

PROFIL DE LA CLIENTÈLE TOURISTIQUE

en **Sarthe**

**PERCHE
SARTHOIS**



Sarthe
Tourisme 

PRÉSENTATION DE L'ENQUÊTE CLIENTÈLE

Sarthe Tourisme, l'agence de développement touristique et d'attractivité du Département de la Sarthe, en partenariat avec la **Communauté de Communes Maine Saosnois**, les **Offices de tourisme de la Vallée de la Sarthe** et de **la Vallée du Loir, les Pays de la Haute Sarthe, du Mans** et du **Perche Sarthois**, avec le soutien financier de la Région des Pays de la Loire, a réalisé une étude sur les clientèles touristiques. Déployée sur l'ensemble du département entre le 1^{er} avril et le 1^{er} décembre 2019, elle a pour objectifs :

- d'améliorer la connaissance des profils des touristes et excursionnistes,
- de mieux comprendre leur comportement et leurs attentes,
- de mesurer leur niveau de satisfaction,
- d'évaluer leurs dépenses globales et par postes spécifiques.

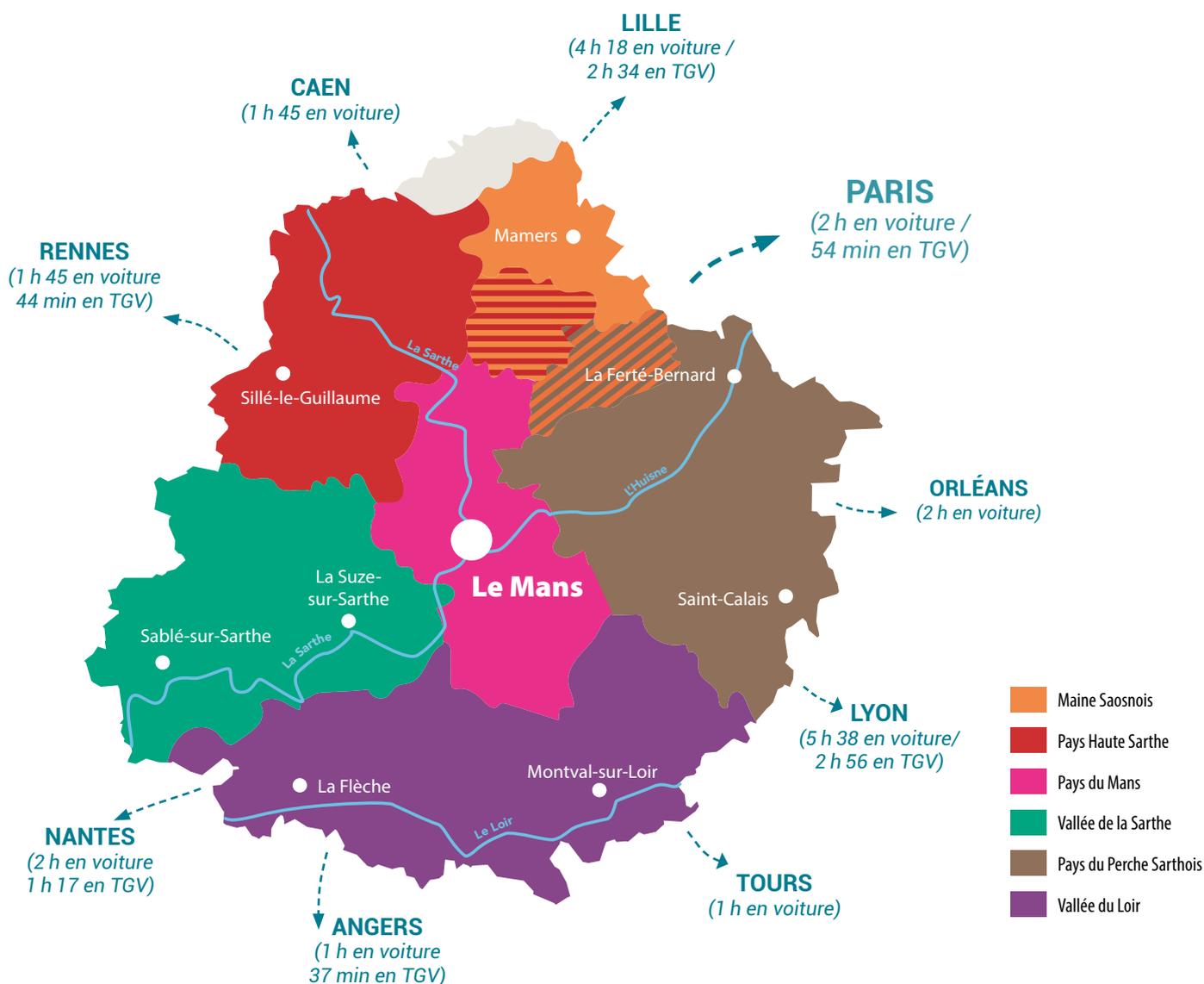
Stat and More a accompagné les maîtres d'ouvrage de l'étude dans la mise en œuvre d'une méthodologie rigoureuse et scientifique permettant de :

- construire un questionnaire pertinent pour collecter l'ensemble des données recherchées,
- déterminer les objectifs d'enquêtes renseignées,
- redresser les données collectées en fonction d'indicateurs de fréquentation,
- analyser les résultats.

Ainsi, l'enquête 2019 a permis de recruter un échantillon robuste de 3 223 répondants, dont 53% d'excursionnistes et 47% de touristes. L'analyse porte sur les clientèles du tourisme d'agrément en Sarthe. Les données sarthoises sont mises en comparaison aux données France issues de l'enquête TRAVELSAT© menée par le cabinet TCI Research.

N.B. : L'Organisation mondiale du tourisme (OMT) définit le tourisme comme « les activités déployées par les personnes au cours de leurs voyages et de leurs séjours dans les lieux situés en dehors de leur environnement habituel pour une période consécutive qui ne dépasse pas une année à des fins de loisirs, pour affaires et autres motifs ».

