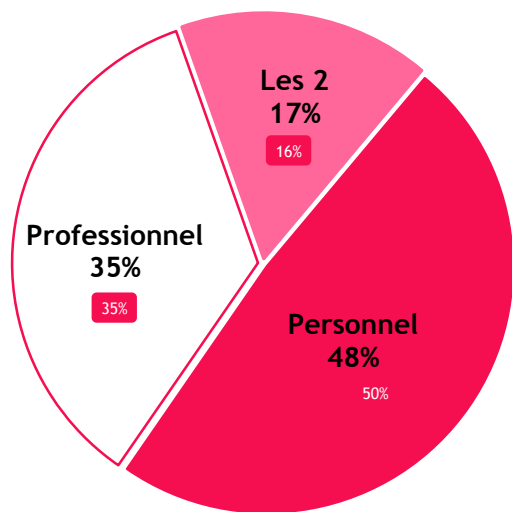
La part d'Internet est de 48% chez les primo-visiteurs et de 51% chez les touristes venus pour motifs personnels.

+ En augmentation par rapport à 2010
 - En diminution par rapport à 2010
 5% Résultats 2010



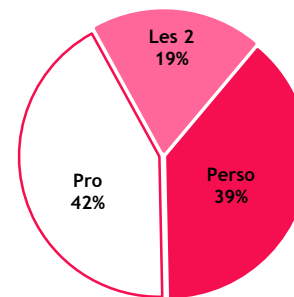
Enquête dans les trains à grande vitesse auprès des touristes de Paris Ile-de-France

Motif du séjour (1/2)

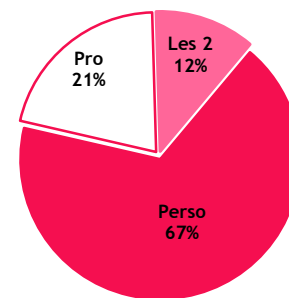


Plus de 8 primo-visiteurs sur 10 sont venus pour motifs personnels.

Français



Internationaux



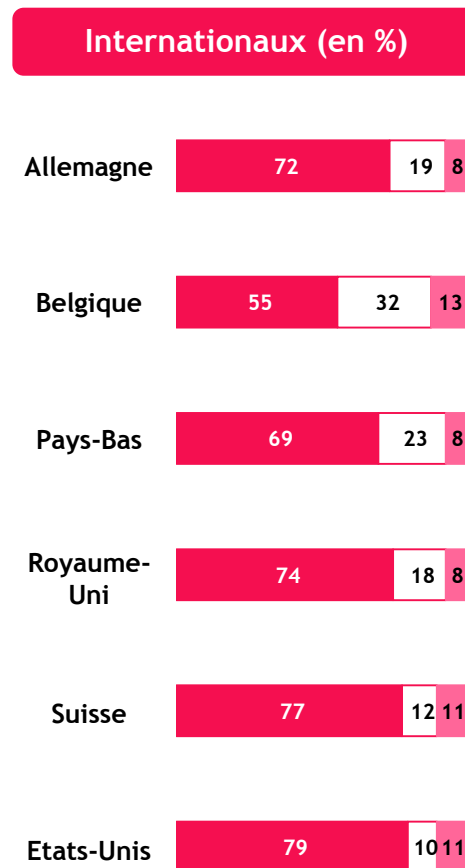
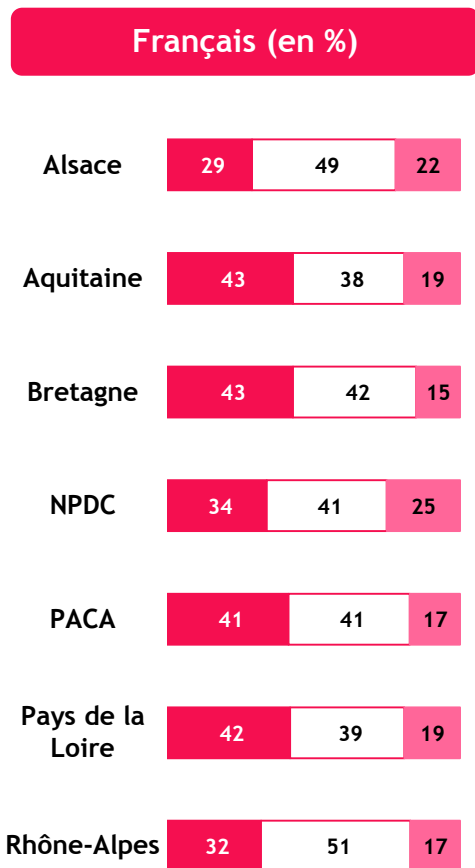
+ En augmentation par rapport à 2010
 - En diminution par rapport à 2010
 5% Résultats 2010



Enquête dans les trains à grande vitesse auprès des touristes de Paris Ile-de-France

Motif du séjour (2/2)

■ Perso □ Pro ■ Les 2

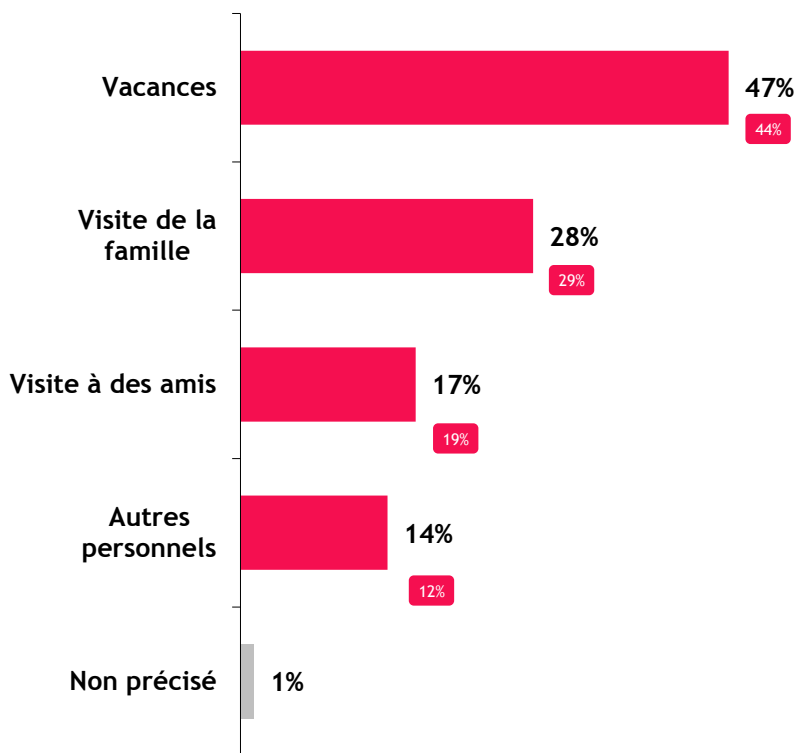




Enquête dans les trains à grande vitesse auprès des touristes de Paris Ile-de-France

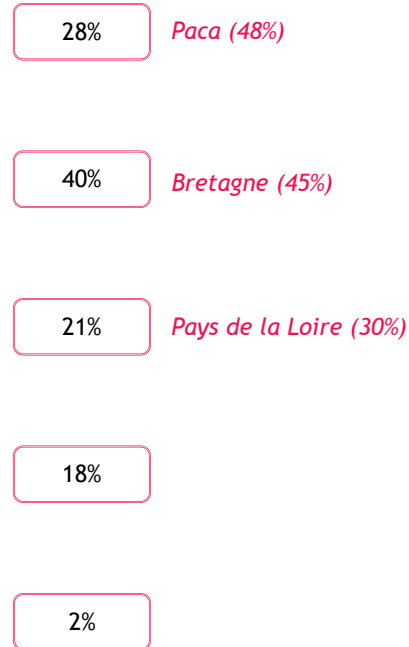
Les motifs personnels

Part des motifs personnels : 65%
(perso + pro et perso)



