

TOURISTES FRANÇAIS EN HERAULT

La clientèle venue en train



Présentation

Les chiffres et graphiques qui suivent sont extraits de l'enquête réalisée en 2019 par le Comité Régional du Tourisme et des Loisirs d'Occitanie en partenariat avec Hérault Tourisme, auprès des touristes français en séjour en Hérault.

Ils permettent d'appréhender les motivations et attentes des touristes qui ont choisi le train comme mode de transport pour venir séjourner en Hérault.

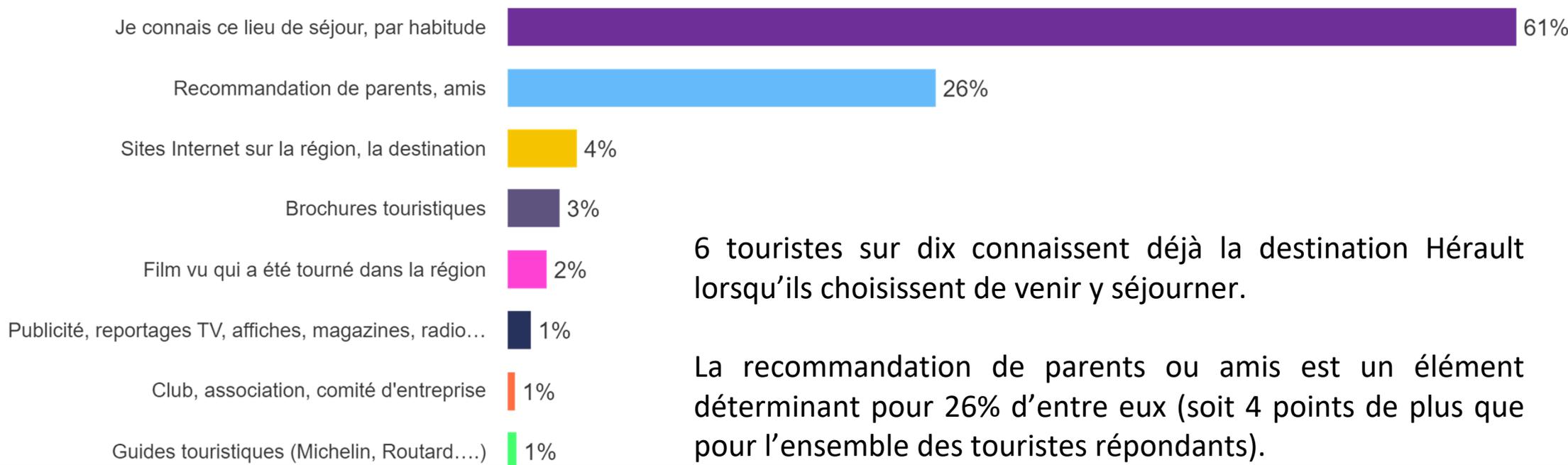
Ils décrivent leur comportement, notamment leurs recherches d'information, activités, visites, modes d'hébergement et utilisation d'internet.

Sommaire

• Déclencheurs du séjour	page 4
• Motifs de séjour	page 5/6
• Sources d'information pour préparer le séjour	page 7
• Mode d'hébergement	page 8
• Activités pratiquées	page 9
• Lieux de visite	page 10
• Connexion et utilisation d'internet	page 11/13
• Source d'information sur place	page 14
• Satisfaction globale	page 15
• Satisfaction détaillée	page 16
• Éléments de satisfaction spontanée	page 17/18
• Éléments d'insatisfaction spontanée	page 19/21
• Profil des répondants	page 22