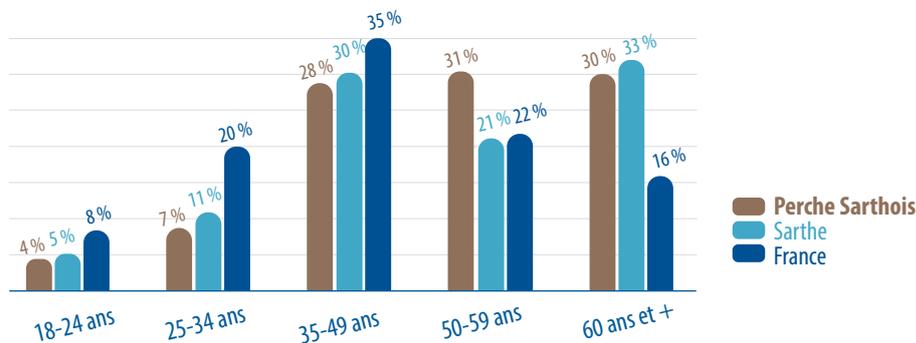
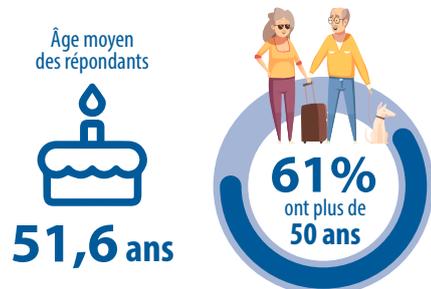
Tous les voyageurs intéressant le tourisme sont appelés visiteurs. On distingue deux catégories de visiteurs : les **touristes** et les **excursionnistes**. Sont considérées comme touristes les personnes qui passent au moins une nuit en Sarthe hors de leur environnement habituel. Sont considérés comme excursionnistes, les visiteurs qui ne dorment pas en Sarthe et les habitants de la Sarthe, avec une distinction permanente entre les habitants et les visiteurs originaires d'autres départements.



QUEL EST LE PROFIL DU TOURISTE ?

Âge

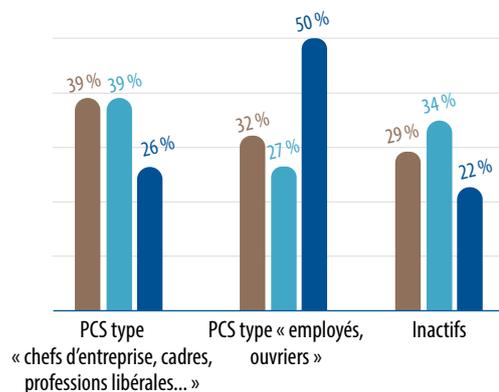
(seules les personnes majeures ont été interrogées)



L'âge moyen des personnes ayant participé à l'enquête clientèle est de **51,6 ans**. C'est une moyenne d'âge un peu plus élevée que celle observée au niveau départemental (50,7 ans) et au-dessus du niveau national (44 ans).

Professions et catégories socioprofessionnelles (PCS)

Une part d'actifs légèrement plus importante dans le Perche Sarthois

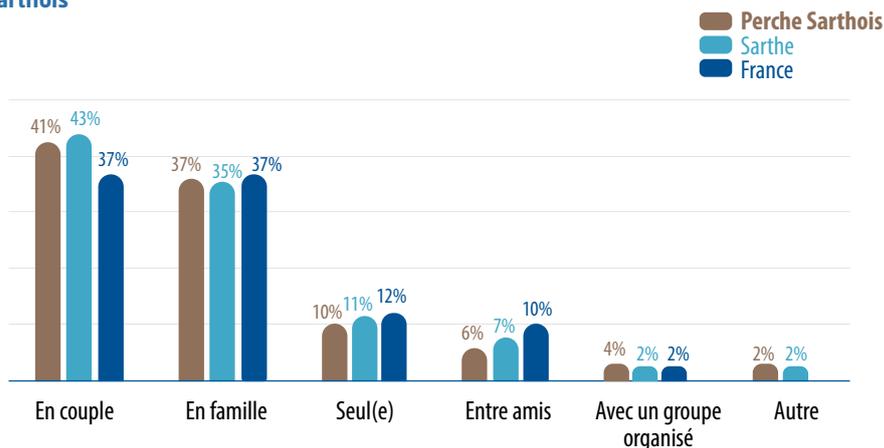


Le Perche Sarthois compte une proportion d'actifs plus importante que celle observée à l'échelle départementale (+5 points). Si les PCS de type « chefs d'entreprise, cadres, professions libérales... » sont majoritaires, c'est la présence plus importante des PCS de type « employés et ouvriers » qui augmente la part des actifs. Parmi les inactifs, si la part des retraités est semblable à celle observée au niveau départemental, c'est la part des « hommes et femmes au foyer, étudiants, demandeurs d'emploi... » qui est plus faible dans le Perche Sarthois.

Composition de la cellule de voyage

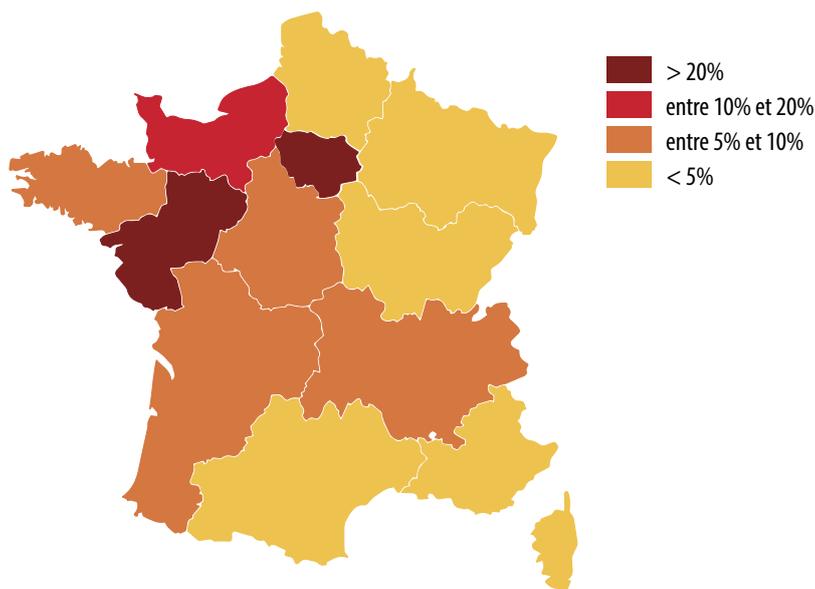
Surtout des couples et des familles dans le Perche Sarthois

La répartition des différents types de cellules de voyage est sensiblement la même que celle observée au niveau départemental. Les touristes découvrent d'abord le Perche Sarthois en couple, puis en famille. On remarque une part plus importante des personnes venues en groupes organisés pour ce territoire qui cible traditionnellement cette typologie de clientèle.