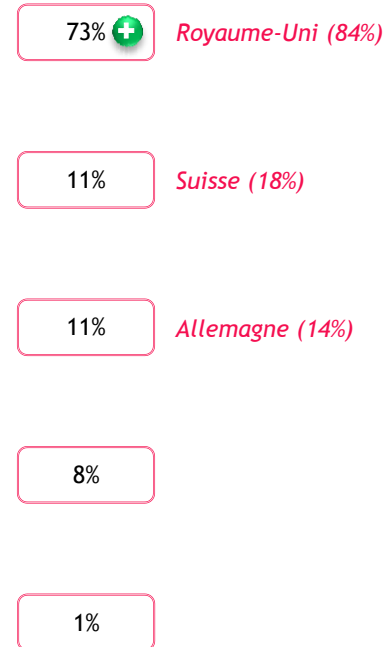
Français (en %)

Motifs perso : 58%
(perso + pro et perso)



Internationaux (en %)

Motifs perso : 79%
(perso + pro et perso)



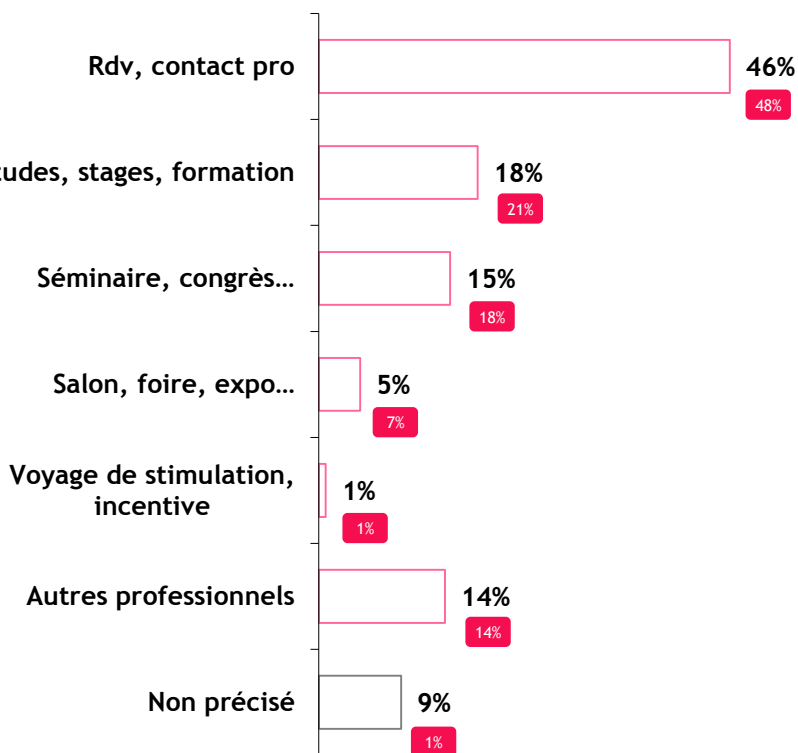
En augmentation par rapport à 2010 En diminution par rapport à 2010 Résultats 2010



Enquête dans les trains à grande vitesse auprès des touristes de Paris Ile-de-France

Les motifs professionnels

Part des motifs professionnels : 51%
(pro + pro et perso)



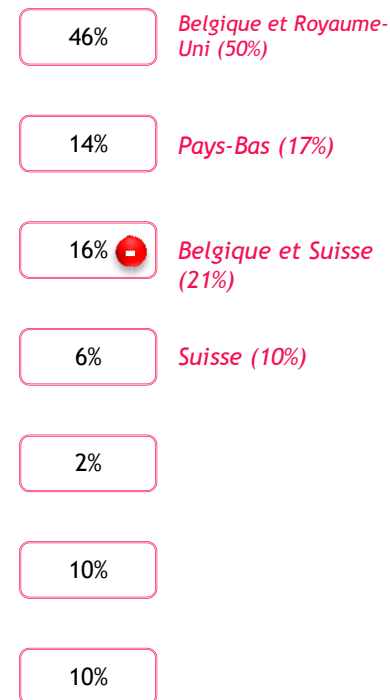
Français (en %)

Motifs pro : 61%
(pro + perso et pro)



Internationaux (en %)

Motifs pro : 33%
(pro + perso et pro)

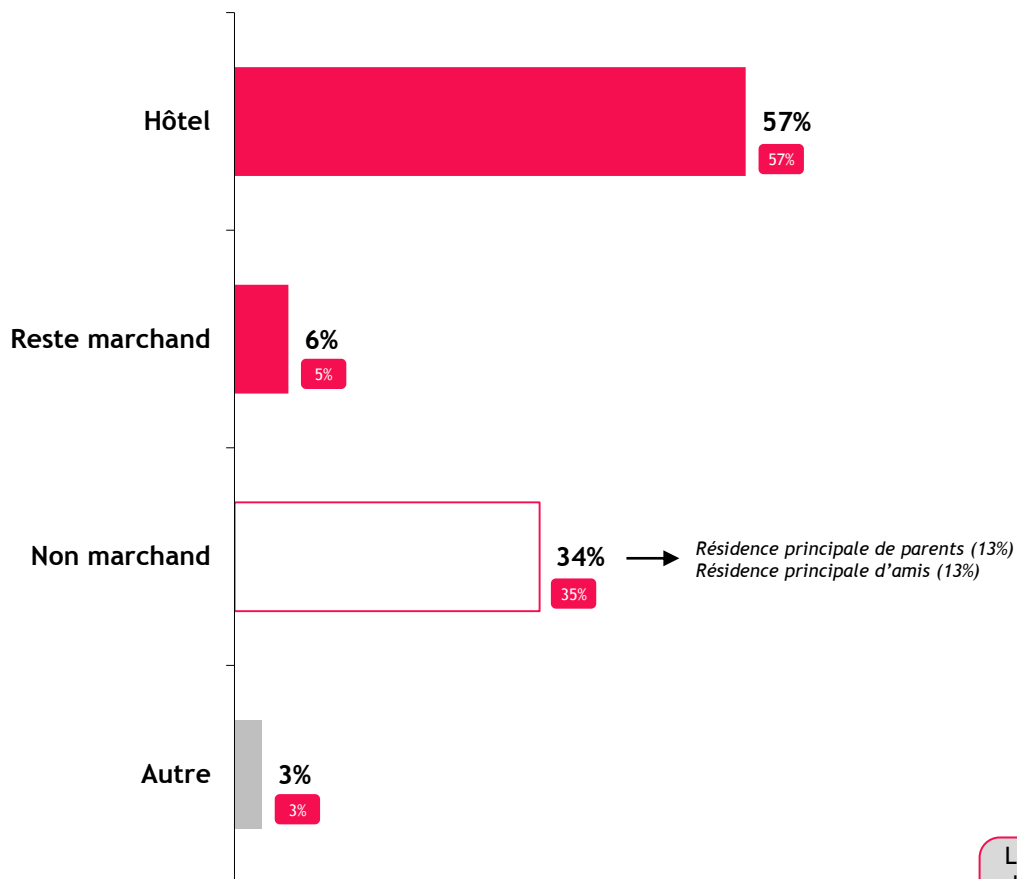


+ En augmentation par rapport à 2010 - En diminution par rapport à 2010 5% Résultats 2010



Enquête dans les trains à grande vitesse auprès des touristes de Paris Ile-de-France

Hébergement (1/2)



> Français (en %)

> Internationaux (en %)

48%

Rhône-Alpes (61%)

73%

Royaume-Uni (83%)

5%

Aquitaine (7%)

8%

Pays-Bas (9%)

44%

Pays de la Loire (53%)

17%

Suisse (29%)

4%

2%

Les primo-visiteurs (79%) et les touristes d'affaires (68%) ont recours davantage à l'hôtel que l'ensemble de la clientèle alors que les repeaters (38%) et touristes de loisirs (41%) ont été plus nombreux en hébergement non marchand.