Déclencheurs du séjour

Réponses effectives : 193



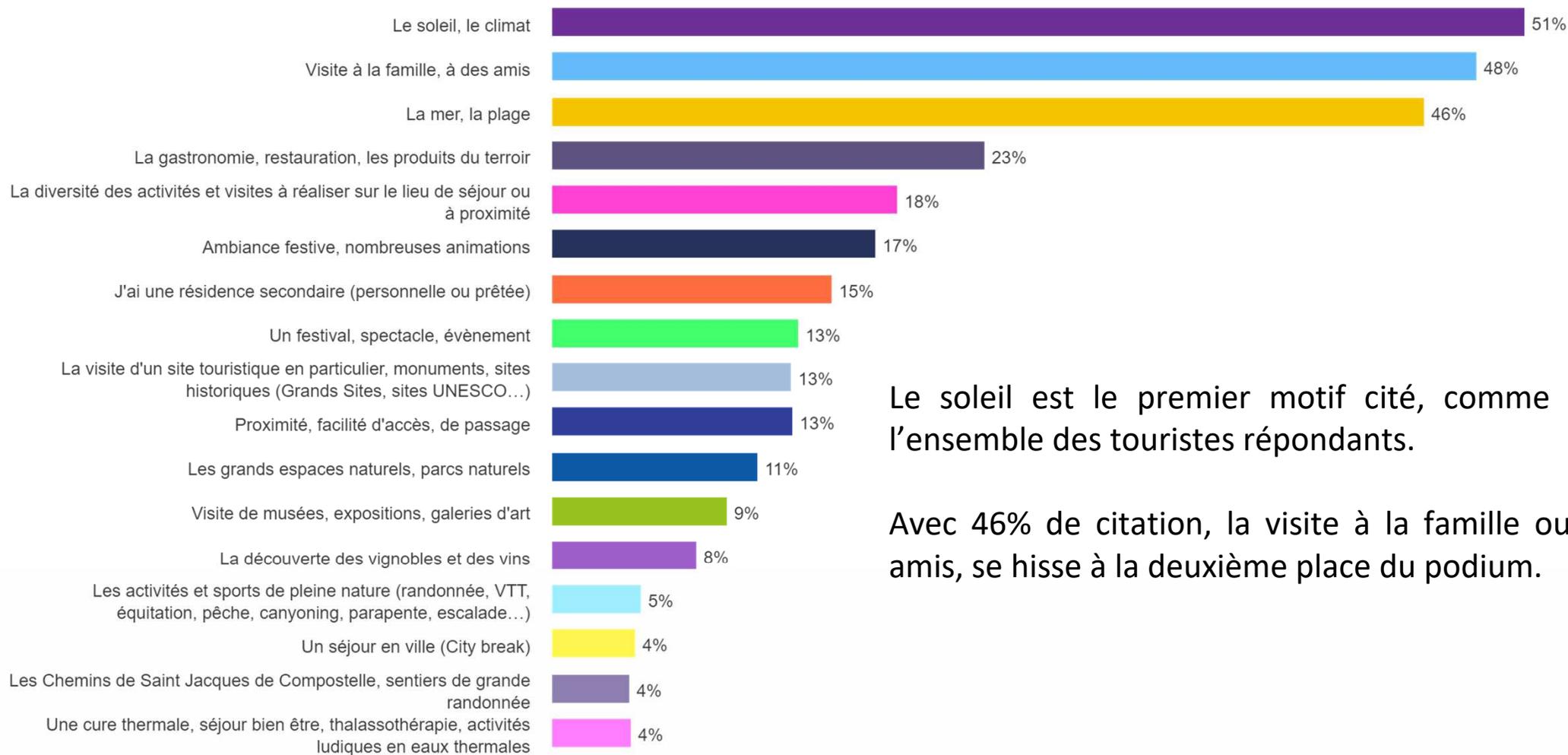
6 touristes sur dix connaissent déjà la destination Hérault lorsqu'ils choisissent de venir y séjourner.

La recommandation de parents ou amis est un élément déterminant pour 26% d'entre eux (soit 4 points de plus que pour l'ensemble des touristes répondants).

Cette clientèle s'inspire moins des sites Internet que l'ensemble des touristes français répondants (8%).

Tous les motifs de séjour

Réponses effectives : 222



Le soleil est le premier motif cité, comme pour l'ensemble des touristes répondants.

Avec 46% de citation, la visite à la famille ou aux amis, se hisse à la deuxième place du podium.

Le nombre de citations est supérieur à 100 % car plusieurs réponses peuvent être citées

Motif principal de séjour

Cette clientèle vient en Hérault principalement pour rendre visite à sa famille et à ses amis (43% de citation, soit 19 points de plus que pour l'ensemble des touristes français interrogés).

C'est une clientèle festive et active, les festivals et les animations totalisent à eux deux 15% de citations.

Visite à la famille, à des amis  **43%**

Le soleil, le climat  **15%**

J'ai une résidence secondaire (personnelle ou prêtée)  **10%**

La mer, la plage  **9%**

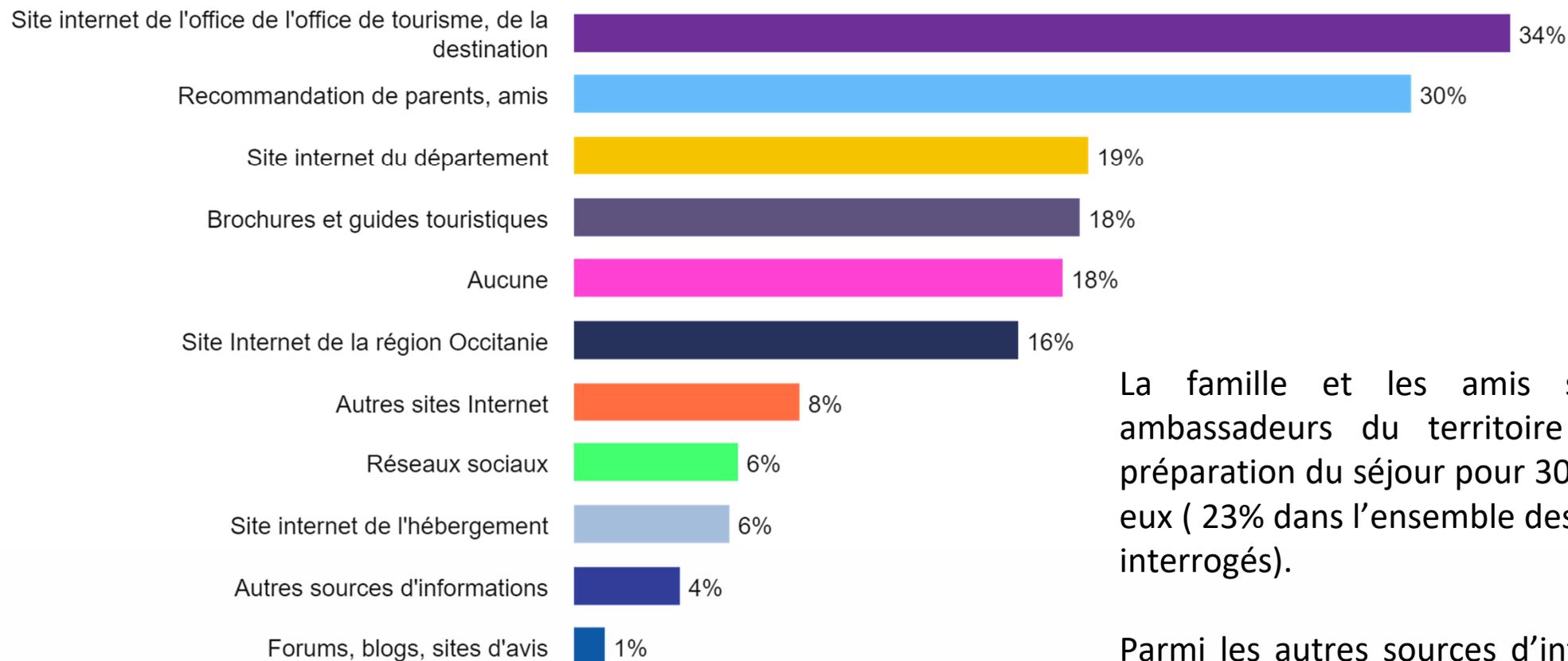
Un festival, spectacle, évènement **8%**

