

PROFIL DE LA CLIENTÈLE TOURISTIQUE

en **Sarthe**

VALLÉE
DE LA
SARTHE



Sarthe
Tourisme



PRÉSENTATION DE L'ENQUÊTE CLIENTÈLE

Sarthe Tourisme, l'agence départementale de développement touristique et d'attractivité 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 leur voyage et de leur séjour 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 ».

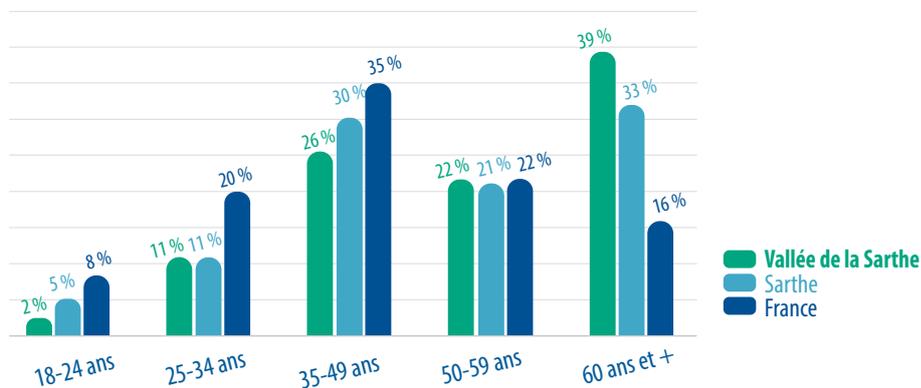
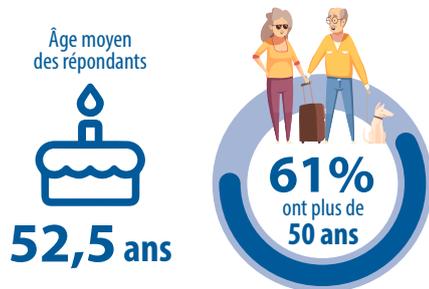
Tous les voyageurs intéressant le tourisme sont appelés visiteurs. On distingue deux catégories de visiteurs : les **touristes** et les **excursionnistes**. Sont considérées comme touristes les personnes qui passent au moins une nuit en Sarthe hors de leur environnement habituel. Sont considérés comme 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)

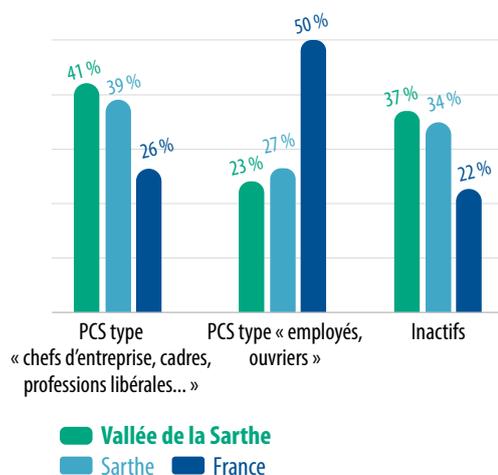


L'âge moyen des personnes ayant participé à l'enquête clientèle est de **52,5 ans**. C'est une moyenne d'âge relativement élevée, légèrement supérieure à celle observée au niveau départemental (50,7 ans) et au-dessus du niveau national (44 ans).

On constate en Vallée de la Sarthe une **part plus importante des 60 ans et plus** et une **part plus faible des 18-24 ans et des 35-49 ans**.

Professions et Catégories Socioprofessionnelles (PCS)

Une part plus importante des PCS de type « chefs d'entreprise, cadres, professions libérales... » et de retraités en Vallée de la Sarthe

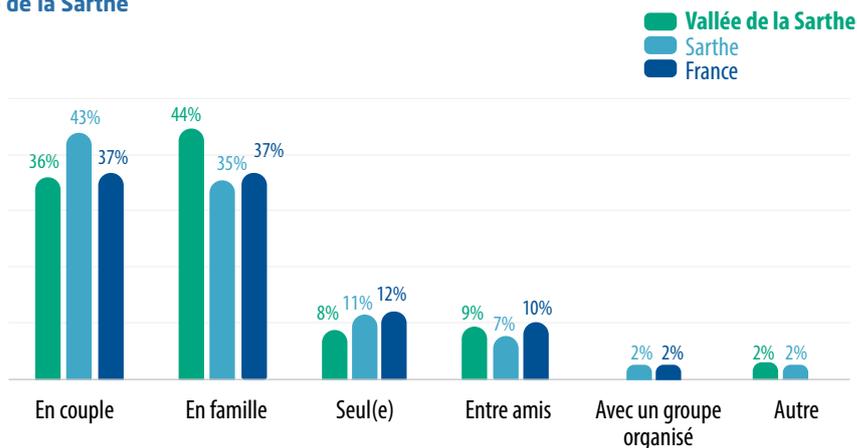


La Vallée de la Sarthe compte une proportion d'inactifs plus importante que celle observée à l'échelle départementale (+ 3 points). Cette différence s'explique par une part plus importante des retraités (32% en Vallée de la Sarthe contre 28% en Sarthe). La Vallée de la Sarthe est également plus fréquentée par les PCS de type « chefs d'entreprise, cadres, professions libérales... » tandis que les PCS de type « employés et ouvriers » sont moins présentes qu'au niveau départemental.