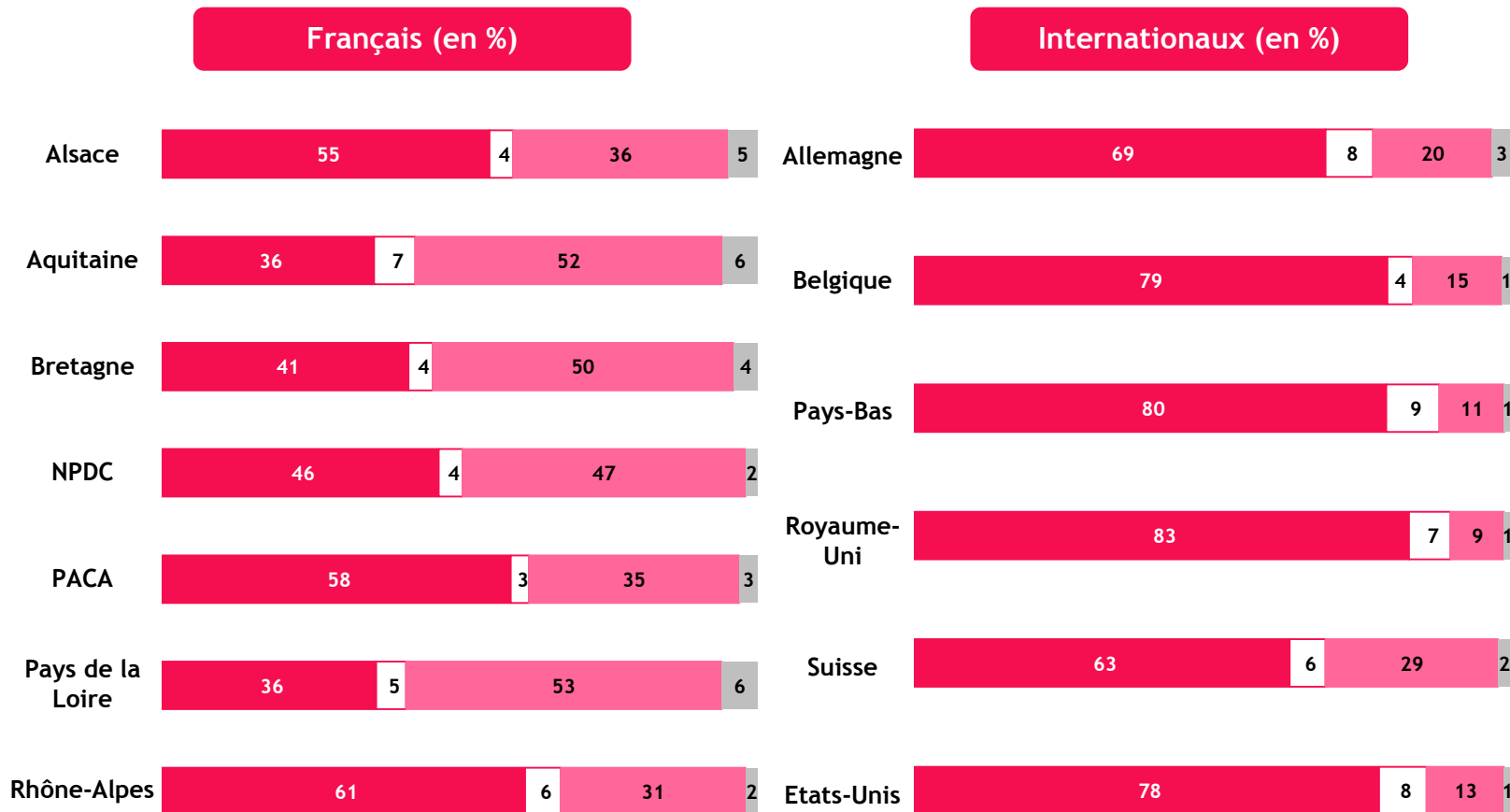
+ En augmentation par rapport à 2010
 - En diminution par rapport à 2010
 5% Résultats 2010



Enquête dans les trains à grande vitesse auprès des touristes de Paris Ile-de-France

Hébergement (2/2)

■ Hôtel □ Reste Marchand ■ Non Marchand ■ Autre

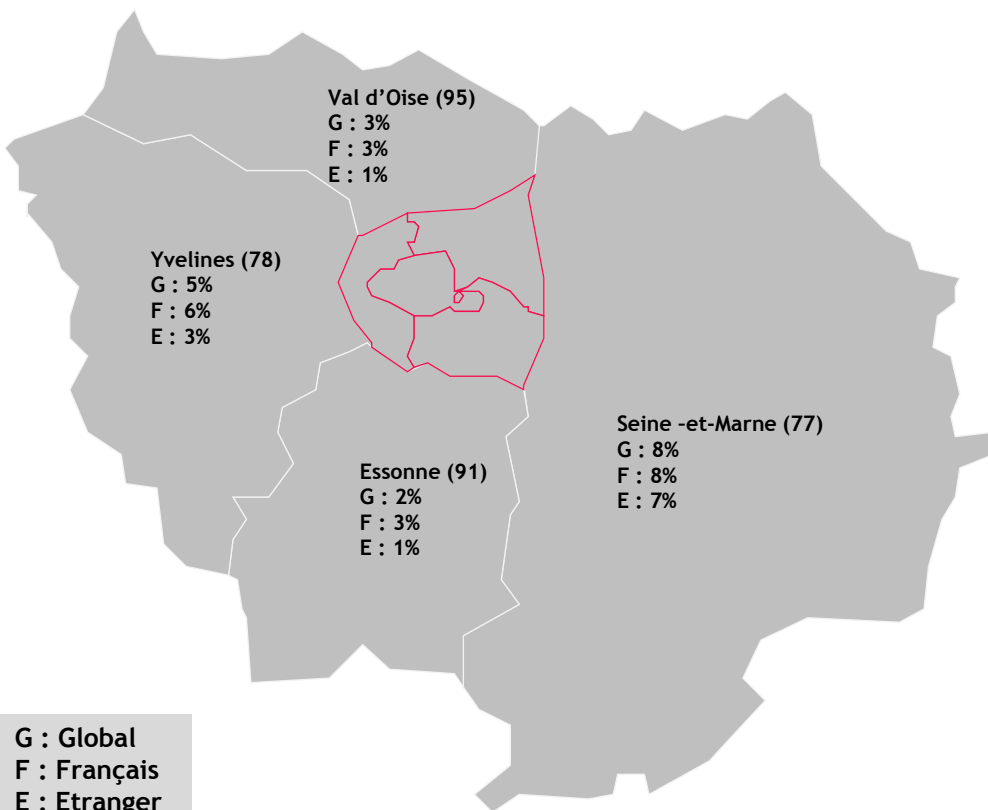




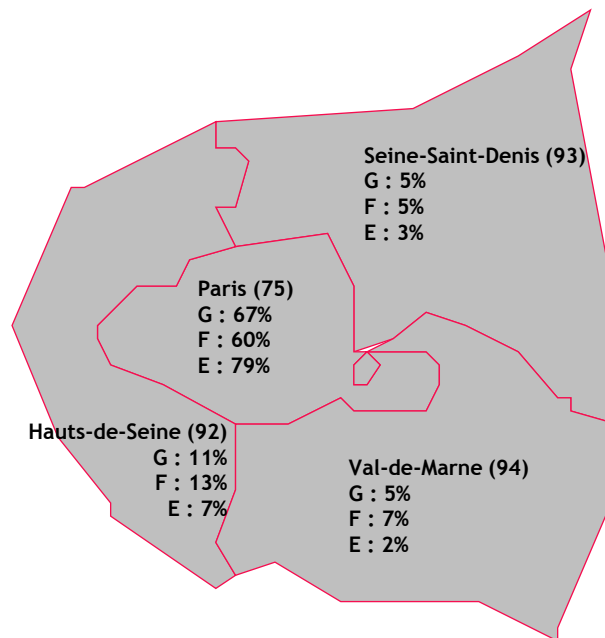
Enquête dans les trains à grande vitesse auprès des touristes de Paris Ile-de-France