La diversité des activités et visites à réaliser sur le lieu de séjour ou à proximité **7%**

Réponses effectives : 191

Sources d'information

Réponses effectives : 226



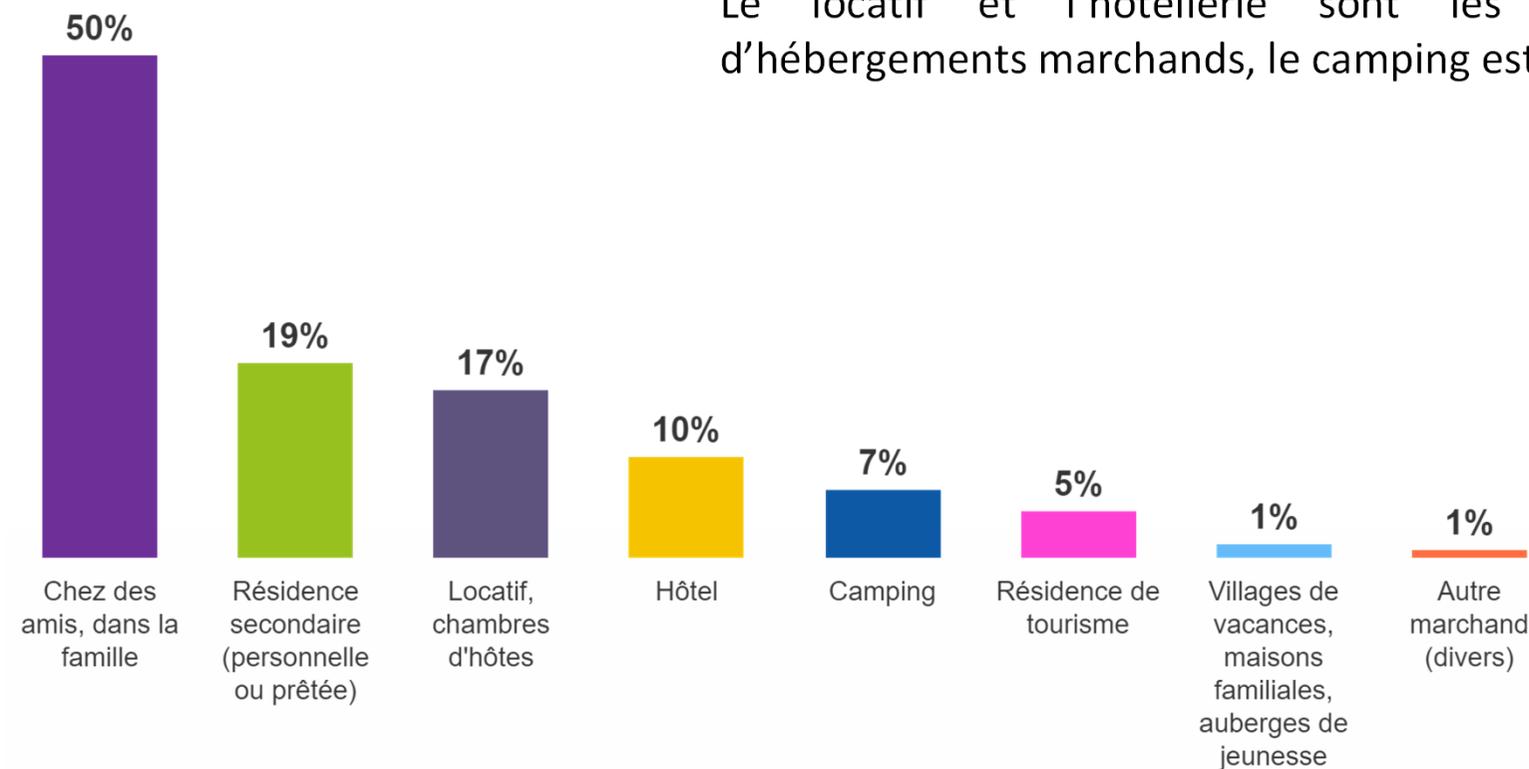
La famille et les amis sont des ambassadeurs du territoire dans la préparation du séjour pour 30% d'entre eux (23% dans l'ensemble des touristes interrogés).

Parmi les autres sources d'information ont été évoquées la SNCF, l'Office de Tourisme ou encore un dossier de presse.

Mode d'hébergement

Le non marchand est à l'honneur pour près de 70% de la clientèle. Un touriste sur deux choisit de loger chez ses proches, près de 20% dans sa résidence secondaire.