Origine géographique

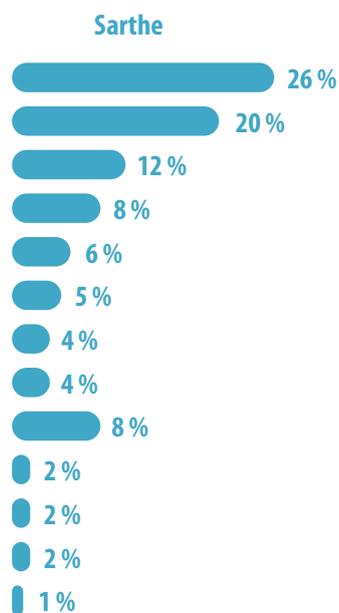
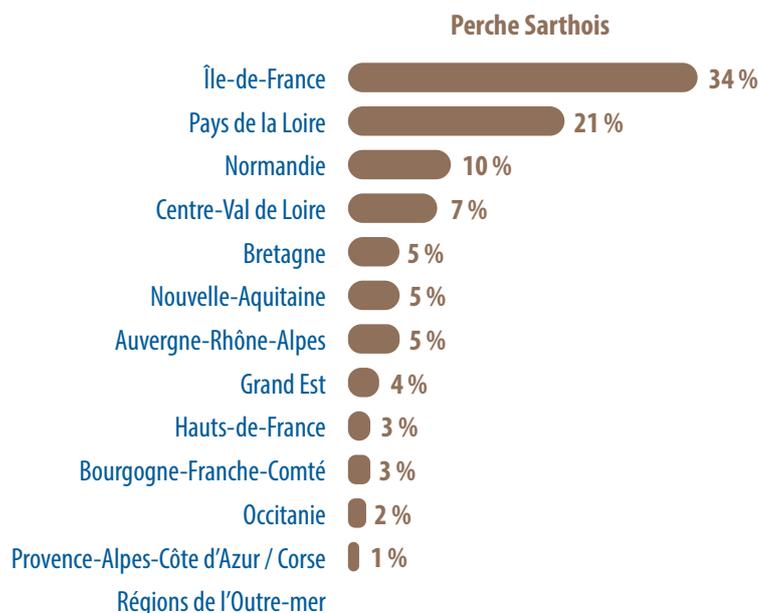
Carte des régions de résidence des touristes français dans le Perche Sarthois



En Sarthe, **80% des touristes sont originaires de France** (données INSEE pour les hôtels et les campings, données Gîtes de France 2019)

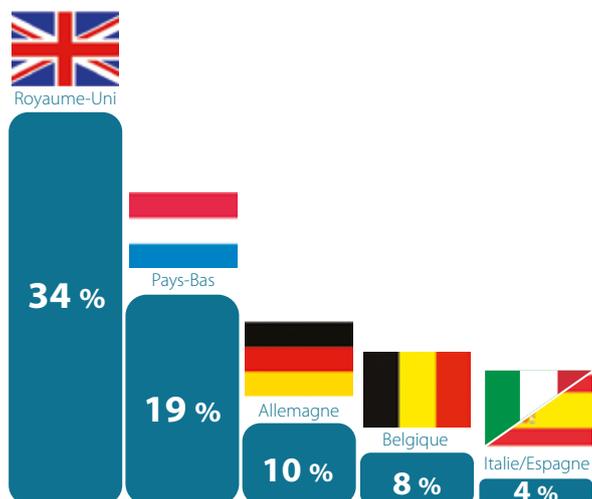
Dans le Perche Sarthois, **la clientèle française est significativement représentée par les Franciliens** : 1 touriste français sur 3 (+8 points par rapport au niveau départemental). Il s'agit d'une spécificité pour ce territoire dont l'origine des autres touristes français reste relativement similaire à ce qui est observé en Sarthe. On notera toutefois une proportion moins importante de touristes en provenance des Hauts-de-France (- 5 points).

Origine géographique des touristes français par région



Top 5 de la clientèle internationale en Sarthe

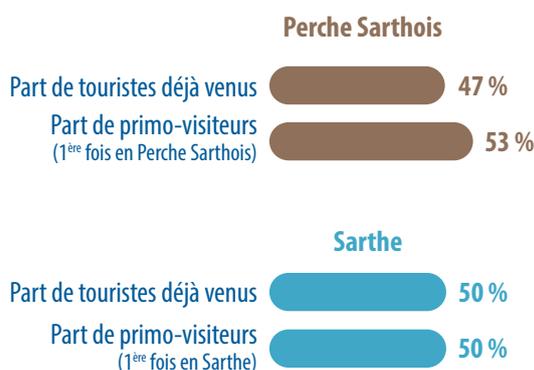
20% des touristes en Sarthe sont des touristes étrangers



(Source : données INSEE hôtels et campings, Gîtes de France 2019)

Un taux de fidélité caractéristique des territoires ruraux

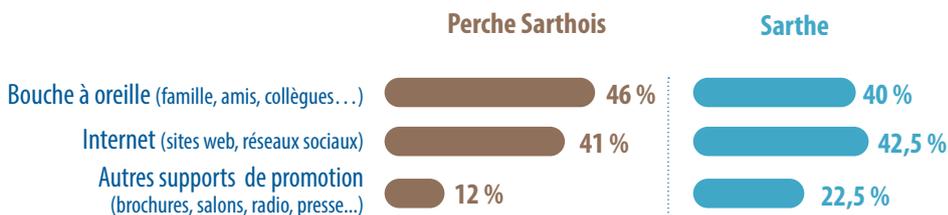
Mais un Perche Sarthois qui séduit un peu plus de nouveaux visiteurs !



COMMENT PRÉPARE T-IL SON SÉJOUR ?