Lieux de séjour

Grande couronne



Paris et petite couronne



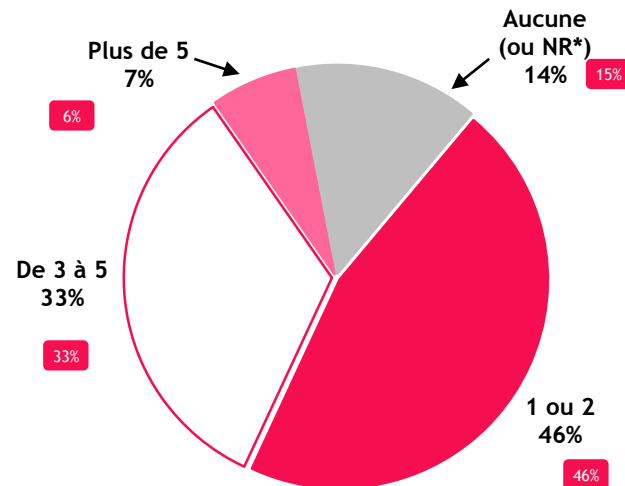
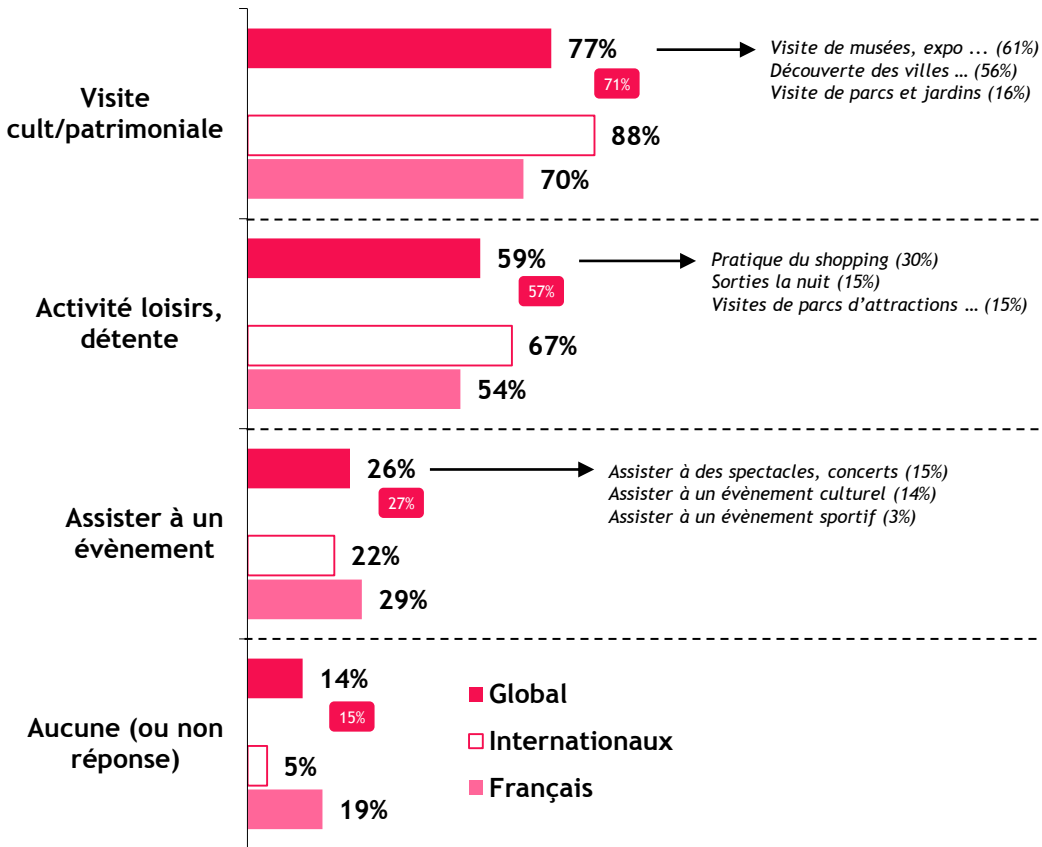
G : Global
F : Français
E : Etranger



Enquête dans les trains à grande vitesse auprès des touristes de Paris Ile-de-France

Nombre d'activités pratiquées

Les activités pratiquées



Français	
Aucune ou NR*	19%
1 ou 2 activités	50%
De 3 à 5 activités	27%
Plus de 5 activités	4%
Internationaux	
Aucune ou NR*	5%
1 ou 2 activités	38%
De 3 à 5 activités	45%
Plus de 5 activités	12%

* non-réponse

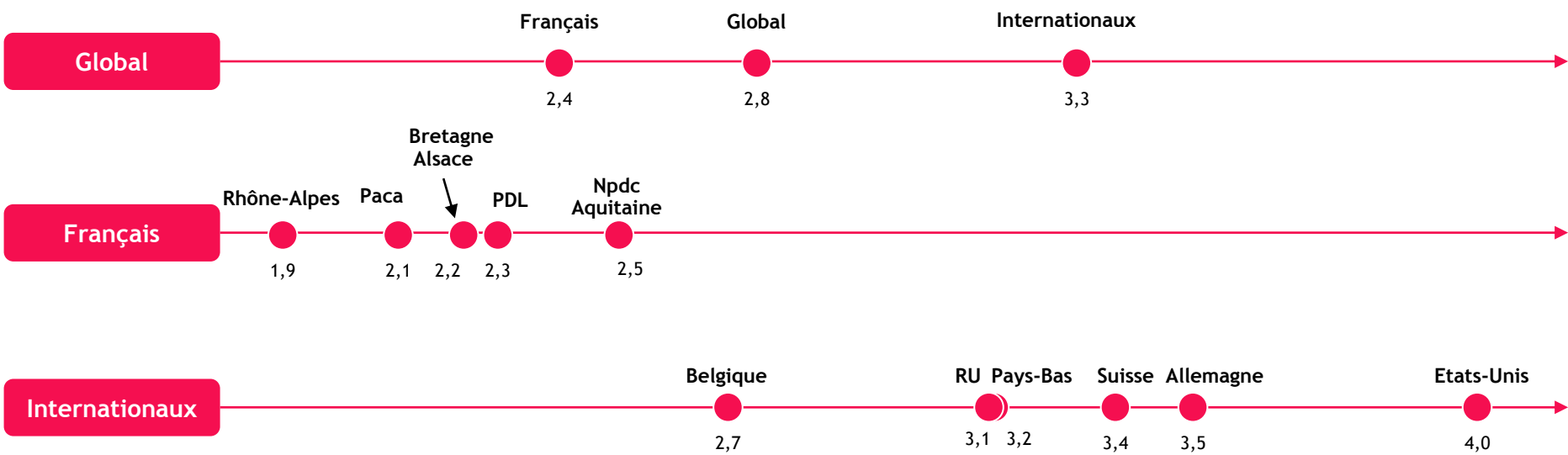
Les primo-visiteurs sont les plus actifs que l'ensemble de la clientèle (3,1 activités pratiquées).
 Pour les motifs personnels, en moyenne 3 activités pratiquées.