Le locatif et l'hôtellerie sont les deux premiers modes d'hébergements marchands, le camping est relayé à la 5^{ème} place

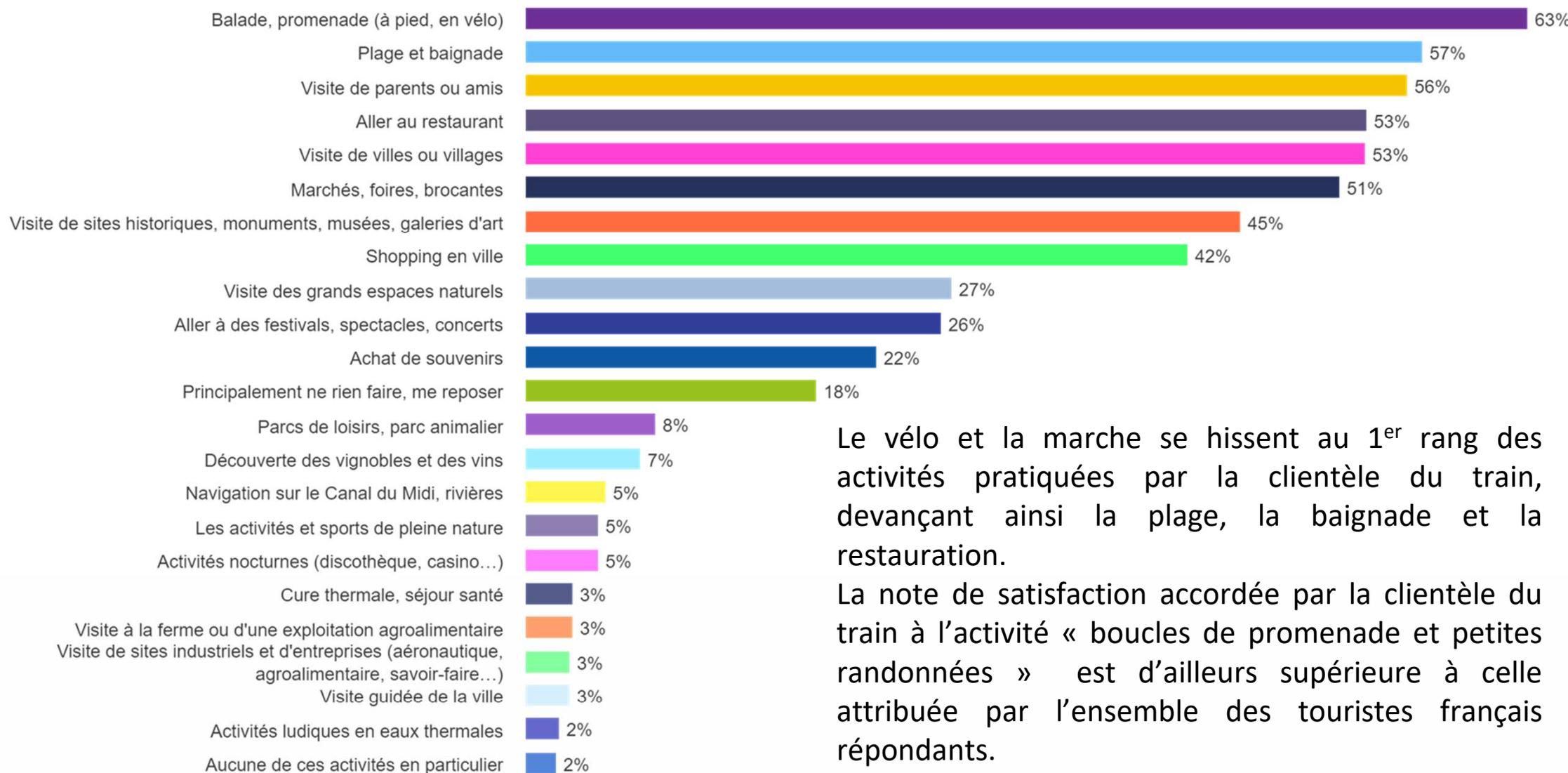


A noter : durant le séjour les touristes ont pu choisir différents modes d'hébergements

