



2013
LES CLIENTELES DU PAYS D'OUEST LIMOUSIN
EN HAUTE-VIENNE

Résultats de l'enquête SOCL menée en 2009 et 2012

Tous nos chemins mènent à vous
www.tourisme-hautevienne.com





Enquête de clientèle touristique **Territoire observé : le pays d'Ouest Limousin en Haute-Vienne**

130 professionnels du tourisme se sont mobilisés depuis 2009 (propriétaires de gîtes et de chambres d'hôtes, hôteliers, gestionnaires de campings, offices de tourisme, sites touristiques). Ils ont distribué des milliers de questionnaires et nous les en remercions. Les résultats présentés ci-dessous sont issus de **202 questionnaires** qui ont été collectés en 4 ans.

PROFIL DE LA CLIENTELE AU PAYS D'OUEST LIMOUSIN

Les deux clientèles principales, à l'image de celles de la Haute-Vienne, **sont les couples sans enfants (47,5%) et les familles avec enfants (36,1%)** ; suivies des personnes seules (7,9%) et les visites à des amis (6,9%). 1% des touristes viennent en groupe.

Avec **26,7%**, **les retraités** représentent la principale clientèle, devant les employés (25,2%), les cadres (17,8%), et les professions intermédiaires (10,4%). Les cadres sont moins présents que sur le département de la Haute-Vienne. On note un équilibre entre les générations puisque les 35 à 49 ans et les jeunes seniors (entre 50 et 64 ans) seraient les plus nombreux avec respectivement 35% chacun de l'ensemble des réponses. Les plus de 65 ans représenteraient seulement 11,9% des touristes observés. Les moins de 50 ans représentent 45,6% des touristes. Ils sont issus de toutes les couches sociales de la société contrairement aux touristes haut-viennois qui font partie des classes moyennes et des catégories socioprofessionnelles supérieures. Cependant, ils sont 47,7% à gagner plus de 2 500€ par mois.

PRATIQUES DE SEJOUR AU PAYS D'OUEST LIMOUSIN

27,7% seulement des touristes du pays d'Ouest Limousin sont **déjà venues**. Le pays capte plus de nouveaux touristes que la Haute-Vienne et le Limousin. Internet (24,8%), les guides touristiques (22,8%) et le bouche à oreille (21,8%) sont les meilleurs modes de connaissance de la destination. A noter que 17,3% des visiteurs sont originaires du département. Le territoire bénéficierait d'une couverture presse qui lui permettrait de séduire des touristes.

Les motifs de séjour sont orientés vers un tourisme familial : **le tourisme est le motif principal de séjour (56,4%)**, devant la visite à la famille et aux amis (**30,7%**). La visite à la famille pèse 23,3% à elle seule. La notion d'étape est moins marquée qu'en Haute-Vienne (7,4%). 2,5% viennent pour des visites culturelles et sportives. 2% sont en voyage professionnel. Ils viennent majoritairement en été (55,9%) et au printemps (28,7%).

La durée de séjour : en majorité les touristes resteraient **une semaine (50%)**. Les courts séjours (de 1 à 3 jours) représenteraient seulement 13,4% des répondants. Ils sont 36,1% des personnes ayant répondu à faire des longs séjours (9 jours et plus). Ils resteraient plus longtemps que les touristes qui ont séjourné sur l'ensemble de la Haute-Vienne. Ce territoire est propice aux séjours de vacances.

Les modes d'hébergements choisis sont : le gîte à 32,7%, l'hôtel à 14,9%, le camping à 12,9% et la chambre d'hôte à 9,4% pour les hébergements marchands. L'accueil dans la famille et chez les amis représente 15,1% des répondants.

Les activités pratiquées durant le séjour : **une forte envie de nature** avec une demande de **promenade** (73,8%) et de **randonnée** (51,5%), mais aussi des **visites de villages (71,8%)**, suivis par la visite des **musées** (42,1%). Des touristes gastronomes qui viendraient goûter à la gastronomie locale tout en profitant des foires et des marchés (42,1%). Viennent ensuite les sites historiques, la plage, et le farniente (liste non exhaustive). A noter que la pêche est citée par 9,4% des touristes.