+ En augmentation par rapport à 2010
 - En diminution par rapport à 2010
 5% Résultats 2010



Enquête dans les trains à grande vitesse auprès des touristes de Paris Ile-de-France

Nombre moyens d'activités pratiquées par sous-population



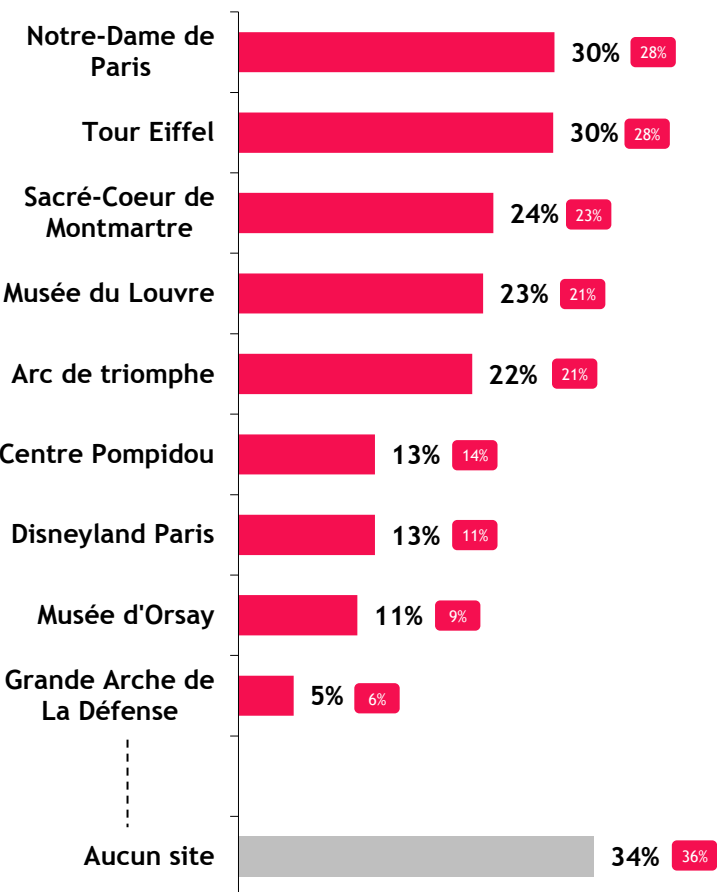


Enquête dans les trains à grande vitesse auprès des touristes de Paris Ile-de-France

Les principaux sites visités

Français (en %)

Internationaux (en %)



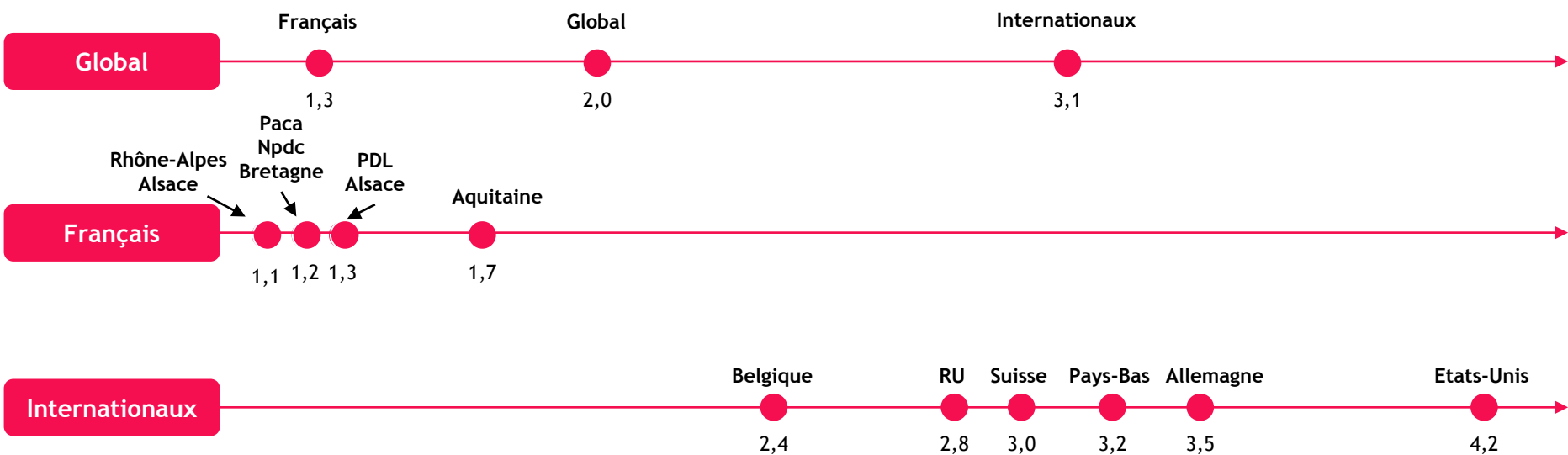
Les primo-visitants sont plus actifs et ils visitent également plus de sites, avec 3,6 sites en moyenne.

+ En augmentation par rapport à 2010 - En diminution par rapport à 2010 5 Résultats 2010



Enquête dans les trains à grande vitesse auprès des touristes de Paris Ile-de-France

Nombre moyens de sites visités par sous-population

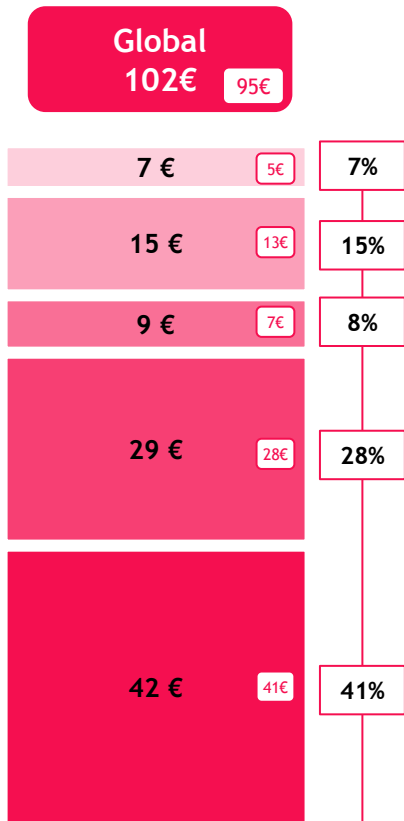




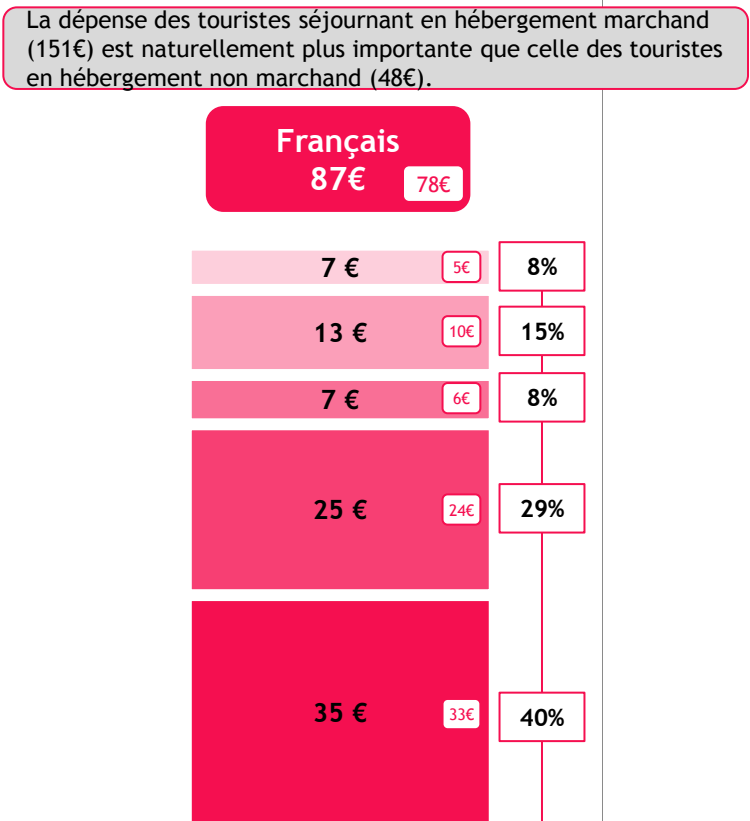
Enquête dans les trains à grande vitesse auprès des touristes de Paris Ile-de-France