Composition de la cellule de voyage

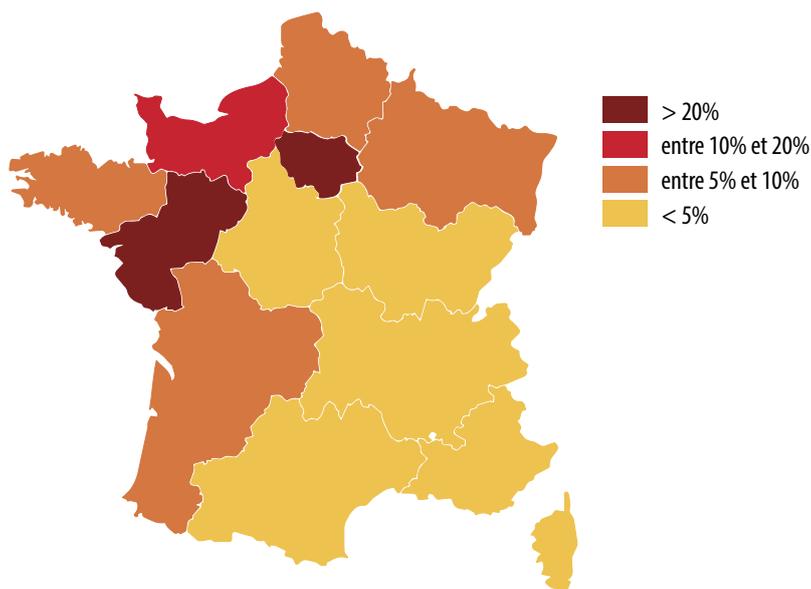
Davantage de familles et moins de couples en Vallée de la Sarthe

La Vallée de la Sarthe se caractérise par une clientèle plutôt familiale (+9 points) alors que la Sarthe est davantage fréquentée par les couples (-7 points). Si l'on segmente les familles, la Vallée de la Sarthe est à la fois privilégiée par les familles avec enfant(s) (+2,5 points) mais aussi par les familles intergénérationnelles (+ 4 points) et les familles sans enfant (+3 points). La part des personnes seules est moins importante qu'à l'échelle départementale alors que la part des groupes d'amis est plus élevée.



Origine géographique

Carte des régions de résidence des touristes français en Vallée de la Sarthe

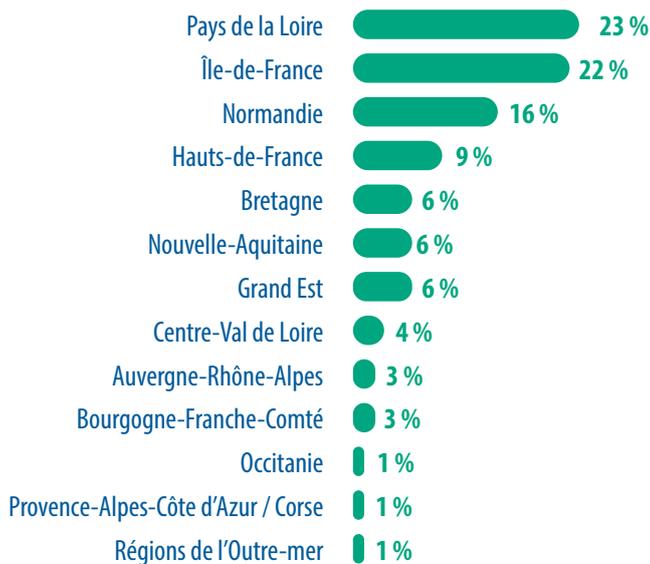


En Sarthe, **80% des touristes sont originaires de France** (données 2019 INSEE pour les hôtels et les campings et Gîtes de France).

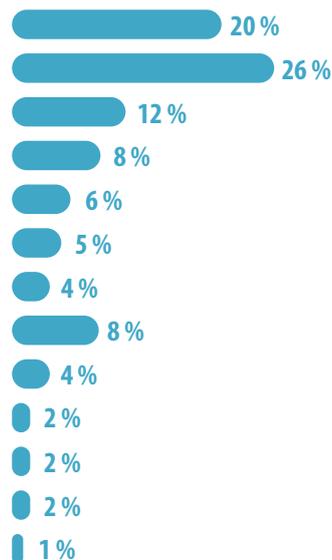
En Vallée de la Sarthe, si les **Franciliens sont moins présents qu'au niveau départemental**, la part des **Français originaires des Pays de la Loire** (+3 points, notamment plus d'Angevins), et de **Normandie** (+4 points) est **plus importante qu'en Sarthe**.