Le **top 10 des sites** visités :

- | | |
|------------------------|-----------------------------|
| 1 - Oradour sur Glane, | 6 - St-Léonard de Noblat, |
| 2 - Limoges, | 7 - Brantôme (24), |
| 3 - Saint-Junien, | 8 - Le parc du Reynou, |
| 4 - Rochechouart, | 9 - Saint Yrieix la Perche, |
| 5 - Lac de Vassivière, | 10 - Montrol-Senard. |

La réservation : 68,8% des clients auraient réservé leur hébergement, dont 38,6% par Internet. La fréquentation des Offices de Tourisme : 55% des touristes auraient fréquenté un Office de Tourisme durant leur séjour.

Les dépenses : la clientèle haut-viennoise dépense en moyenne par personne et par nuit : 73,1€ en hôtel, 50,4€ en chambres d'hôtes, 29,1€ en meublés, 24,6€ en camping et 34,2€ pour l'hébergement marchand en général. L'analyse des dépenses au niveau du pays n'est pas statistiquement fiable au regard du faible volume de données disponibles.

ORIGINES DES CLIENTELES AU PAYS D'OUEST LIMOUSIN

Une surreprésentation des **clientèles françaises** (86%). Les principaux bassins émetteurs seraient : l'Île de France (24,8%), suivi des Pays de la Loire (8,4%), Nord Pas de Calais (5,9%), Rhône-Alpes (5,4%), Poitou-Charentes (5%), Haute-Normandie (4,5%), Bretagne (4,5%) et le Centre (4%).

Un taux de clientèle étrangère à 14% qui est similaire à celui de la Haute-Vienne : parmi les clientèles étrangères on observe sans ordre d'importance les Néerlandais, les Belges et les Britanniques.

Attention les données portent sur 150 observations.

AVIS SUR LE RECEPTIF AU PAYS D'OUEST LIMOUSIN

Les motifs de satisfaction :

Des touristes très satisfaits par la **qualité des hébergements, la nature, le calme, l'accueil**, les sites de visites, la gastronomie. Ils ont aimés la richesse du patrimoine et l'accès à l'information touristique même si elle ne fait pas partie de leur priorité.

Les points à améliorer :

Ils sont **très déçus par les prix des hébergements et le manque d'animations**. Les touristes ont été déçu par à la signalisation, les accès, les activités sportives, le manque de commerces et dans une moindre mesure les animations pour les enfants.

Les intentions de retour : OUI à 69,3%, les touristes ont plus l'intention de revenir au pays d'Ouest qu'en Haute-Vienne (64%) en général. Ils sont 18,8% à répondre « plutôt oui ». Les **délais de retour sont satisfaisants** car 18,8% des personnes envisageraient de revenir dans un an et 30,7% dans moins d'un an. Un quart des répondants ne s'expriment pas sur leur intention de retour. Ils sont partagés sur la saison à laquelle ils pourraient revenir : à l'été 35,6% et/ou printemps 33,2%. Leur prochain séjour se déroulera pendant les vacances scolaires.

SOCL c'est...

Système d'Observation des Clientèles en Limousin (SOCL) est **un dispositif d'enquête permanent**, qui permet de mieux connaître les comportements, motivations, profils, motifs de satisfaction ou d'insatisfaction **des touristes en Limousin**. Constitué de façon à être **représentatif de l'offre et de la fréquentation touristique en Limousin**, le panel de diffuseurs SOCL associe à la démarche des hébergeurs, des gestionnaires de sites touristiques, des restaurateurs, des offices de tourisme... Les questionnaires sont **distribués d'avril à novembre**, sous forme de cartes T (préaffranchies) à retourner par les clients à la fin de leur séjour, au CRT Limousin pour qu'ils soient saisis et analysés. C'est un partenariat entre le Comité Régional du Tourisme, initiateur de la démarche, et les 3 CDT Creuse, Corrèze et Haute-Vienne, coordinateurs et animateurs de la démarche au niveau départemental.