Les dépenses

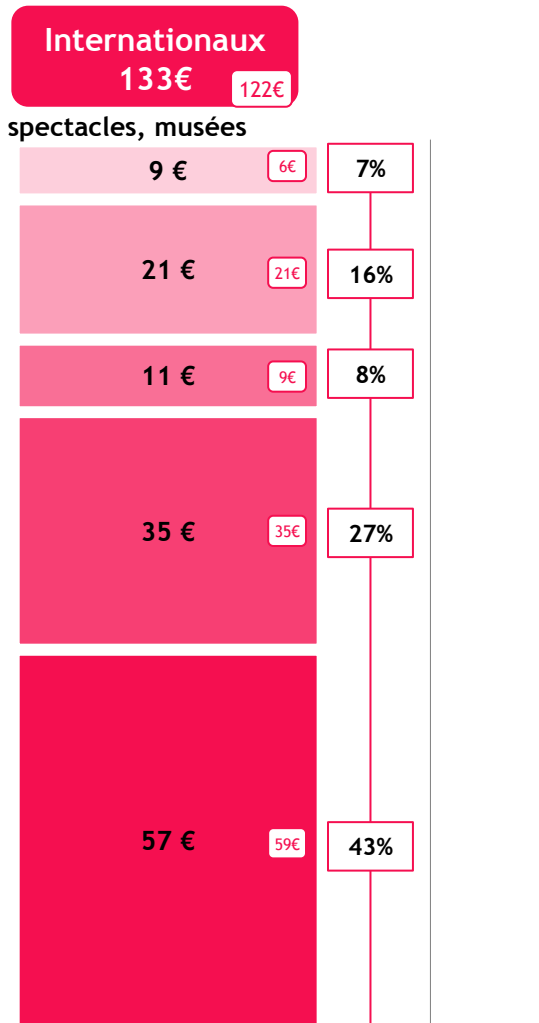
- Hébergement
- Nourriture, restauration
- Loisirs, spectacles, musées
- Achats de biens durables
- Transport au sein de la région



Répartition des dépenses



Répartition des dépenses



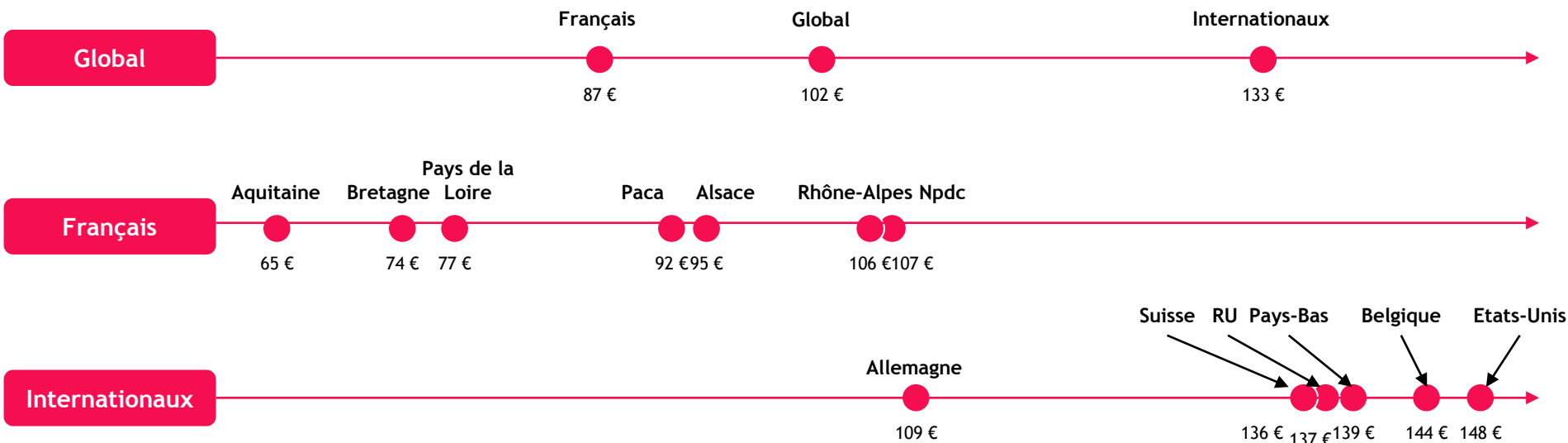
Répartition des dépenses

5% Résultats 2010



Enquête dans les trains à grande vitesse auprès des touristes de Paris Ile-de-France

Dépenses moyennes par jour et par personne par sous-population





Enquête dans les trains à grande vitesse auprès des touristes de Paris Ile-de-France

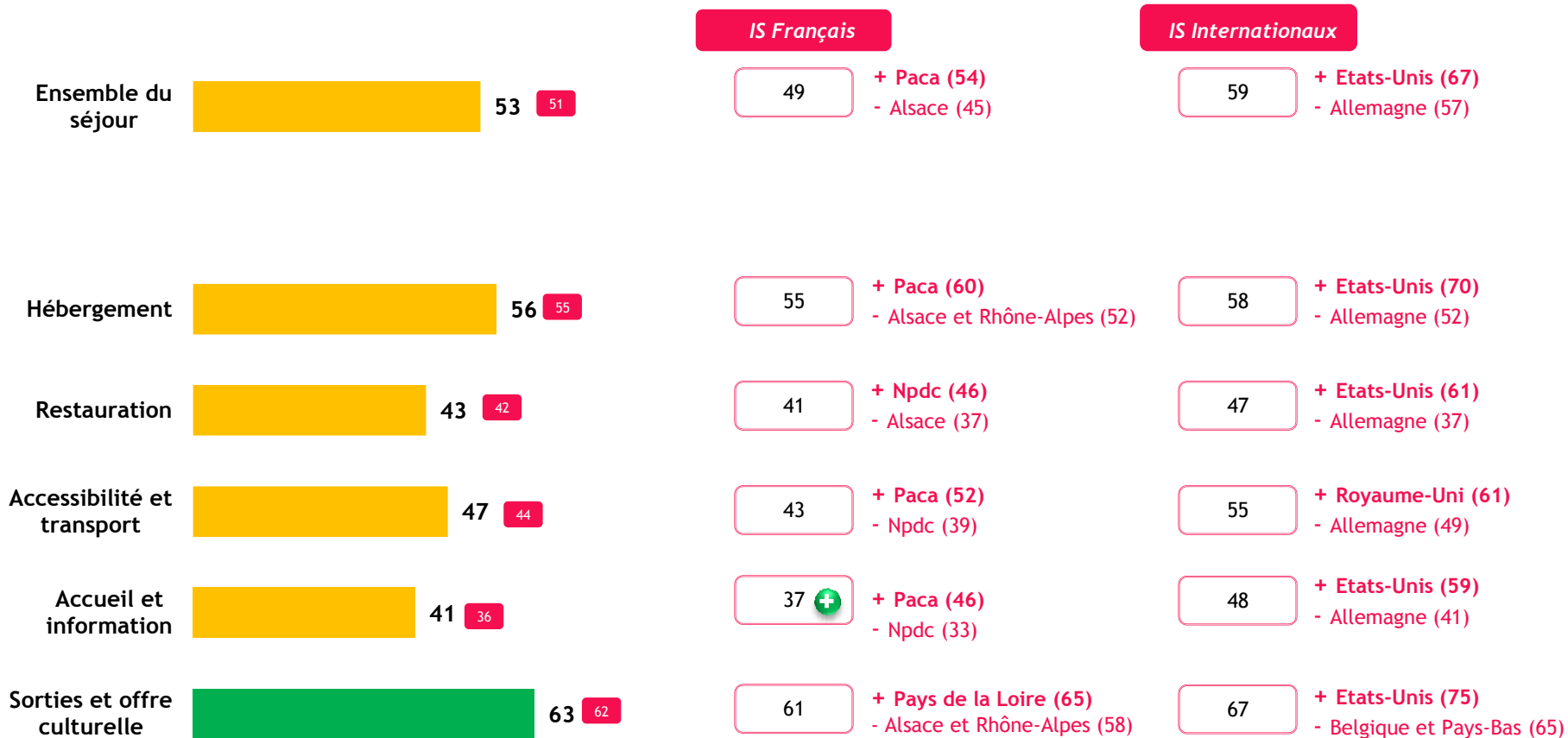
Partie 3 : Satisfaction et intention de revisite