Connaissance du lieu de séjour

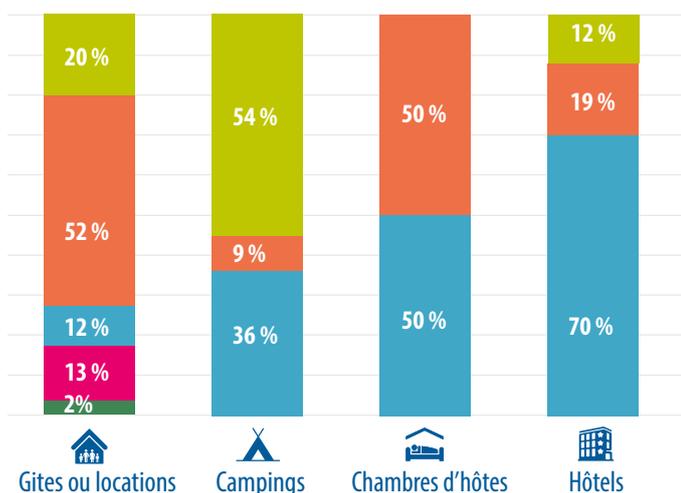
Le rôle stratégique de la recommandation et du web Plusieurs réponses possibles



La réservation

Mode de réservation par type d'hébergement

(Résultats sur la base de 87 répondants)



- Sur le site web de l'hébergement
- Via un site spécialisé (Booking, Expedia, OUI SNCF, Airbnb, Abritel, Le Bon Coin, Logis, Gîtes de France...)
- Par téléphone
- Sur le site web d'un organisme de tourisme (région, département, office de tourisme)
- Autre (agences, tour-opérateurs...)

77% des touristes en Perche Sarthois réservent leur séjour avant de venir (85% à l'échelle départementale). Cette proportion est notamment liée au fait que 32% des touristes ne réservent pas leur hôtel avant de venir dans le Perche Sarthois.

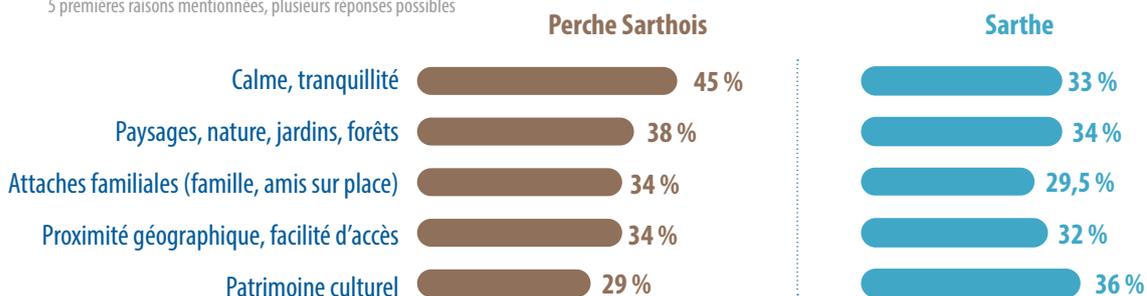
53% des réservations se font le mois précédent le séjour : 13% dans les dernières 24 heures, 40% dans le mois précédent, 34% dans les 6 mois précédents, 14% plus de 6 mois avant le séjour.

Leurs motivations

60% viennent en Perche Sarthois pour y passer leurs vacances, un week-end, un moment de détente ou pour leurs loisirs (62% pour la Sarthe). 30% viennent pour rendre visite à de la famille / à des amis ou dans le cadre d'un évènement familial (mariage, cousinade...), 27% pour la Sarthe.

Pourquoi les touristes choisissent le Perche Sarthois ?

5 premières raisons mentionnées, plusieurs réponses possibles



Le Perche Sarthois est également choisi pour ses hébergements touristiques (qualité, prix, services, capacité d'accueil...) : 26% contre 20% pour la Sarthe.

QUELLES SONT LES CARACTÉRISTIQUES DE SON SÉJOUR ET DE SON COMPORTEMENT SUR PLACE ?

9 touristes sur 10 viennent dans le Perche Sarthois en voiture

Plusieurs réponses possibles



Durées moyennes de séjour

N.B. : Majoritairement relative au tourisme d'agrément (hors tourisme d'affaires), l'étude fait ressortir les comportements de longs séjours notamment dans les campings où des profils de familles intergénérationnelles (grands-parents avec petits-enfants) ont passé des séjours pouvant aller jusqu'à un mois. Cela à engendrer un allongement mécanique des durées de séjour.

En moyenne, les touristes passent 5,4 nuits dans le Perche Sarthois (5,7 nuits dans le département, 6,1 nuits à l'échelon national). La part des séjours de + de 7 nuits est plus importante : 25% dans le Perche Sarthois contre 16% en Sarthe ou 21% en France. Au contraire, si la part des courts séjours (1 à 3 nuits) est moins importante que celle observée en Sarthe (53% dans le Perche Sarthois, 60% en Sarthe, 38% en France), c'est bien cette pratique touristique qui caractérise le territoire.

Durées moyennes de séjour par type d'hébergement

Campings



Famille ou amis



Gîtes ou locations



Camping-cars



Chambres d'hôtes

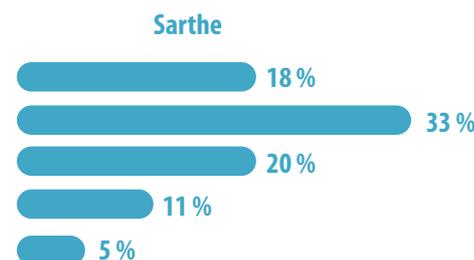
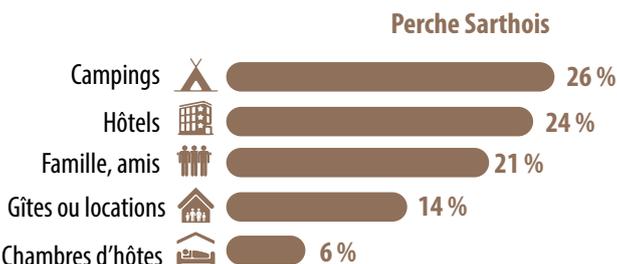


Hôtels



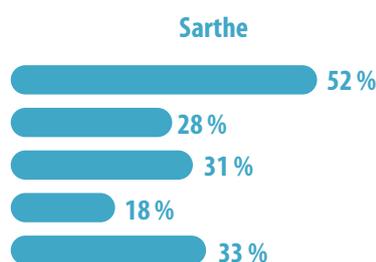
Types d'hébergement privilégiés dans le Perche Sarthois