Origine géographique des touristes français par région

Vallée de la Sarthe

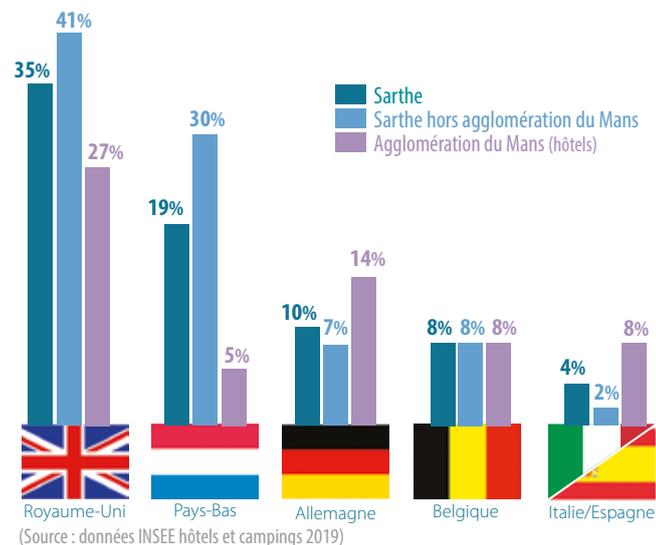


Sarthe



Top 5 de la clientèle internationale en Sarthe

20% des touristes en Sarthe sont des touristes étrangers.



Des touristes fidèles à la Vallée de la Sarthe

Vallée de la Sarthe



Sarthe



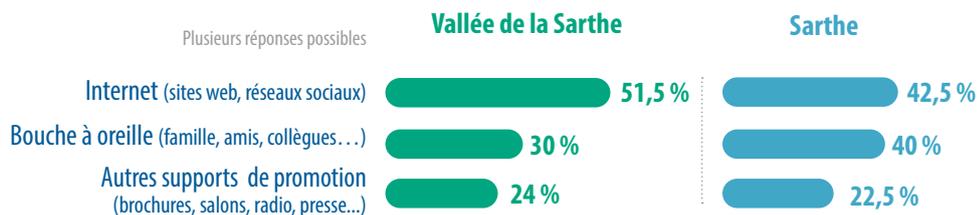
COMMENT PRÉPARE T-IL SON SÉJOUR ?

Connaissance du lieu de séjour

Le rôle stratégique du web et de la recommandation

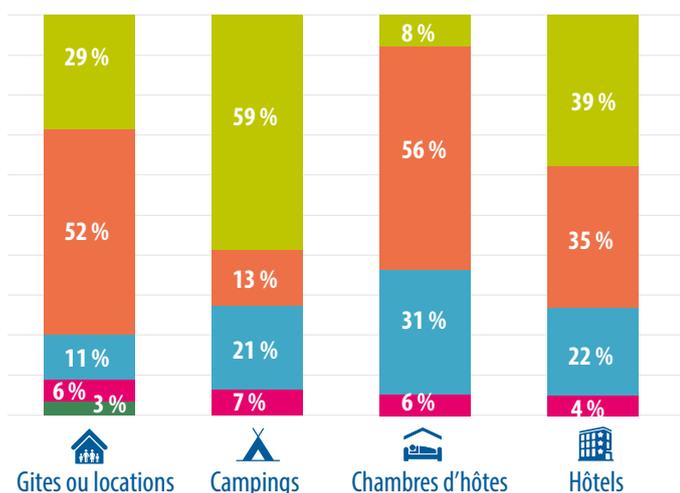


Plusieurs réponses possibles



La réservation

Mode de réservation par type d'hébergement



- Sur le site web de l'hébergement
- Via un site spécialisé (Booking, Expedia, OUI SNCF, AirBnb, Abridge, 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...)

87% des touristes en Vallée de la Sarthe réservent leur séjour avant de venir (85% à l'échelle départementale).

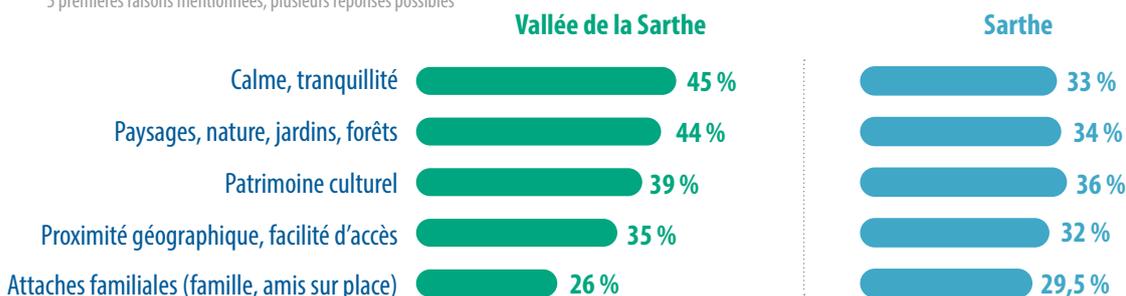
39% des réservations se font le mois précédent le séjour : 4% dans les dernières 24 heures, 35% dans le mois précédent, 55% dans les 6 mois précédents, 6% plus de 6 mois avant le séjour.

Leurs motivations

Plus de 7 répondants sur 10 (72%) viennent en Vallée de la Sarthe pour y passer leurs vacances, un week-end, un moment de détente ou pour leurs loisirs (62% pour la Sarthe). 20% 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-ils la Vallée de la Sarthe ?

5 premières raisons mentionnées, plusieurs réponses possibles



La Vallée de la Sarthe est également appréciée pour le rapport qualité/prix du séjour (23% contre 19% pour la Sarthe) et ses produits locaux (16% contre 12% pour la Sarthe).