Réponses effectives : 226

Activités pratiquées

Réponses effectives : 226

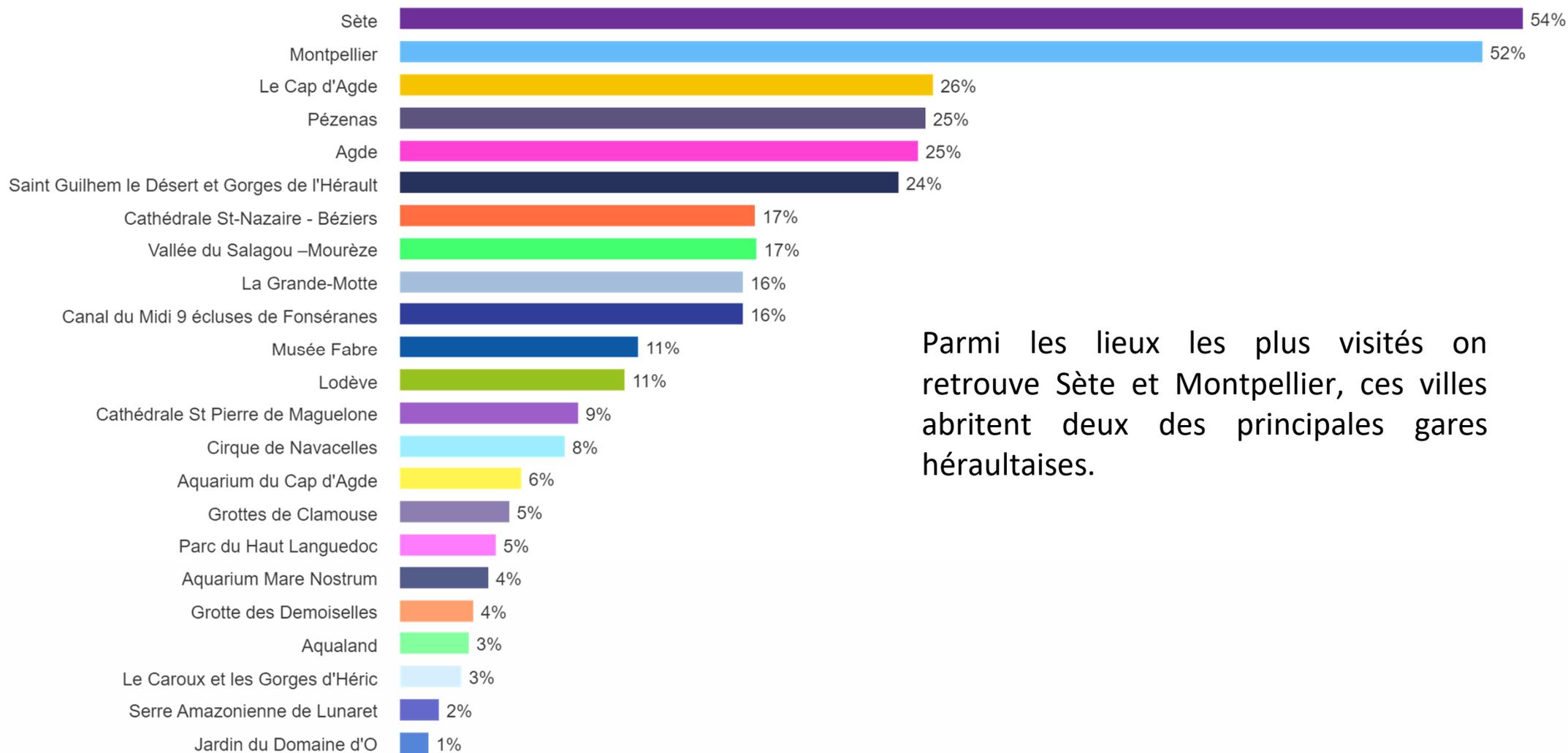


Le vélo et la marche se hissent au 1^{er} rang des activités pratiquées par la clientèle du train, devant ainsi la plage, la baignade et la restauration.

La note de satisfaction accordée par la clientèle du train à l'activité « boucles de promenade et petites randonnées » est d'ailleurs supérieure à celle attribuée par l'ensemble des touristes français répondants.

Le nombre de citations est supérieur à 100 % car plusieurs activités peuvent être pratiquées

Lieux de visite



Parmi les lieux les plus visités on retrouve Sète et Montpellier, ces villes abritent deux des principales gares héraultaises.

Le nombre de citations est supérieur à 100 % car plusieurs sites peuvent être visités

Connexion à Internet

78% des personnes se sont connectées à internet pour motif personnel durant leur séjour



NON, je ne me suis pas connecté(e) ... **22%**

Utilisation d'internet

73% des touristes se sont connectés à Internet pour accéder à leurs e-mails (67% pour l'ensemble des touristes français répondants).

19% ont réservé en ligne un hébergement, un restaurant ou une visite (16% dans l'ensemble des répondants).