D'abord le camping et l'hôtellerie, puis l'hébergement chez de la famille ou des amis



Les visites et découvertes

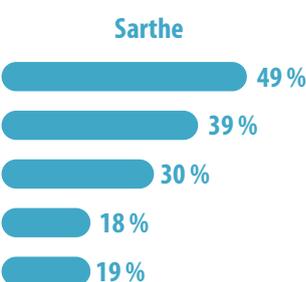
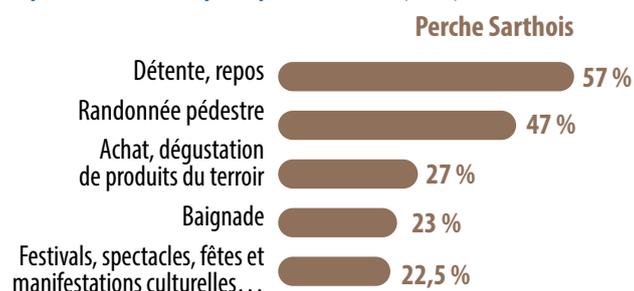
Top 5 des visites et découvertes réalisées Plusieurs réponses possibles



Les brocantes et vides greniers sont davantage pratiqués en Perche Sarthois (20%) qu'en Sarthe (12%). 93% des touristes déclarent faire au moins une visite lors de leur séjour (92% à l'échelle départementale).

Les activités

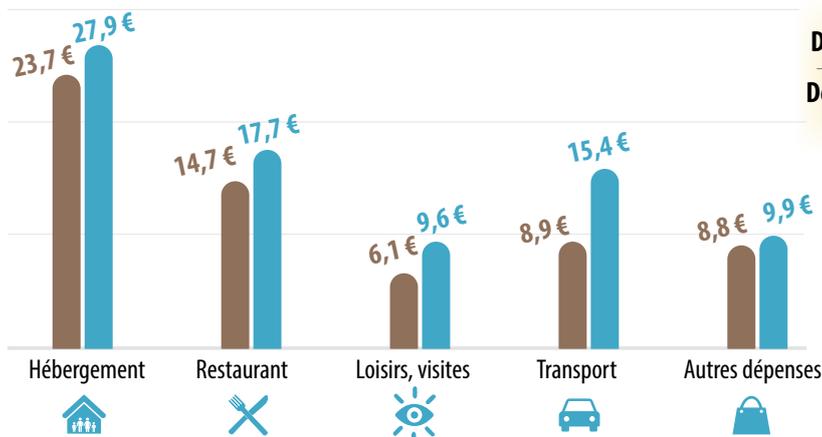
Top 5 des activités pratiquées Plusieurs réponses possibles



Le Perche Sarthois est un territoire propice à la détente et au repos. La randonnée pédestre y est plus pratiquée qu'à l'échelon départemental, les activités équestres également (8% contre 4% en Sarthe).

QUELLES SONT SES DÉPENSES ?

Dépenses moyennes par jour et par personne



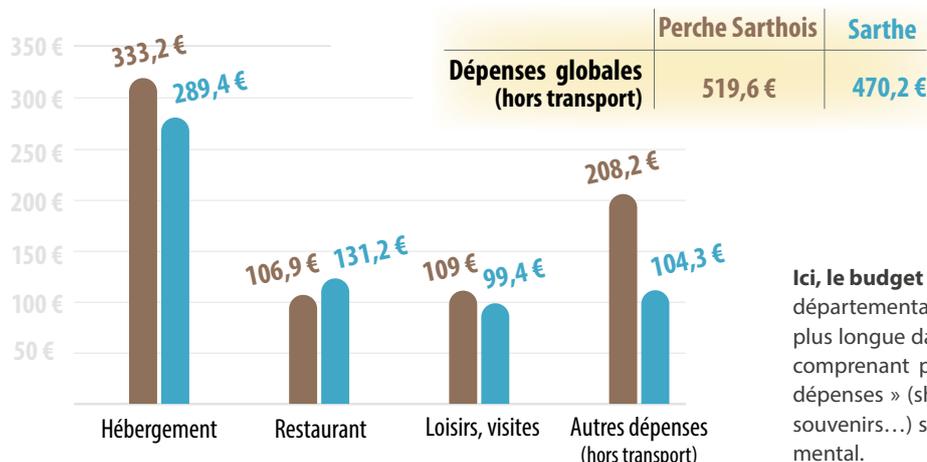
	Perche Sarthois	Sarthe
Dépenses globales	43,8 €/j/ pers	59,8 €/j/ pers
Dépenses globales (hors transport)	40,1 €/j/ pers	52,1 €/j/ pers

Le budget par jour et par personne est un peu plus faible qu'en Sarthe avec un panier moyen moins important sur chaque poste de dépense.

Au cours de leur séjour dans le Perche Sarthois, les touristes dépensent en moyenne **519,6 €** (hors transport).



Dépenses moyennes par poste pour leur séjour



	Perche Sarthois	Sarthe
Dépenses globales (hors transport)	519,6 €	470,2 €

Ici, le budget vacances moyen est plus important qu'au niveau départemental. Si cela ne s'explique pas par une durée de séjour plus longue dans le Perche Sarthois, ni par une cellule de voyage comprenant plus de personnes, on remarque que les « Autres dépenses » (shopping, courses alimentaires, produits régionaux, souvenirs...) sont beaucoup plus élevées qu'à l'échelon départemental.

QUELS SONT SES MOTIFS DE SATISFACTION ?

Plus de 8 touristes sur 10 reviendront certainement dans le Perche Sarthois !

Par ordre d'importance, les principaux motifs de satisfaction sont :
Plusieurs réponses possibles

- 1 Le calme, la tranquillité **63 %**
- 2 L'accueil, le contact humain, la convivialité **52 %**
- 3 L'environnement, le cadre de vie, le paysage, la nature **49 %**
- 4 La famille (parents / enfants) **39 %**
- 5 Le prix, rapport qualité/prix **35 %**
- 6 La découverte du patrimoine, l'histoire, les musées **34 %**

Si les motifs d'insatisfaction sont peu nombreux (70% estiment qu'il n'y a pas de commentaire négatif à formuler), les remarques qui ont été émises par les touristes sont :

Plusieurs réponses possibles

- 31 % Équipements manquants (wifi, piscine...)
- 26 % Conditions météorologiques défavorables
- 16 % Services restreints (restaurants, commerces...)
- 15 % Circuits, pistes cyclables, sentiers de randonnée manquants
- 14 % Plans, indications pas assez nombreux

Les touristes parleront du Perche Sarthois positivement soit une recommandation de **8,7 / 10**



Plus de **8 sur 10** reviendront certainement

Un très bon niveau de satisfaction : **8,6 / 10**



A retenir

Us. Sed utem eum dollore rferit aut ipient eum ab im sitiam, quam, cum velest omnient autatem. Ut magnietur, culparciate lab inci voluptatem eumendic totaquam as ape millacc aeressecae est lam, aut volupisquis etus ea vitatest, totas duciist est, quae doloria voles ex exerum dendist rundio bea vollumendit fugit videnihil ent.