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

Plus de 8 touristes sur 10 viennent en Vallée de la Sarthe en voiture

Plusieurs réponses possibles



Durées moyennes de séjour

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 a engendré un allongement mécanique des durées de séjour.

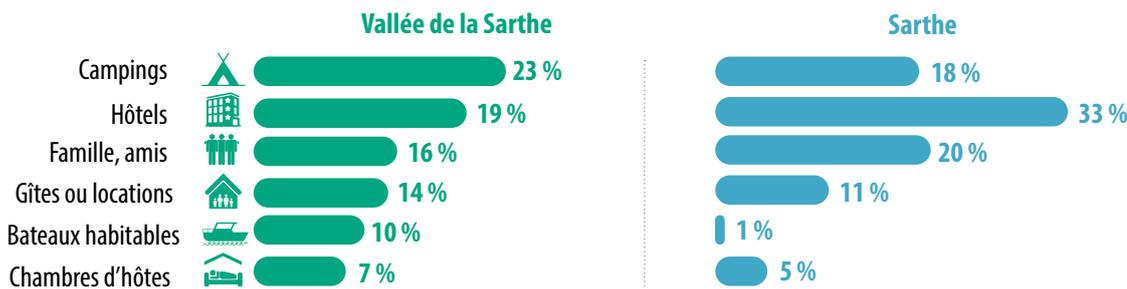
En moyenne, les touristes passent 4,8 nuits en Vallée de la Sarthe (5,7 nuits dans le département, 6,1 nuits à l'échelon national). Si la part des courts séjours est moins importante qu'au niveau départemental, cela reste le type de séjour privilégié par les touristes en Vallée de la Sarthe. La part des longs séjours (4 nuitées ou plus) est plus élevée que celle observée en Sarthe (+5 points). Il s'agit plutôt de mini-semaines ou de semaines que de séjours de plus de 7 nuits.

Durée moyenne de séjour par type d'hébergement



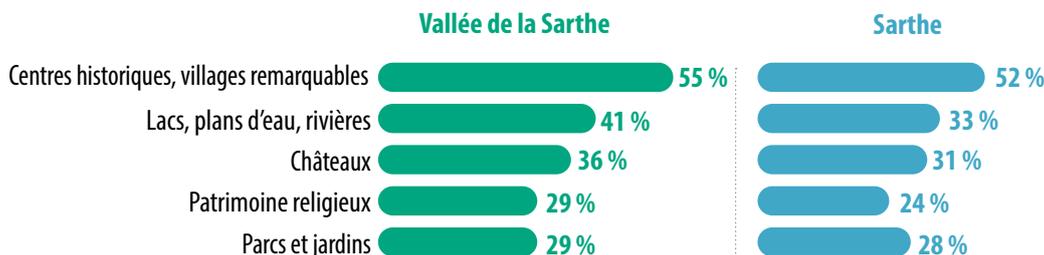
Types d'hébergement privilégiés en Vallée de la Sarthe

D'abord le camping et l'hôtellerie, à noter la part significative des séjours en bateau habitable.



Les visites et découvertes

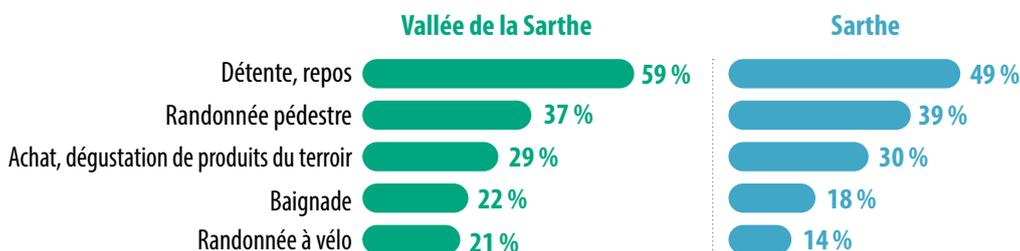
Top 5 des visites et découvertes réalisées Plusieurs réponses possibles



Les plans d'eau sont appréciés par les touristes en Vallée de la Sarthe. C'est un territoire sur lequel ils font plus de visite. 97% des touristes déclarent faire au moins une visite durant leur séjour en Vallée de la Sarthe contre 92% au niveau départemental.

Les activités

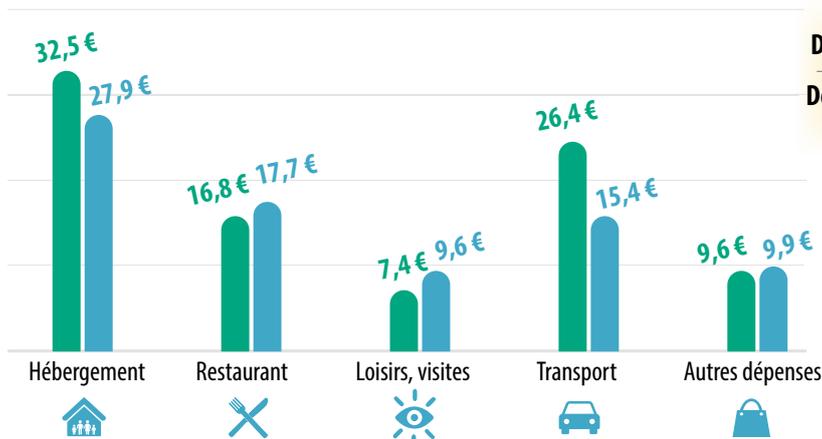
Top 5 des activités pratiquées Plusieurs réponses possibles



Les touristes apprécient la Vallée de la Sarthe pour sa tranquillité et profitent de son environnement pour se détendre et se reposer. La randonnée pédestre, la baignade et la randonnée à vélo y rencontrent un certain succès. Les activités nautiques sont également plébiscitées (20% contre 10% en Sarthe).

