



Normandie-Ecoute-Clientèles

# Connaissance des clientèles touristiques de la Normandie

Étude menée par le CRT Normandie  
de Pâques à la Toussaint 2008

Plusieurs volets, sur l'ensemble de l'année 2008 :

Un volet « **FRANCAIS EN COURTS SEJOURS** » :

- ✓ Une vague d'entretiens au **printemps**
- ✓ Une vague d'entretiens à **l'automne**

Un volet « **FRANCAIS EN LONGS SEJOURS** » :

10 tables rondes pendant **l'été**

Un volet « **ETRANGERS EN SEJOURS** » :

Entretiens tout au long de la saison touristique auprès de **Britanniques, Allemands, Belges et Néerlandais**

Un volet « **NON-CONSOMMATEURS** » :

4 tables rondes menées à **Paris**, auprès de Franciliens non-consommateurs de courts séjours en Normandie



Normandie-Ecoute-Clientèles



## Les comportements des touristes néerlandais en Normandie



Normandie-Ecoute-Clientèles

Les motivations = pragmatisme et adéquation

- La Normandie représente un intérêt de par sa situation géographique, proche des Pays-Bas, mais aussi pour une étape, à mi-chemin du sud de la France :

*« C'est à mi-chemin, on n'a pas besoin de voyager 2 jours pour venir ici »*

*« C'est juste à 1 jour de notre maison »*

Les motivations = pragmatisme et adéquation

- Les qualités **nature** et **authenticité** de la région offrent un cadre bien adapté pour des vacances au grand air, très prisées par les Néerlandais, un atout en particulier sur le littoral :

*« On n'est pas venus pour les monuments  
mais pour la nature »*

*« La côte, elle est superbe, avec ses rochers...  
et ce qu'il y a de super ici, c'est la verdure,  
c'est la combinaison entre la côte sauvage  
et la verdure... »*

*La Normandie, pour nous,  
c'est plutôt la côte... »*



Normandie-Ecoute-Clientèles

Les motivations = pragmatisme et adéquation

- Des lieux d'histoire qui sont une curiosité incontournable pour quelques uns :

*« On a toujours voulu venir voir  
les plages du Débarquement... »*

Cependant ...

- La Normandie n'est pas la destination touristique favorite en France :
  - Beaucoup préfèrent le Sud, pour des raisons climatiques plus favorables
  - La Normandie est une région peu connue aux Pays-Bas sur le plan touristique

*« C'est pas assez ensoleillé,  
on ne fait qu'y passer ... »*

*« On ne connaît pas beaucoup  
la Normandie chez nous ... »*

Une destination touristique à fort potentiel pour les Néerlandais,  
qui mériterait d'être encore mieux connue

La préparation du voyage : relativement limitée

- Recherche de **documentation** sur la région, afin de connaître les sites et de les repérer
- **Réservation** de l'hébergement pour les gîtes et les hôtels, mais pas de réservation pour les campings
- Sur place, **consultation des documents** amenés des Pays-Bas, mais aussi parfois fournis sur les lieux de résidence

*« On n'a pas préparé grand-chose : on a des guides de campings à la maison, on regarde la région et on recherche des campings qui sont là-bas... »*

*« J'ai cherché le gîte sur Internet, pour le reste on a acheté un guide de la Normandie aux Pays-Bas... »*

La préparation du voyage : relativement limitée

*« Pour nos activités, on se laisse guider par les informations dans les guides touristiques que j'ai amenés des chez moi, et dans le gîte, on a trouvé pas mal de brochures... »*

*« J'ai consulté des livres et des guides sur la Normandie, j'ai acheté des cartes routières; pour le reste, on voit sur place, on fonctionne toujours de la même façon... »*



La consommation du séjour : dépensent peu ...  
mais se dépensent beaucoup !

- Une place très importante est accordée à l'activité physique (vélo, baignade ..)
- Les visites font également partie du programme, mais sont souvent supplantées par les randonnées
- Peu gastronomes et peu dépensiers, les touristes néerlandais vont rarement au restaurant (dépenses quotidiennes souvent limitées à l'achat de nourriture)
- Les animations ne les intéressent pas – ils se contentent souvent des animations proposées dans les campings
- Très sensibles à l'hygiène (la propreté des établissements est parfois critiquée)



Normandie-Ecoute-Clientèles



## Les profils des touristes néerlandais en Normandie

« Traversants »