Utilisation personnelle : e-mails  **73%**

Recherche d'informations touristiques  **56%**

Connexion aux réseaux sociaux  **41%**

Géolocalisation d'un site, d'un restaurant, hôtel  **37%**

Recherche d'information (hébergement, restaurant)  **30%**

Réservation / achat (hébergement, restaurant, visite)  **19%**

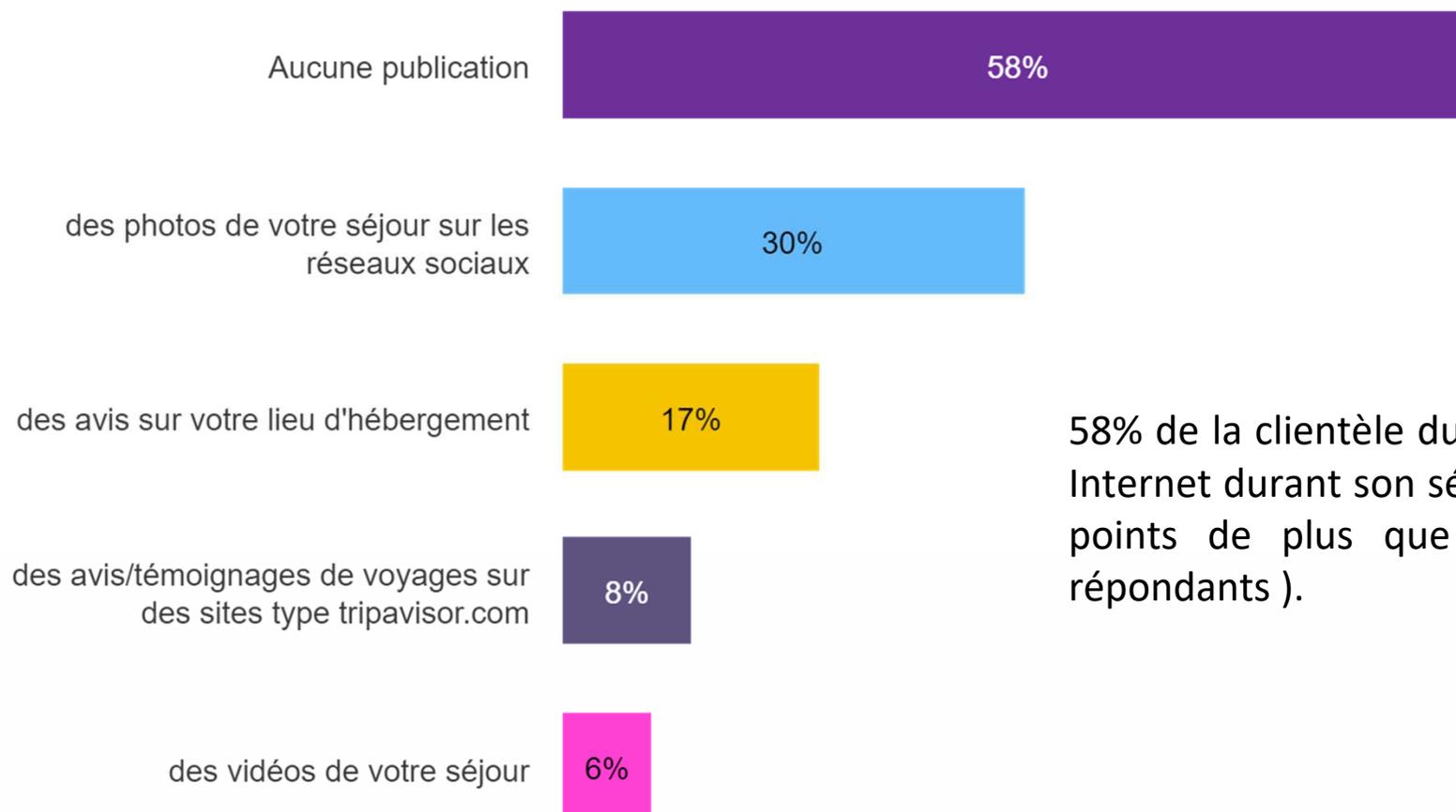
Téléchargement d'applications mobiles  **4%**

Le nombre de citations est supérieur à 100 % car plusieurs réponses possibles

Réponses effectives : 176

Partages et publications sur Internet

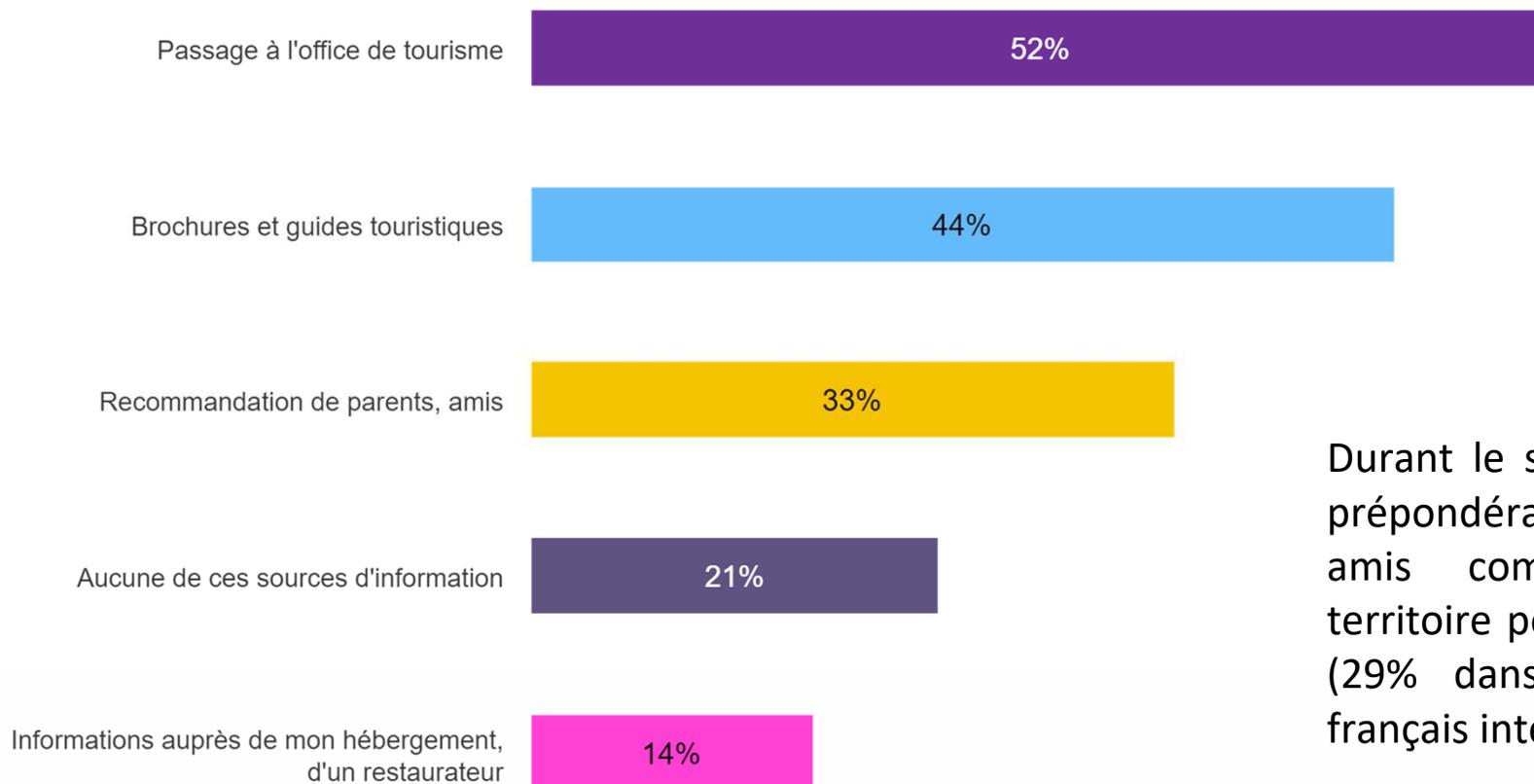
Réponses effectives : 176



58% de la clientèle du train ne publie pas sur Internet durant son séjour en Hérault (c'est 7 points de plus que pour l'ensemble des répondants).