Facea pro quam, omnim qui doluptas secestis neceptat laut dolor

QUEL EST LE PROFIL DE L'EXCURSIONNISTE ?

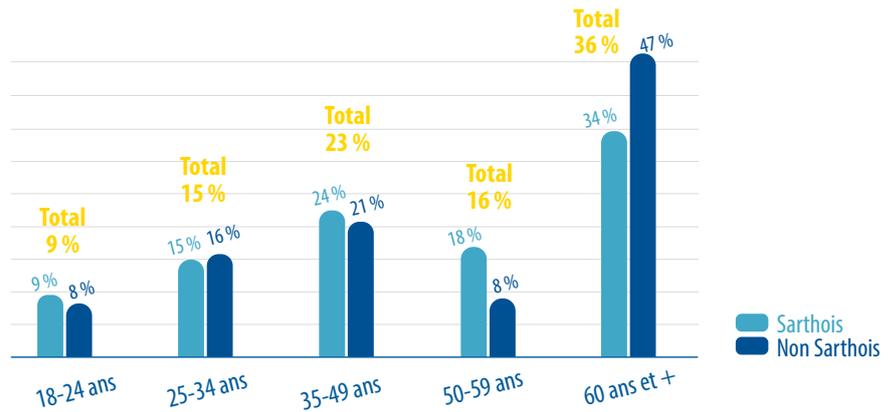
Âge

(seules les personnes majeures ont été interrogées)

Âge moyen des répondants

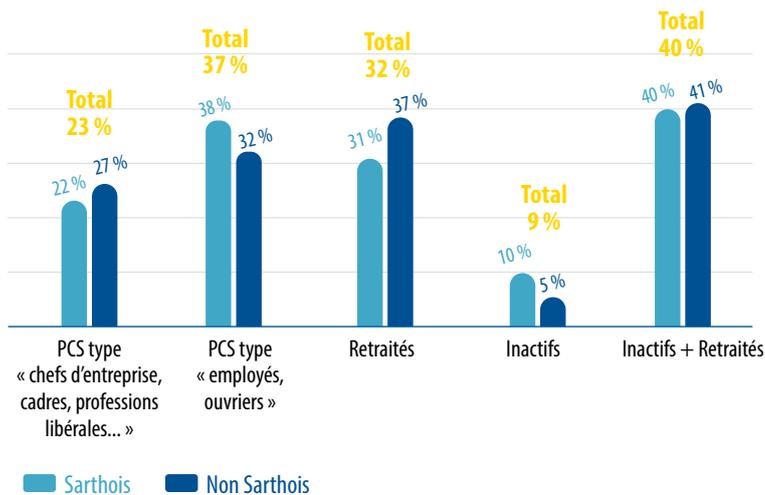
48,6 ans

47,9 ans
pour les Sarthois
51,8 ans
pour les non Sarthois



Par rapport à la tendance départementale, **le Perche Sarthois se caractérise par une part plus importante des 60 ans et plus** (12 points de plus) et **une part plus faible des 35-49 ans** (12 points de moins).

Professions et catégories socioprofessionnelles (PCS)



Dans le Perche Sarthois, la **part des retraités est ainsi plus importante** que celle observée en Sarthe (+11 points). Si les autres PCS sont légèrement en-dessous (de 3 à 4 points) des proportions départementales, elles restent néanmoins relativement homogènes.

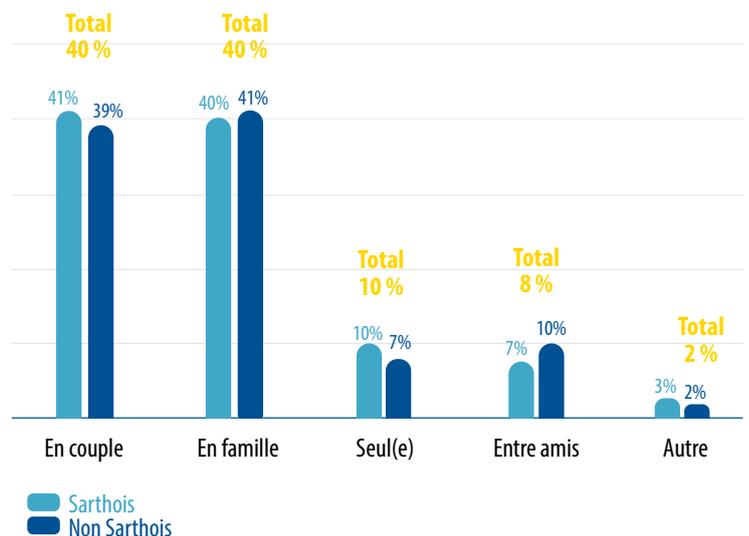
Composition de la cellule de visite

Surtout des couples et des familles

Les couples et les familles représentent 80% des excursionnistes dans le Perche Sarthois. Si la part des familles est plus faible qu'au niveau départemental (-6 points), la part des couples, quant à elle, est plus importante (+6 points).

Les excursionnistes en Perche Sarthois = un groupe moyen de 3,4 personnes

2,4 adultes + 0,7 enfant de moins de 15 ans pour les Sarthois
 3,9 adultes + 0,7 enfant de moins de 15 ans pour les non Sarthois



Origine géographique

79% des excursionnistes ayant participé à l'enquête clientèle sont originaires de la Sarthe.

Sur les 21% en provenance d'autres départements, 63% sont originaires d'un département limitrophe et 37% d'un département plus éloigné.

Les excursionnistes non sarthois réalisent leur visite dans le cadre :



COMMENT PRÉPARE T-IL SA VISITE ?

