



### ETUDE CLIENTELE TOURISTIQUE DU CALVADOS

Restitution d'une enquête clientèle menée en 2019  
auprès d'un échantillon de 5 212 touristes dans le Calvados

En 2019, l'agence Calvados Attractivité, la Fédération des Offices de Tourisme et Territoires de Normandie (OTN) et les offices du tourisme du Calvados ont mené conjointement une enquête auprès des touristes du département.

L'objectif est d'une part d'améliorer notre connaissance des touristes sur le territoire en récupérant des données sur la clientèle (âge, catégories socio-professionnelle, consommation, mode de séjour, mode d'information ...), et d'autre part d'évaluer les retombées économiques du tourisme.

Dans un second temps, cette enquête de terrain permettra de remonter des infos quantitatives utiles à l'élaboration de la stratégie marketing touristique du Département ou celle des offices du tourisme.

**L'objectif de 3 000 répondants a été largement atteint avec au total 5 212 répondants sur le Calvados.**

#### → Méthodologie

**Les sondages se sont déroulés sur trois vagues d'études entre le 1er avril et le 30 septembre 2019 :** au printemps (avril-mai), à l'été (juillet-août) et à l'automne (septembre).

La répartition du nombre de questionnaires sur les différentes vagues et zones géographiques visait à reproduire la fréquentation observée en 2018 sur chacune des zones, pour chacune des périodes.

Un nombre minimum de questionnaires a été garanti pour permettre une analyse des réponses à l'échelle des zones d'études des offices de tourisme partenaires.

Pour les résultats à l'échelon départemental, un peu plus de 3 000 réponses ont été exploitées afin de respecter la représentativité de chacun des territoires.

#### → Une première dans le Calvados

C'est la première fois que le Calvados lance une enquête touristique sur un échantillon aussi important. C'est également une première sur la mutualisation des moyens entre le Département et les offices du tourisme du Calvados.

Calvados Attractivité a financé l'étude confiée au cabinet *Marketing on Demand* et une partie de l'enquête terrain a été réalisée directement par les équipes des dix offices du tourisme partenaires : **Bayeux Intercom, Bocage Normand, Caen la mer, In-Deauville, Falaise, Honfleur, Isigny Omaha Intercom, Normandie Cabourg Pays d'Auge, Suisse Normande, et Terres de Nacre.**

## → D'après les premiers résultats de l'enquête, on obtient pour le Calvados

### 1. Un PORTRAIT ROBOT du touriste/excursionniste dans le calvados

- Il est français (à 70 %) principalement (originaire d'Île de France 32,85 % ou de Normandie 27,19 %).
- Il est âgé de plus de 40 ans (41 % ont entre 40 et 59 ans) \*
- Il recherche la détente (69 %) et les visites culturelles.
- Il appartient plutôt à la catégorie CSP +/CSP++.

*\*On note tout de même un léger rajeunissement de notre clientèle (22 % ont entre 25 et 39 ans).*

### 2. Son MODE DE CONSOMMATION

- Il séjourne surtout sur le littoral et dans les villes de Caen et Bayeux
- Et choisit majoritairement un hébergement marchand (73 %)
- Il séjourne 5 nuits
- Il arrive principalement en voiture sur son lieu de séjour dans le Calvados \*

*\*Si peu de sondés se rendent dans le Calvados à vélo (1%), 15 % pratiquent le vélo pendant leur séjour.*

### 3. Des informations sur L'ATTRACTIVITE DU TERRITOIRE

L'enquête nous permet de confirmer l'attractivité du territoire. En effet, les atouts du Calvados sont soulignés à plusieurs reprises :

- Notre destination est connue et reconnue (86% des sondés savent qu'ils se trouvent dans le Calvados - 76 % sont très satisfaits de leur séjour – 91 % ont envie de revenir dans le Calvados).
- Les touristes viennent une fois et reviennent (69 % des répondants).

### 4. Des éléments permettant d'estimer les RETOMBÉES ECONOMIQUES du tourisme dans le Calvados

- Le panier moyen par jour et par personne est de **31,02 €**
- La dépense moyenne par nuit et par personne (quel que soit son mode d'hébergement) est de **27,83 €**

## → Estimation des retombées économiques via la solution Orange Flux Vision Tourisme

En croisant ces données avec l'estimation du nombre de nuitées obtenue via le dispositif Flux Vision Tourisme\* (dispositif contracté par l'Agence Calvados Attractivité avec Orange depuis 2016), on peut obtenir sur la période d'avril à septembre 2019 et dans la zone d'étude, les chiffres suivants:

- Estimation des dépenses en nuitées marchandes : entre 475 000 000 et 580 000 000 d'euros.
- Estimation des dépenses hors hébergement des touristes et excursionnistes : entre 1 172 000 000 et 1 432 000 000 d'euros.

→ Soit des retombées économiques liées au tourisme dans le Calvados pouvant se chiffrer entre **1 647 000 000** et **2 012 000 000 d'euros**.

\*Flux Vision Tourisme est une solution innovante développée par Orange.Co-construite avec Tourisme & Territoires (réseau national des destinations départementales), cette solution est aujourd'hui utilisée par plus de 50 départements. Flux Vision Orange permet de convertir des millions d'informations techniques du réseau mobile Orange, en indicateurs statistiques afin d'analyser la fréquentation de territoires et le déplacement des populations. Développée en accord avec la CNIL grâce à une anonymisation des données, elle fait l'objet de nombreux travaux de recherches et développements depuis 2012.