Enquête dans les trains à grande vitesse auprès des touristes de Paris Ile-de-France

Les primo-visiteurs (61) et les touristes venus pour motifs personnel (60) sont plus satisfaits que l'ensemble de la clientèle de leurs séjours.

Satisfaction sur les principales composantes du séjour



Calcul de l'indice de satisfaction : (% très satisfait + 1/2 % satisfait - 1/2 % peu satisfait - % pas du tout satisfait)

Interprétation de l'indice : + de 60 -> Excellent, de 30 à 60 -> Assez bon, - de 30 -> Mauvais

+ En augmentation par rapport à 2010 - En diminution par rapport à 2010 5% Résultats 2010



Enquête dans les trains à grande vitesse auprès des touristes de Paris Ile-de-France

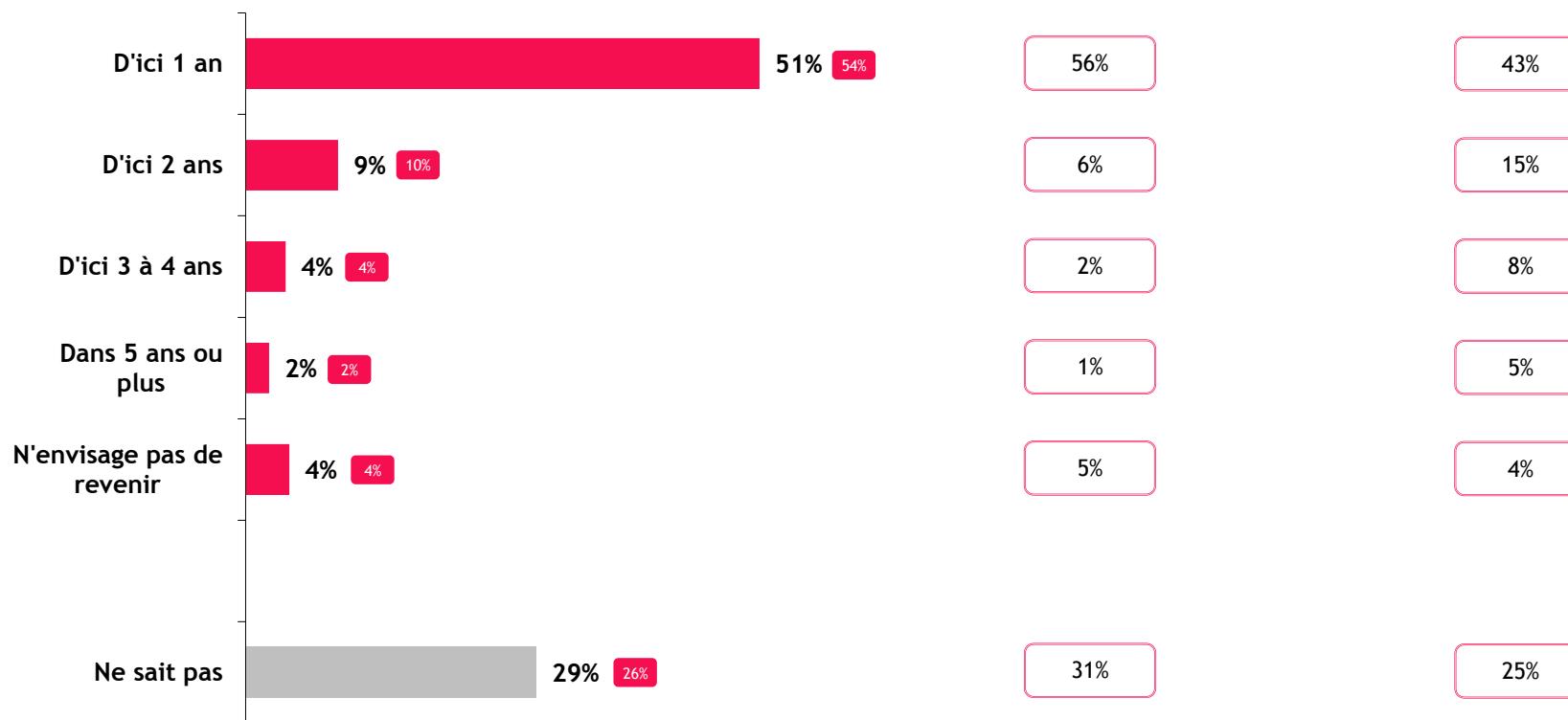
Intention de retour (1/2)

64% des touristes séjournant en hébergement non marchand envisagent de revenir à Paris Ile de France d'ici un an.

67% envisagent de revenir

Français (en %)

Internationaux (en %)



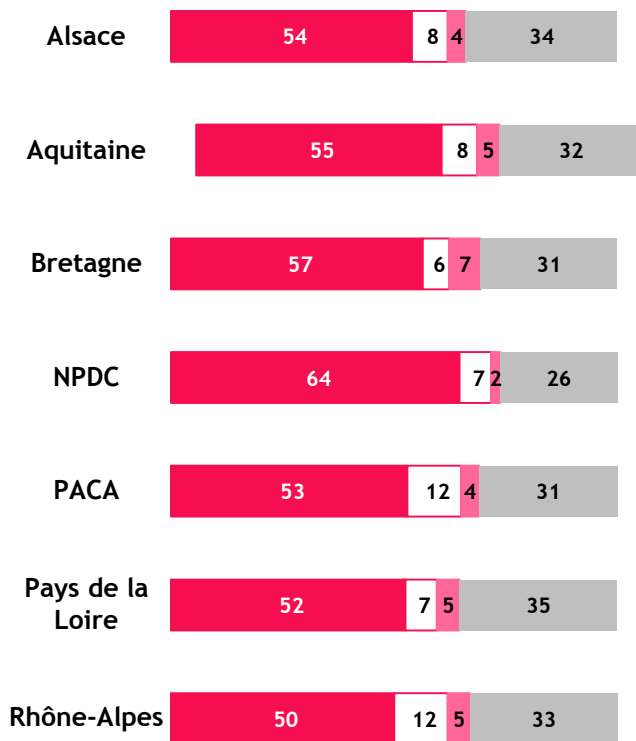


Enquête dans les trains à grande vitesse auprès des touristes de Paris Ile-de-France