La recommandation, le bouche à oreille



Dans le Perche Sarthois, 51% des excursionnistes ont connu leur lieu de visite par le bouche à oreille. Les sites internet et les réseaux sociaux impactent davantage les Sarthois (24%) que les non Sarthois (9%). 35% des excursionnistes ont obtenu l'information auprès d'un office de tourisme, dans une brochure ou par une publicité.

Connaissance du lieu de visite

Top 5 des canaux qui ont permis aux excursionnistes de connaître leur lieu de visite :

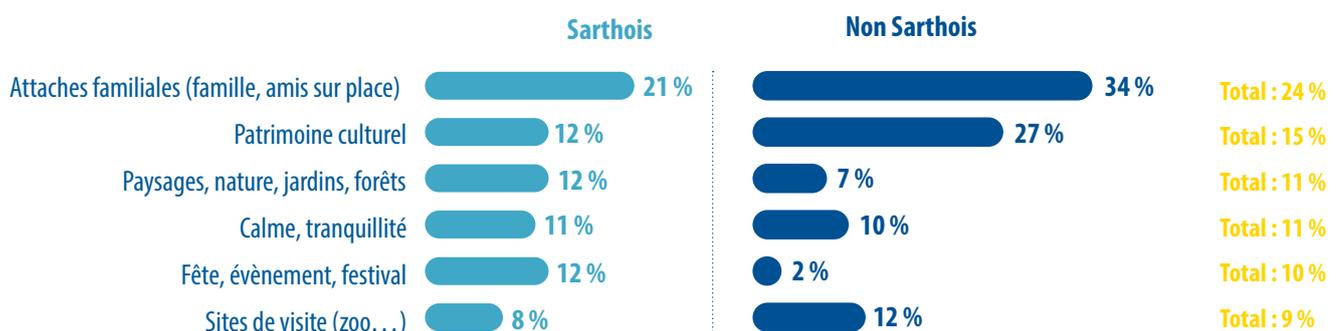
Plusieurs réponses possibles



Leurs motivations

Le Perche Sarthois est d'abord choisi par les excursionnistes pour y retrouver de la famille ou des amis (+6 points par rapport au niveau départemental). Vient ensuite le patrimoine culturel mis en valeur dans le cadre de la démarche Villes et Pays d'art et d'histoire. Enfin, son environnement, sa quiétude, ses événements et lieux de visite participent également à son attractivité.

Pourquoi les excursionnistes choisissent le Perche Sarthois ?

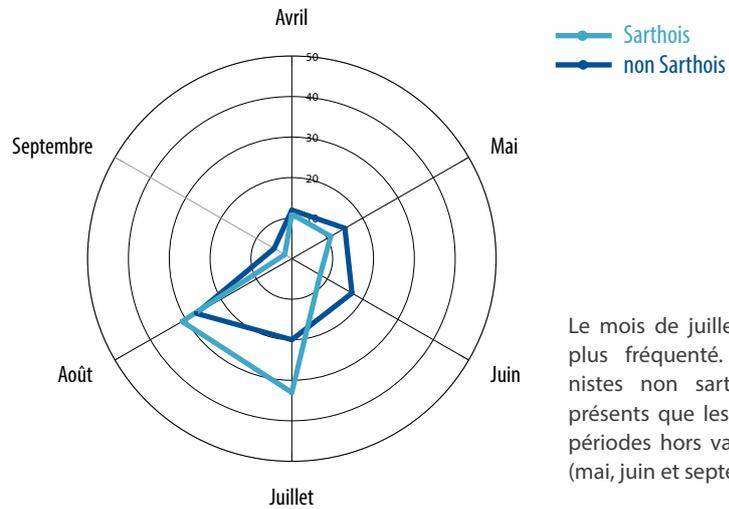


QUELLES SONT LES CARACTÉRISTIQUES DE SA VISITE ET DE SON COMPORTEMENT SUR PLACE ?

Plus de 9 excursionnistes sur 10 se rendent dans le Perche Sarthois en voiture.



Répartition des excursionnistes selon le mois au cours duquel s'est déroulée leur visite :



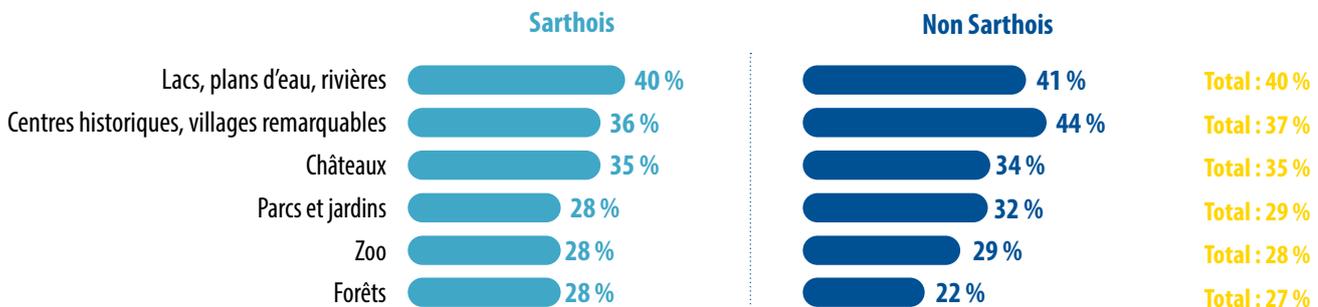
Le mois de juillet est le mois le plus fréquenté. Les excursionnistes non sarthois sont plus présents que les Sarthois sur les périodes hors vacances scolaires (mai, juin et septembre).

Les visites et découvertes

Si les plans d'eau et rivières, les centres historiques des villes comme La Ferté-Bernard et les Petites Cités de Caractère® de Montmirail et Saint-Calais sont privilégiés par les excursionnistes, cette tendance reste similaire à celle observée au niveau départemental. En revanche, le Perche Sarthois se démarque significativement pour les visites de châteaux tels ceux de Montmirail ou de Courtanvaux (+8 points par rapport à la Sarthe). A noter, l'intérêt des excursionnistes non Sarthois pour le patrimoine religieux du Perche Sarthois.