QUELLES SONT SES DÉPENSES ?

Dépenses moyennes par jour et par personne

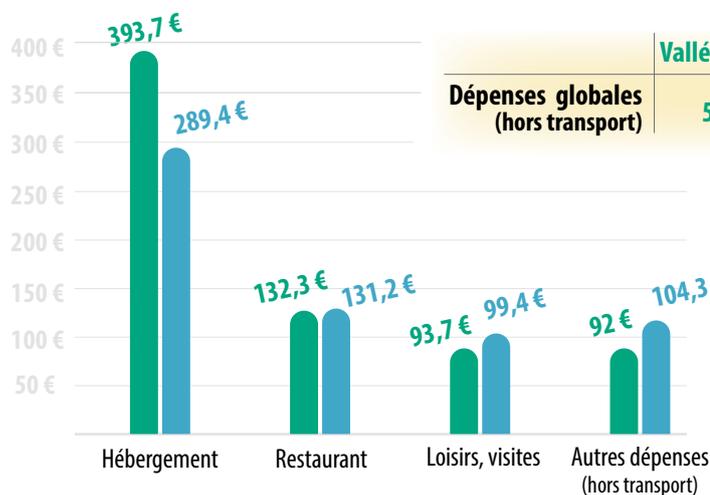


	Vallée de la Sarthe	Sarthe
Dépenses globales	69,4 €/j/pers	59,8 €/j/pers
Dépenses globales (hors transport)	56 €/j/pers	52,1 €/j/pers

Le panier moyen est plus élevé qu'en Sarthe notamment en raison d'un budget hébergement et transport plus important.

Au cours de leur séjour en Vallée de la Sarthe, les touristes dépensent en moyenne **563,56 €** (hors transport).

Dépenses moyennes par poste pour leur séjour



	Vallée de la Sarthe	Sarthe
Dépenses globales (hors transport)	563,5 €	470,2 €



Ici, le budget vacances moyen est plus important qu'au niveau départemental. Ceci peut notamment s'expliquer par des prestations d'hébergements spécifiques avec des tarifs plus élevés que pour des hébergements plus « classiques ».

QUELS SONT SES MOTIFS DE SATISFACTION ?

Plus de 6 touristes sur 10 reviendront certainement en Vallée de la Sarthe !

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

- 1 Le calme, la tranquillité **64 %**
- 2 L'environnement, le cadre de vie, le paysage, la nature **55 %**
- 3 L'accueil, le contact humain, la convivialité **48,5 %**
- 4 La découverte du patrimoine, l'histoire, les musées **44 %**
- 5 La propreté, le bon entretien **35 %**

Si les motifs d'insatisfaction sont peu nombreux (64% 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

- 15,5% Plans, indications (panneaux, cartes...) manquants
- 15% Animations pas assez nombreuses
- 13% Services restreints (restaurants, commerces...)
- 11% Conditions météorologiques défavorables
- 11% Manque d'entretien

Les touristes parleront de la Vallée de la Sarthe positivement soit une recommandation de **8,5 /10**



Plus de **6 sur 10** reviendront certainement

Un très bon niveau de satisfaction : **8,5 /10**



QUEL EST LE PROFIL DE L'EXCURSIONNISTE ?

Âge

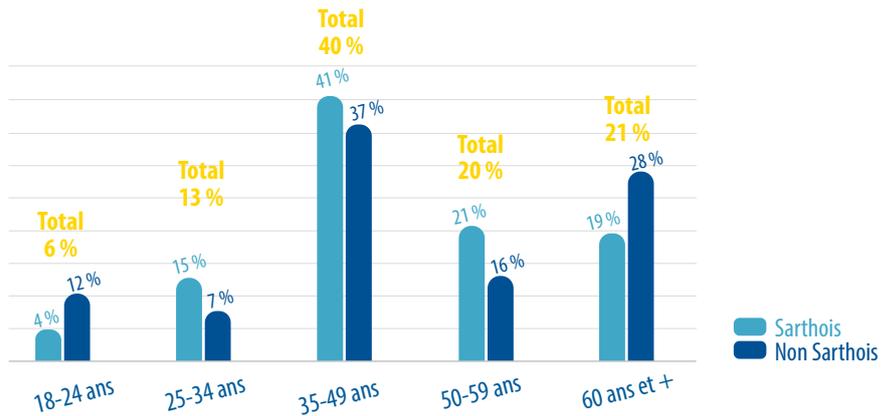
(seules les personnes majeures ont été interrogées)