Sources d'information sur place

Réponses effectives : 226



Durant le séjour on retrouve le rôle prépondérant de la famille et des amis comme ambassadeurs de territoire pour 33% de cette clientèle (29% dans le total des touristes français interrogés).

Le nombre de citations est supérieur à 100 % car plusieurs sources peuvent être utilisées

Satisfaction globale

Note attribuée pour le séjour en Hérault

Réponses effectives : 226



Une note globale de satisfaction identique à la moyenne départementale.



8,9 / 10
Moyenne

Printemps



8,6 / 10
Moyenne

Été



8,4 / 10
Moyenne

Automne



9,0 / 10

Hiver

Le hors saison enregistre la meilleure note, elle est supérieure à celle attribuée par l'ensemble des touristes à cette même saison (8,8/10).

Satisfaction détaillée

Les éléments les mieux notés



Note moyenne attribuée par la clientèle venue en train

Note moyenne attribuée par l'ensemble des touristes répondants

L'accès au lieu de séjour et l'information		
la signalisation, l'accès aux sites	8,4 /10	8,2 /10
la connexion à Internet	7,8 /10	7,3 /10
L'accueil, la restauration		
les restaurants	8 /10	7,9 /10
Les activités		
les boucles de promenade et petites randonnées	8,5 /10	8,3 /10
les sites historiques, monuments, musées	8,5 /10	8,3 /10
les festivals, spectacles, évènements	8,4 /10	8 /10

Les éléments les moins bien notés



Note moyenne attribuée par la clientèle venue en train

Note moyenne attribuée par l'ensemble des touristes répondants

L'accès au lieu de séjour		
la facilité d'accès sur le lieu de séjour	8,3 /10	8,5 /10
Les activités		
Les activités pour enfants	7,3 /10	7,8 /10
L'environnement		
l'environnement préservé	7,9 /10	8,1 /10
Le rapport qualité prix	7,3 /10	7,5 /10
La sécurité	7,7 /10	7,8 /10
La propreté	7,3 /10	7,4 /10

Les éléments de satisfaction spontanée

Les éléments de satisfaction cités spontanément par la clientèle venue en train

- « la facilité d'accès à la plage depuis Montpellier : train + tramway + bus navette; belle plage surveillée et très bon climat »
- « la gentillesse des gens, les promenades dans Montpellier, les petits restos pas chers »
- « la ville de Pézenas est vraiment magnifique et la plage de Marseillan paradisiaque »
- « la beauté de la ville de Montpellier »
- « la visite de Pézenas »
- « la ville de Sète »
- « la promenade le long de la corniche, les halles, le Mont saint Clair »
- « le port de Sète »
- « l'espace Georges Brassens et les pistes cyclables »
- « concert au théâtre de la Mer »
- « les joutes »
- « l'ascension du Caroux »
- « la découverte des parcs à huitres sur l'étang de Thau »
- « ma croisière sur le Canal du Midi et l'étang de Thau »
- « la remontée des 9 écluses de Fonsérannes »
- « le Cirque de Navacelles, le musée de Lodève »
- « les grandes promenades dans la nature »
- « les flammants roses »
- « le soleil, la chaleur et l'accueil chaleureux des habitants »
- « l'architecture et les plages »
- « la tranquillité et les randonnées à faire »



- « l'ambiance générale »
- « la qualité de l'accueil, des animations variées »
- « les bons restos »
- « la multiplicité des offres de sorties »
- « les bals et les fêtes foraines »

Les éléments d'insatisfaction spontanée

Les éléments d'insatisfaction cités spontanément par la clientèle venue en train

- o « la gare de Béziers est imbuvable quand on vient pour 3 semaines en cure on n'a pas de valise cabine, il serait utile d'avoir des escalators, un ascenseur ou une pente inclinée. Le fait de ne pas avoir de train ni de car jusqu'à Lamalou est dissuasif »
- o « les changements de train à Montpellier: renseignements in situ erronés »
- o « la sortie de la gare d'Agde, c'est affreux ces escaliers à franchir quand on est chargé »
- o « trouver un taxi à l'arrivée »
- o « la nouvelle gare de Montpellier, peu facile d'accès »
- o « plus de trains pour Lamalou les Bains »
- o « trains Intercités chers »
- o « l'arrivée dans cette p... de gare SNCF à perpète »
- o « transports en commun peu pratiques, l'accès à la gare est difficile sans véhicule »
- o « pour les moyens services des personnes handicapées à la gare de Sète, aucune aide. »
- o « le manque de bus (Lunel / La Grande Motte) »
- o « sans voiture à la Grande Motte on est bloqué, les bus ne passent pas souvent, y compris le soir lorsqu'on veut manger sur Montpellier »
- o « le non respect des horaires des bus Thau Agglo »
- o « les transports en bus »
- o « manque de transport en soirée pour se rendre sur Sète et surtout pour y revenir »
- o « les retards du tram »
- o « la difficulté de stationner pour aller à la page »
- o « circulation difficile pour accéder aux plages »
- o « les moustiques »