Visites réalisées au cours de la journée :

Plusieurs réponses possibles



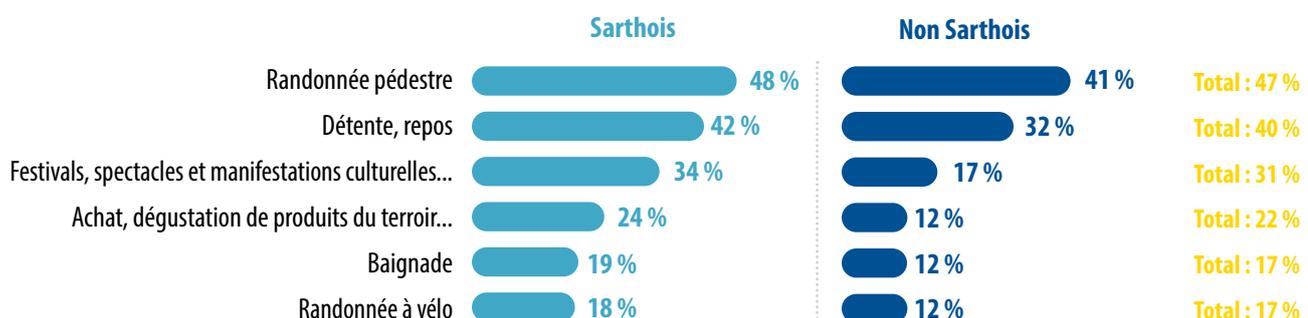
Patrimoine religieux = 16% (12% Sarthois / 29% non Sarthois)

Les activités

Le Perche Sarthois est apprécié pour la randonnée pédestre (+7 points par rapport à la Sarthe). On s'y rend pour prendre le grand air mais aussi pour se détendre. A noter, le poids des activités nautiques (bateau, canoë) : 16% (+ 4 points par rapport à la Sarthe). Ces activités sont davantage prises par les non Sarthois (24%) que par les Sarthois (14%).

Activités réalisées au cours de la journée :

Plusieurs réponses possibles



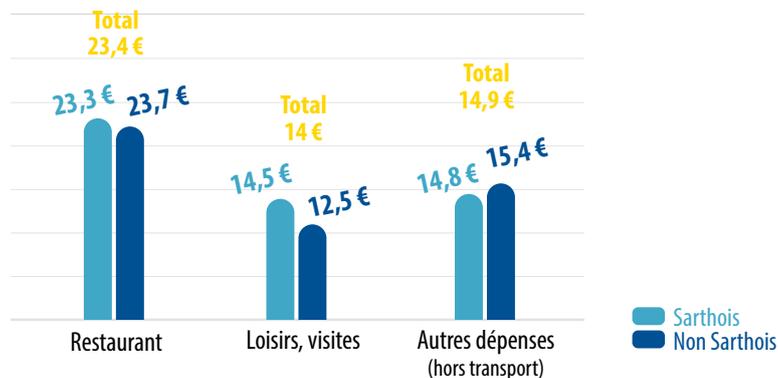
QUELLES SONT SES DÉPENSES ?

Au cours de leur visite dans le Perche Sarthois, **les excursionnistes dépensent en moyenne 106,4 €** (budget hors transport). C'est 60 € de moins qu'à l'échelle départementale (166,2 €).

Si en Sarthe ce sont les Sarthois qui dépensent le plus, dans le Perche Sarthois ce sont les non Sarthois qui ont la dépense moyenne la plus élevée.

En budget par personne (hors transport), **les excursionnistes sarthois dépensent 40 €** tandis que **les non sarthois dépensent 44,1 €**.

Dépenses moyennes par personne et par poste



QUELS SONT SES MOTIFS DE SATISFACTION ?

A la question « Envisageriez-vous de revenir en Perche Sarthois ? », **87% des excursionnistes ont répondu « oui, certainement »**.

Les excursionnistes parleront de leur visite en Perche Sarthois positivement : une recommandation de 8,4/10

Un très bon niveau de satisfaction : 8,3/10



87%
des excursionnistes envisagent de revenir



Les principaux motifs de satisfaction sont :

Plusieurs réponses possibles

Sarthois

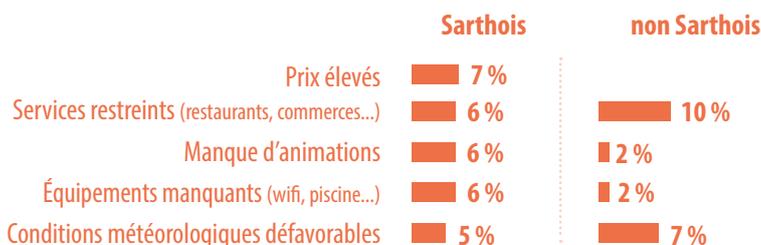
- 1 L'environnement, le cadre de vie, le paysage, la nature 49 %
- 2 Le calme, la tranquillité, le repos 47 %
- 3 La famille (parents / enfants) 31 %
- 4 Les découvertes, les visites intéressantes 29 %
- 5 Le patrimoine / Histoire / Musées 28 %

non Sarthois

- 1 Le calme, la tranquillité, le repos 41 %
- 2 Le patrimoine / Histoire / Musées 41 %
- 3 Les découvertes, les visites intéressantes 39 %
- 4 L'environnement, le cadre de vie, le paysage, la nature 32 %
- 5 La famille (parents / enfants) 27 %

Si les **motifs d'insatisfaction sont peu nombreux** (65% estiment qu'il n'y a pas de commentaire négatif à formuler), les remarques qui ont été émises par les excursionnistes sont les suivantes :

Plusieurs réponses possibles



A retenir

Us. Sed utem eum dollore rferit aut ipient eum ab im sitiam, quam, cum velest omnient autatem. Ut magnietur, culparciate lab inci voluptatem eumendic totaquam as ape millacc aeressecae est lam, aut volupisquis etus ea vitatest, totas duciist est, quae doloria voles ex exerum dendist rundio bea vollumendit fugit videnihil ent.

Facea pro quam, omnim qui doluptas secestis neceptat laut dolor

www.sarthetourisme.pro
www.sarthetourisme.com

ZA Monthéard, 31 rue Edgar Brandt
72 000 Le Mans
Tél. +33 (0)2 72 881 881

contact@sarthetourisme.com



www.perche-sarthis.fr

24 Avenue de Verdun, BP 90100
72 404 La Ferté-Bernard cedex
Tél. +33 (0)2 43 60 72 77

perche-sarthis@orange.fr