Âge moyen des répondants



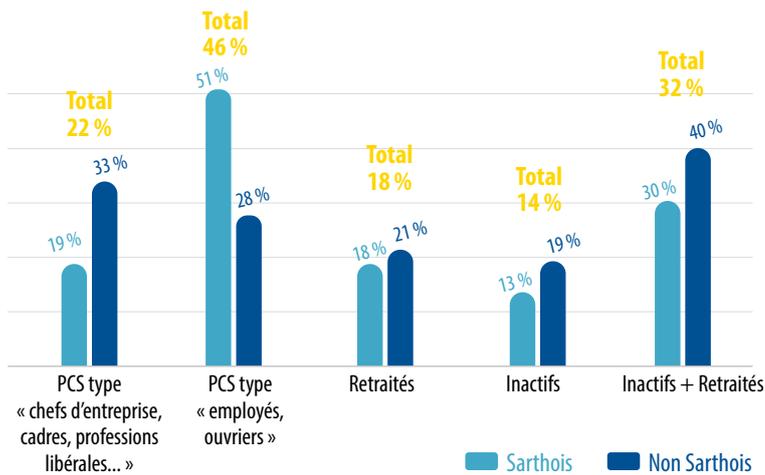
46,3 ans

46 ans
pour les Sarthois
47,2 ans
pour les non Sarthois



Par rapport à la tendance départementale, la Vallée de la Sarthe se caractérise par une **part plus importante des 35-49 ans** (+5 points) et une **part plus faible des 60 ans et plus** (-3 points) et des **25-34 ans** (-3 points).

Professions et Catégories Socioprofessionnelles (PCS)



En Vallée de la Sarthe, les excursionnistes sont majoritairement des **PCS de type « employés, ouvriers »** (+6 points par rapport à la Sarthe). **La part des PCS de type « cadres, chefs d'entreprise, professions libérales... » est plus faible que celle observée au niveau départemental** (-4 points). On notera une inversion de ces deux PCS pour les excursionnistes non sarthois qui sont le plus souvent issus des PCS de type « cadres, chefs d'entreprise, professions libérales... ».

Composition de la cellule de visite

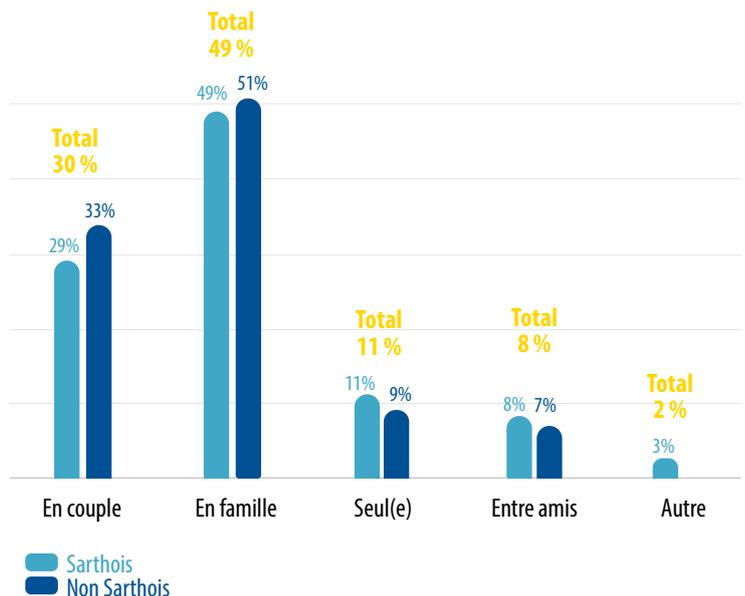
Surtout des familles et des couples

Les familles représentent **49% des excursionnistes en Vallée de la Sarthe** (+3 points par rapport à la Sarthe). Cette tendance est observée à la fois pour les Sarthois et les non Sarthois. La part des couples est plus faible qu'au niveau départemental (-4 points).

Les excursionnistes en Vallée de la Sarthe = un groupe moyen de **3,4 personnes**

2,7 adultes + 0,8 enfant de moins de 15 ans pour les Sarthois

2,5 adultes + 0,8 enfant de moins de 15 ans pour les non Sarthois



Origine géographique

78% des excursionnistes ayant participé à l'enquête clientèle sont originaires de la Sarthe.

Sur les 22% en provenance d'autres départements, 84% sont originaires d'un département limitrophe et 16% 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

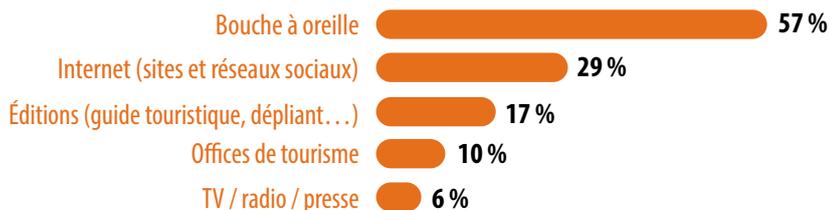


En Vallée de la Sarthe, 57% des excursionnistes ont connu leur lieu de visite par le bouche à oreille. Les sites internet et les réseaux sociaux impactent davantage les non Sarthois (46%) que les Sarthois (24%). 33% des excursionnistes ont obtenu de l'information auprès d'un office de tourisme, dans 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 :