Les éléments d'insatisfaction spontanée

Les éléments d'insatisfaction cités spontanément par la clientèle venue en train

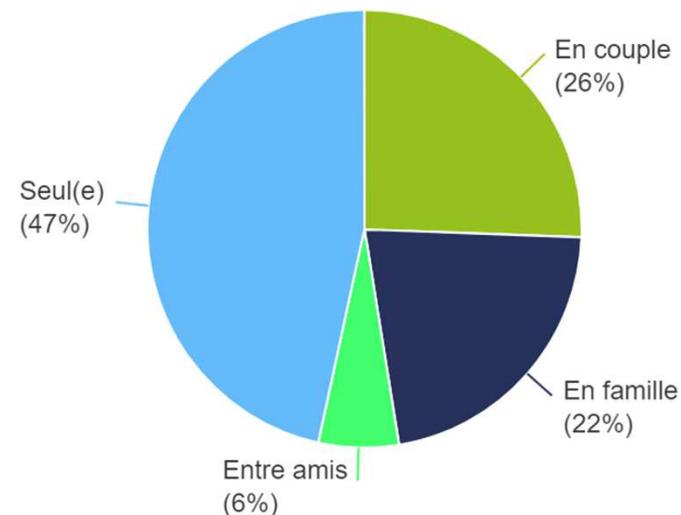
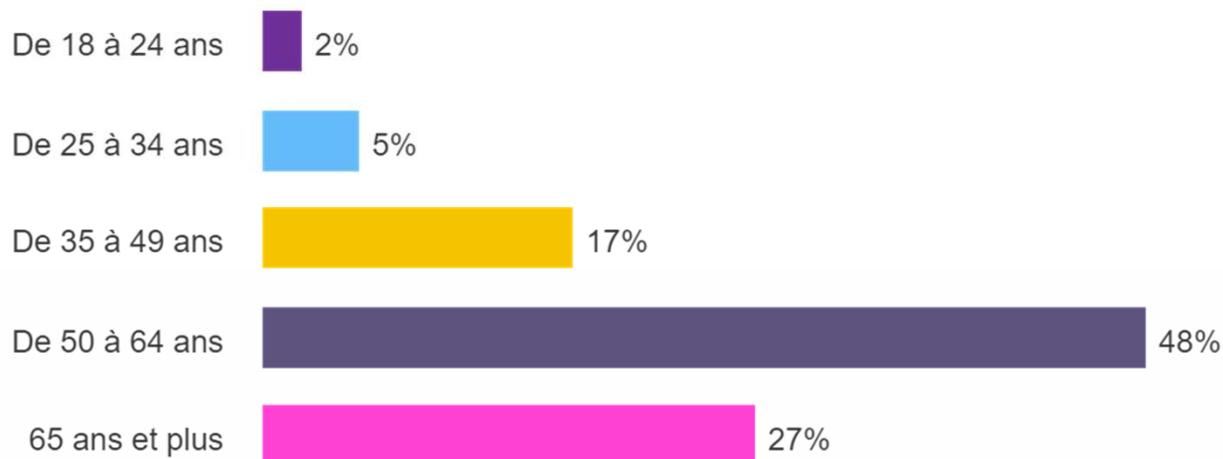
- « je trouve Montpellier moins propre qu'avant »
- « lors de mes promenades dans la rue de l'Ecusson j'ai été profondément agacée de devoir me tenir sur mes gardes à cause des vélos, scooters, trottinettes et autres engins qui circulent à toute vitesse sans respect pour les piétons. »
- « le trafic à Montpellier »
- « la pauvreté de Béziers »
- « la ville d'Agde est relativement sale, ça ne donne pas envie de flâner dans les rues »
- « trop de circulation, le bruit et la pollution de la ville de Sète »
- « le manque de propreté des rues et de certaines plages »
- « la pollution de l'étang de Thau »
- « la nourriture est très chère »
- « la vie est très chère: nourriture loisirs, parkings »
- « les prix ont beaucoup augmentés »
- « la restauration coûteuse et peu appétissante »
- « la difficulté de se restaurer dans les villages traversés »
- « beaucoup de magasins déjà fermés en septembre »
- « les magasins et les restos qui ferment de bonne heure à la fin de saison »
- « l'ambiance de la bibliothèque sur la plage, beaucoup de curieux ou de gens qui mangent et parlent fort sans lire et les bibliothécaires ne font rien. »
- « la bibliothèque de plage, peu de place pour les gens qui veulent lire en silence car trop de brouhaha; les gens mangent et parlent plutôt que de lire. »
- « la bibliothèque plus une garderie ou un bar ou un salon où chacun discute et mange et parle surtout à voix haute sans que le personnel intervienne. Difficile de lire et de trouver une chaise vide. »



Profil des répondants

Plus de **210** touristes, venus en train pour séjourner en Hérault, ont répondu à l'enquête de clientèle, soit **9%** de l'ensemble des répondants à l'échelle de l'Hérault.

Ce sont des clientèles fidèles à la destination, 65% sont des visiteurs réguliers, les $\frac{3}{4}$ ont plus de 50 ans.



Près d'un touriste sur deux est venu seul, seulement 13% pour l'ensemble des touristes français interrogés. 26% ont séjourné en couple et 22% en famille.