- Des touristes qui viennent régulièrement en vacances en France, mais pas en Normandie, la région étant **une étape**
- Le séjour peut cependant s'étaler sur **une semaine**, mais cela reste rare
- Soit l'étape Normandie est **choisie** :
  - on profite du trajet pour découvrir une région que l'on ne fait que traverser, au retour on fait une pause agréable avant la fin des vacances
  - les activités sont variables : de la simple détente-break, à une visite très programmée des sites incontournables, ou encore à un circuit des différentes villes de la côte
- Soit l'étape Normandie **se décide « sur place »** :
  - pour les « sans réservations »
  - la région peut devenir une solution de refuge, de repli, qui peut être dû notamment à l'agréable surprise du beau temps, et de la découverte
  - ~~l'hébergement et les activités sont alors improvisés~~



Normandie-Ecoute-Clientèles

« Méthodiques »

- Des touristes en quête d'un séjour et d'un hébergement répondant à un **cahier des charges très précis**
- Une préparation plutôt **anticipée**, une recherche longue et minutieuse, sur Internet principalement
- Des **activités très variables**, adaptées au contexte :
  - pour les familles, on profite du lieu de résidence et des activités locales offertes, qui ont fait partie de la sélection du séjour
  - pour les petits budgets, on effectue de nombreuses visites ou activités, pour optimiser le séjour

++ familles ou groupes d'amis, petits budgets, primo-visitants



Normandie-Ecoute-Clientèles

« Méthodiques »

*« On a tapé nos critères sur le site  
Holidays.com : une maison pour  
9 personnes avec piscine, les dates,  
les kilomètres, et on est arrivés ici... »*



« Amateurs éclairés »

- Connaissent la région, y ont déjà effectué un ou plusieurs séjours : dans l'enfance, pendant leurs études ou il y a un certain temps

« Je connais bien Rouen, je fais du patinage, je voulais montrer la ville à mon ami... »

« Je suis venu avec mes parents, j'avais 12 ans... »

- Souhaitent parfaire leur connaissance de la région, qui leur plaît par sa richesse et sa diversité
- Ils réservent leur hôtel, mais ne réservent pas le camping



« Amateurs éclairés » (suite)

- Effectuent de nombreuses visites, sur les lieux de leur premier séjour, ou découvrent de nouveaux sites

*« Rouen est une ville historique, il y a plein de choses à voir ... demain on va visiter le Havre, puis après les plages du Débarquement ... nous faisons notre itinéraire au fur et à mesure »*

- Souvent itinérants, ils changent plusieurs fois de lieu de résidence au cours d'un même séjour (++) campeurs)



Normandie-Ecoute-Clientèles



## Les sources d'information



Normandie-Ecoute-Clientèles

- **Internet**, le canal le plus utilisé :  
→ informations générales, mais surtout recherche / réservation de l'hébergement
- **Les guides** occupent une place très important :  
→ Guides cités : Guide des Logis de France, ANWB
- **Les livres et reportages** : servent à la fois de stimulus et d'information, souvent pour les moins connaisseurs de la région
- **Les cartes** routières, cartes touristiques, GPS



Normandie-Ecoute-Clientèles

- Concernant les **Offices du Tourisme** :
  - Leur fréquentation est souvent très limitée par les Néerlandais
  - Il leur est reproché une capacité limitée d'échange (manque de familiarité avec les langues étrangères)
  - L'organisation est jugée imparfaite (files d'attente, pas de personnel dédié aux touristes étrangers, horaires d'ouverture, pas d'accès Internet ...)
- Des lacunes, alors que l'OT devrait être un **pôle central majeur** pour les étrangers
- Ce sont souvent **les gîtes ou chambres d'hôtes** qui jouent le rôle de renseignements et de conseils



Normandie-Ecoute-Clientèles



## Le bilan du séjour



Normandie-Ecoute-Clientèles

Un bilan globalement positif

- Une satisfaction sur des points fondamentaux :
  - la qualité touristique de la Normandie
  - recommanderaient la région
  - veulent revenir
  
- Satisfaction sur la qualité de l'accueil, le confort de circulation, le coût de la vie, la facilité des échanges



Normandie-Ecoute-Clientèles

### Des lacunes et des critiques

- En matière de services :
  - Des plages horaires d'ouverture jugées insuffisantes
  - Pour les familles, un manque d'activités pour les jeunes, enfants et adolescents
  - Un manque d'hygiène dans certains établissements
  
- Au plan des tarifs, sur certains sites :
  - Des tarifs jugés abusifs sur certains lieux de visite hautement touristiques, et des prix de consommation particulièrement montrés du doigt



Des lacunes et des critiques

« La pause de midi est trop longue,  
les commerces sont fermés même en  
plein mois d'août ... »

« Les prix sont trop élevés sur le littoral, la  
consommation en terrasse est très chère ... »