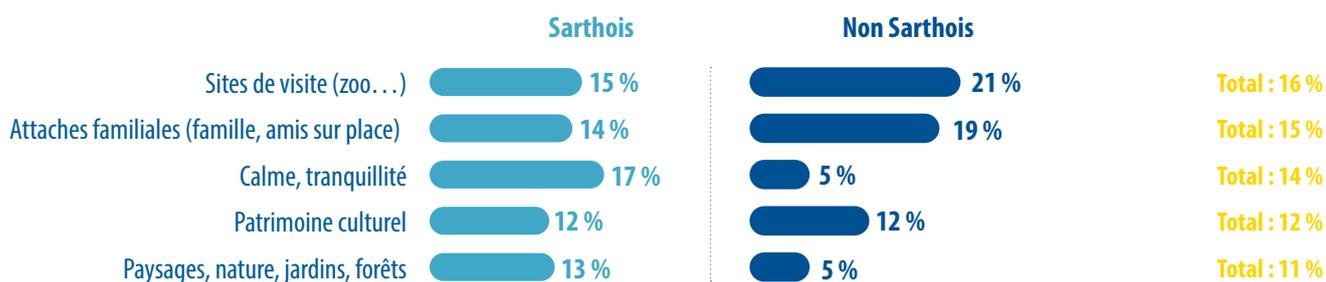
Plusieurs réponses possibles



Leurs motivations

La Vallée de la Sarthe est d'abord choisie pour ses sites de visite (+5 points par rapport à la Sarthe). Les non Sarthois y sont particulièrement sensibles. Les attaches familiales sont également importantes dans le motif de visite mais cette tendance est plus faible qu'au niveau départemental (-3 points). On vient y chercher le calme et la tranquillité (+5 points).

Pourquoi les excursionnistes choisissent-ils la Vallée de la Sarthe ?

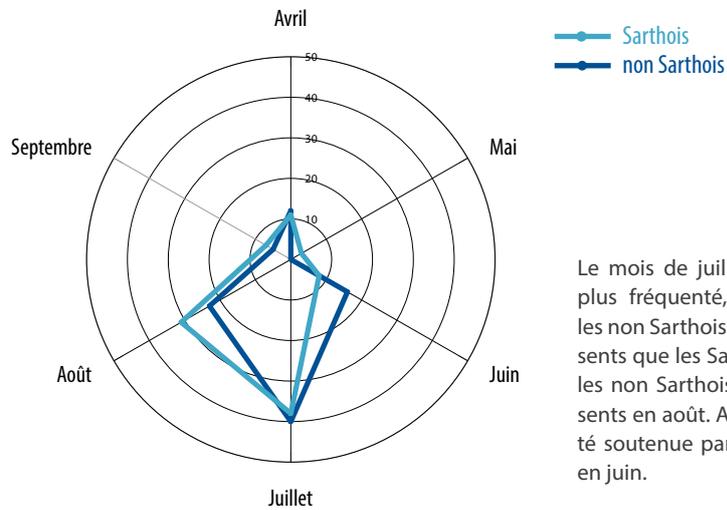


QUELLES SONT LES CARACTÉRISTIQUES DE SA VISITE ET DE SON COMPORTEMENT SUR PLACE ?

Plus de 9 excursionnistes sur 10 se rendent en Vallée de la Sarthe en voiture.



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



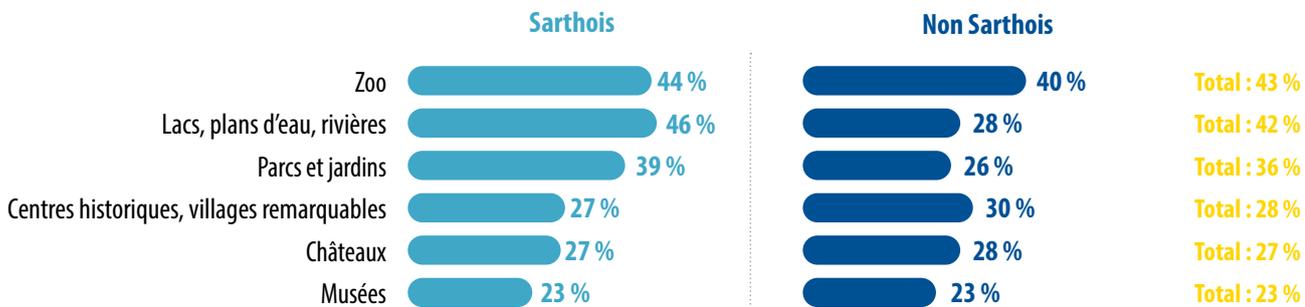
Le mois de juillet est le mois le plus fréquenté, notamment par les non Sarthois qui sont plus présents que les Sarthois. A l'inverse, les non Sarthois sont moins présents en août. A noter, une activité soutenue par les non Sarthois en juin.

Les visites et découvertes

Parc animalier et plans d'eau (bases de loisirs, la rivière la Sarthe, plans d'eau...) représentent les principales visites ou découvertes faites par les excursionnistes. Les Sarthois sont davantage friands des espaces aquatiques tandis que les non Sarthois sont plus sensibles au zoo.