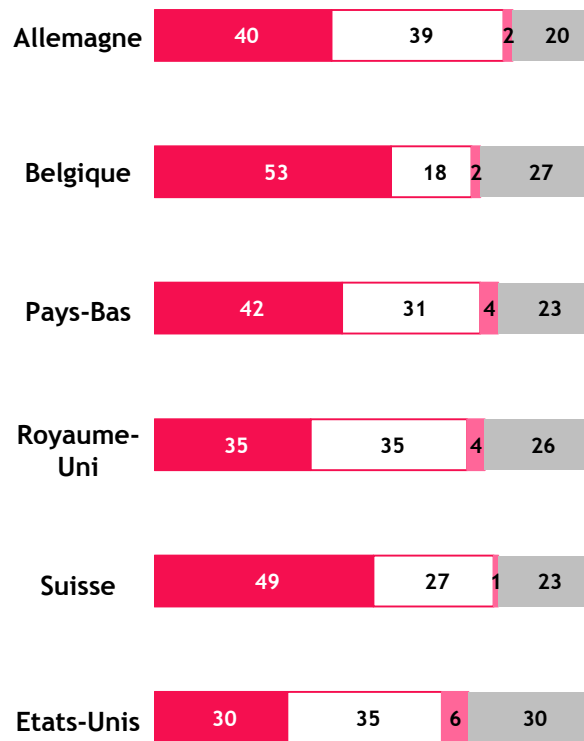
Intention de retour (2/2)

■ D'ici 1 an □ D'ici 2 ans ou plus ■ N'envisage pas de revenir ■ Ne sait pas

Français (en %)



Internationaux (en %)





Enquête dans les trains à grande vitesse auprès des touristes de Paris Ile-de-France

Partie 4 : Synthèse



Enquête dans les trains à grande vitesse auprès des touristes de Paris Ile-de-France

Synthèse (1/2)



Les touristes français représentent deux tiers de la clientèle (66%, -0,9 point par rapport à 2010). Les principales clientèles internationales sont les Belges (8%, +0,5 point), les Britanniques (7%, -0,4 point), les Allemands (4%, -0,2 point), les Néerlandais (4%, -0,3 point), les Suisses (3%, -0,1 point) et les Américains (2%, +0,2 point).
 Les touristes sont issus le plus souvent des PCS+ (55%, -2,6 points). L'âge moyen est de 41 ans, tout comme en 2010.
 Les touristes français voyagent majoritairement seuls (68%, +2,5 points). Les touristes internationaux voyagent davantage en couple (27%, -0,9 point) et en famille (22%, +2,5 points).
 Plus de 8 touristes sur 10 sont des repeaters (85%, +0,4 point). Cette proportion est plus importante chez les touristes français (94%, +1,3 point) que chez les touristes internationaux (66%, -0,7 point).



Les principales sources d'information sont les sites Internet (36%, +1,7 point) et les entreprises (22%, -1,5 point). Les Français ont principalement recours aux entreprises (30%, -1,8 point) alors que les internationaux ont en priorité utilisé Internet (46%, +2,3 points). La même tendance s'observe au niveau des réservations.
 Les séjours personnels sont prédominants (49%, -1,0 point), sachant que 17% des séjours (+0,6 point) sont à la fois personnels et professionnels.
 Près de 6 touristes sur 10 ont séjourné à l'hôtel (57%, -0,1 point).
 La dépense moyenne par jour et par personne est de 102€ (+8,4%).
 La consommation totale générée par la clientèle venue en train en 2011 s'élève à 3,3 milliards d'euros (+10,9%).



Les touristes sont globalement satisfaits de leurs séjours à Paris Ile-de-France (93%, +0,5 point par rapport à 2010). Ils ont néanmoins quelques réserves concernant la propreté des villes (44% d'insatisfaits, -0,3 point), le rapport qualité-prix des sorties et de l'offre culturelle (39%, -0,3 point) ou le rapport qualité-prix de la restauration (37%, +0,1 point). Les touristes français sont encore plus critiques sur ces points.
 60% des touristes (-3,6 points) souhaitent revisiter la destination d'ici deux ans. La proportion des touristes français dans ce cas est plus importante (62%, -2,8 points) que celle des touristes internationaux (58%, -4,9 points).



Enquête dans les trains à grande vitesse auprès des touristes de Paris Ile-de-France

Synthèse – touristes français

Alsace

- Durée du séjour **3,2 nuits**
- Part des motifs perso **29%**
- Part des repeaters **97%**
- Dépenses par jour et pers. **95€**
- Budget du séjour **299€**
- Intention de retour d'ici 1 à 2 ans **58%**
- Satisfaction du séjour **89%**

Aquitaine

- Durée du séjour **3,7 nuits**
- Part des motifs perso **43%**
- Part des repeaters **95%**
- Dépenses par jour et pers. **65€**
- Budget du séjour **240€**
- Intention de retour d'ici 1 à 2 ans **60%**
- Satisfaction du séjour **92%**

Bretagne

- Durée du séjour **3,3 nuits**
- Part des motifs perso **43%**
- Part des repeaters **95%**
- Dépenses par jour et pers. **74€**
- Budget du séjour **247€**
- Intention de retour d'ici 1 à 2 ans **60%**
- Satisfaction du séjour **92%**

Nord Pas de Calais

- Durée du séjour **2,7 nuits**
- Part des motifs perso **34%**
- Part des repeaters **97%**
- Dépenses par jour et pers. **107€**
- Budget du séjour **292€**
- Intention de retour d'ici 1 à 2 ans **70%**
- Satisfaction du séjour **90%**

Paca

- Durée du séjour **3,1 nuits**
- Part des motifs perso **41%**
- Part des repeaters **90%**
- Dépenses par jour et pers. **92€**
- Budget du séjour **284€**
- Intention de retour d'ici 1 à 2 ans **60%**
- Satisfaction du séjour **93%**

Pays de la Loire

- Durée du séjour **2,9 nuits**
- Part des motifs perso **42%**
- Part des repeaters **95%**
- Dépenses par jour et pers. **77€**
- Budget du séjour **228€**
- Intention de retour d'ici 1 à 2 ans **58%**
- Satisfaction du séjour **91%**

Rhône-Alpes

- Durée du séjour **2,6 nuits**
- Part des motifs perso **32%**
- Part des repeaters **94%**
- Dépenses par jour et pers. **106€**
- Budget du séjour **272€**
- Intention de retour d'ici 1 à 2 ans **57%**
- Satisfaction du séjour **91%**



Enquête dans les trains à grande vitesse auprès des touristes de Paris Ile-de-France

Synthèse – touristes internationaux

Allemagne

- Durée du séjour **3,6 nuits**
- Part des motifs perso **72%**
- Part des repeaters **65%**
- Dépenses par jour et pers. **109€**
- Budget du séjour **388€**
- Intention de retour d'ici 1 à 2 ans **61%**
- Satisfaction du séjour **95%**

Belgique

- Durée du séjour **2,5 nuits**
- Part des motifs perso **55%**
- Part des repeaters **79%**
- Dépenses par jour et pers. **144€**
- Budget du séjour **360€**
- Intention de retour d'ici 1 à 2 ans **61%**
- Satisfaction du séjour **97%**

Pays-Bas

- Durée du séjour **2,9 nuits**
- Part des motifs perso **69%**
- Part des repeaters **65%**
- Dépenses par jour et pers. **139€**
- Budget du séjour **405€**
- Intention de retour d'ici 1 à 2 ans **57%**
- Satisfaction du séjour **96%**

Royaume-Uni

- Durée du séjour **3,3 nuits**
- Part des motifs perso **74%**
- Part des repeaters **59%**
- Dépenses par jour et pers. **137€**
- Budget du séjour **455€**
- Intention de retour d'ici 1 à 2 ans **57%**
- Satisfaction du séjour **96%**

Suisse

- Durée du séjour **3,7 nuits**
- Part des motifs perso **77%**
- Part des repeaters **75%**
- Dépenses par jour et pers. **136€**
- Budget du séjour **497€**
- Intention de retour d'ici 1 à 2 ans **62%**
- Satisfaction du séjour **97%**

Etats-Unis

- Durée du séjour **3,8 nuits**
- Part des motifs perso **79%**
- Part des repeaters **47%**
- Dépenses par jour et pers. **148€**
- Budget du séjour **563€**
- Intention de retour d'ici 1 à 2 ans **46%**
- Satisfaction du séjour **96%**