Visites réalisées au cours de la journée :

Plusieurs réponses possibles



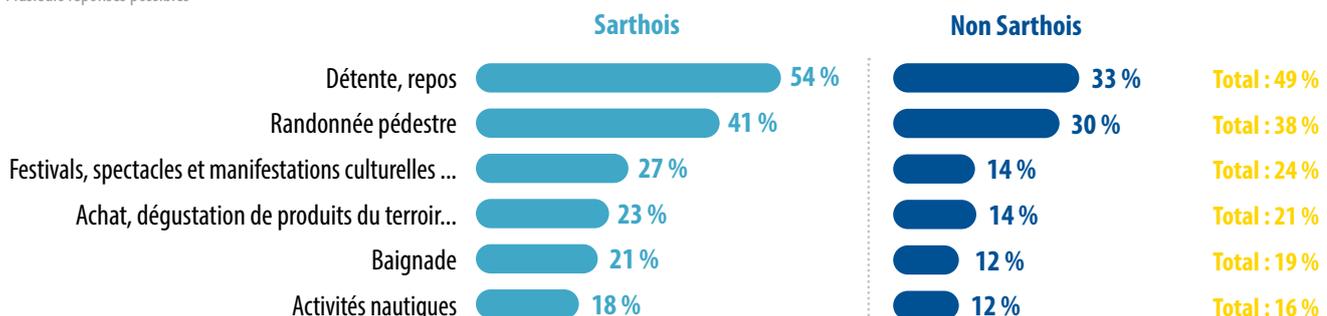
Les activités

Les excursionnistes apprécient la Vallée de la Sarthe pour sa quiétude (+4 points par rapport au niveau départemental). Ils profitent de son environnement pour se détendre et se reposer. La randonnée pédestre y est également pratiquée.

Comparativement à la Sarthe, la Vallée de la Sarthe est moins fréquentée pour des activités de type shopping (-6 points). Au contraire, elle est davantage plébiscitée pour les loisirs nautiques (+4 points).

Activités réalisées au cours de la journée :

Plusieurs réponses possibles



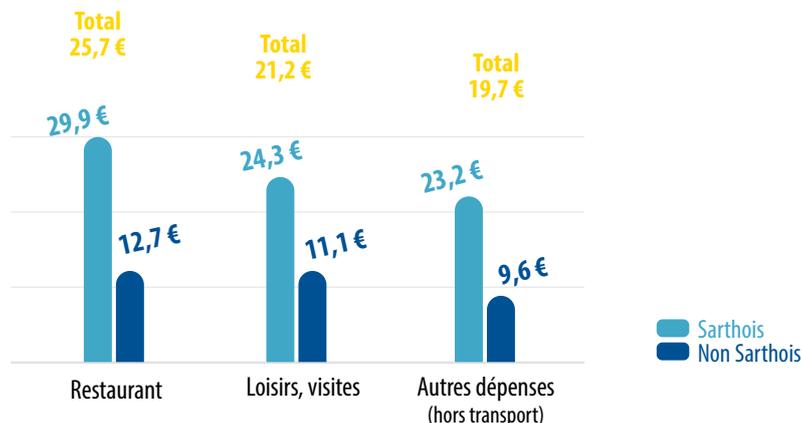
QUELLES SONT SES DÉPENSES ?

Au cours de leur visite dans la Vallée de la Sarthe, **les excursionnistes dépensent en moyenne 149,8 €** (budget hors transport). C'est 10 € de moins qu'à l'échelle départementale (160,6 €).

Ce sont les excursionnistes sarthois qui ont la dépense moyenne la plus élevée (170,9 € contre 81,8 € hors transport pour les non Sarthois).

En budget par personne (hors transport), **les excursionnistes sarthois dépensent 60,5 € tandis que les non sarthois dépensent 27,1 €**. En moyenne, ils vont 1,1 fois au restaurant au cours de leur journée de visite.

Dépenses moyennes par personne et par poste



QUELS SONT SES MOTIFS DE SATISFACTION ?

A la question « Envisageriez-vous de revenir en Vallée de la Sarthe ? », **84% des excursionnistes ont répondu « oui, certainement »**.

Les excursionnistes parleront de leur visite en Vallée de la Sarthe positivement : une recommandation de 8,6/10

Un très bon niveau de satisfaction : 8,5/10



84%
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 Les découvertes, les visites intéressantes 32 %
- 4 Les sorties ludiques, le sport, la randonnée, les promenades 29 %
- 5 La convivialité, le bon accueil, le contact humain 26 %
- 6 Le patrimoine, l'histoire, les musées 26 %

non Sarthois

- 1 Les découvertes, les visites intéressantes 35 %
- 2 Le calme, la tranquillité, le repos 30 %
- 3 La convivialité, le bon accueil, le contact humain 30 %
- 4 Le patrimoine, l'histoire, les musées 30 %
- 5 L'environnement, le cadre de vie, le paysage, la nature 28 %
- 6 Les sorties ludiques, le sport, la randonnée, les promenades 21 %

Si les **motifs d'insatisfaction sont peu nombreux** (69 % 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

	Sarthois	non Sarthois
Services restreints (restaurants, commerces...)	8 %	2 %
Animations pas assez nombreuses	7 %	
Manque de circuits, pistes cyclables, sentiers	6 %	2 %
Plans, indications (panneaux, cartes...) manquants	4 %	12 %
Prix trop élevés	2 %	7 %

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.vallee-de-la-sarthe.com

18 rue Léon Legludic
72300 Sablé-sur-Sarthe
Tél. +33(0) 2 43 95 00 60
info@valleedelasarthe.fr

