



# PROFIL DE LA CLIENTÈLE TOURISTIQUE EN ILLE-ET-VILAINE EN 2016



Enquête tourisme 2016  
**Reflét**  
BRETAGNE<sup>BE</sup>

Publication réalisée par le Comité Départemental du Tourisme  
Haute Bretagne Ille-et-Vilaine à partir de l'analyse des résultats  
de l'Enquête Tourisme Reflet 2016 du CRT Bretagne.

  
Haute Bretagne  
Ille & Vilaine  
TOURISME

# LES CARACTÉRISTIQUES DES SÉJOURS EN ILLE-ET-VILAINE

Moyens de transport les plus utilisés pour venir en Ille-et-Vilaine (en % des séjours - réponses multiples possibles)



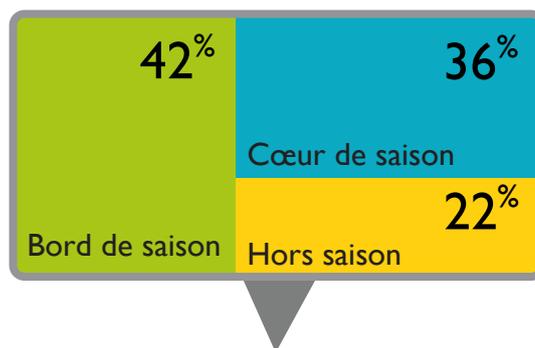
LA VOITURE RESTE DE LOIN LE PREMIER MODE DE TRANSPORT UTILISÉ POUR VENIR EN ILLE-ET-VILAINE, MAIS LE TRAIN, LE BATEAU ET L'AVION SONT LÉGÈREMENT SUR-REPRÉSENTÉS EN ILLE-ET-VILAINE PAR RAPPORT À LA BRETAGNE

PAS DE DIFFÉRENCE IMPORTANTE ENTRE LA RÉGION ET LE DÉPARTEMENT POUR LES CRITÈRES DE CHOIX DE LA DESTINATION

« La nature, les paysages et le littoral » arrive en première place dans le choix de la destination, devant « le patrimoine culturel » et « la découverte d'un nouvel endroit ».

A noter que « la proximité du lieu de séjour » enregistre 3 points de plus que pour la région (18%) en raison de la situation géographique et des facilités d'accès du département d'Ille-et-Vilaine.

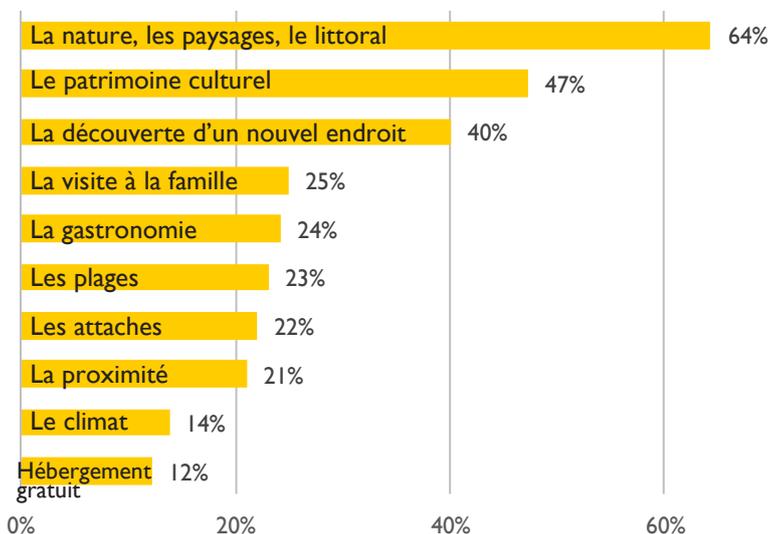
Périodes des séjours des touristes séjournant en Ille-et-Vilaine (en % des séjours)



PRÈS DE 80% DES SÉJOURS ONT LIEU PENDANT LA SAISON TOURISTIQUE (D'AVRIL À SEPTEMBRE)

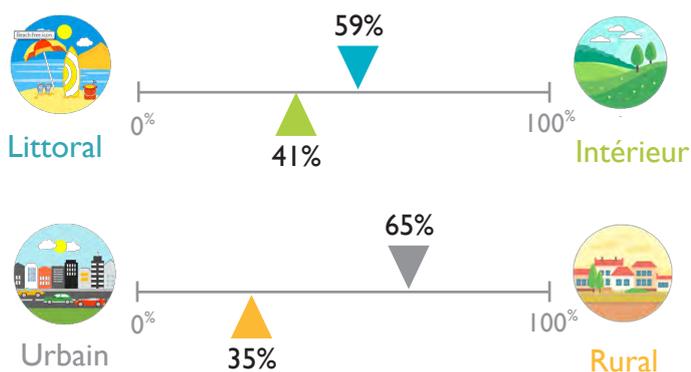
Le bord de saison (avril, mai, juin et septembre) et le cœur de saison (juillet et août) sont privilégiés pour les séjours en Ille-et-Vilaine et cela représente 78% des séjours. Cependant, cette part est moins importante qu'en Bretagne (84%). Cela se répercute sur le hors saison qui enregistre 22% des séjours bretonniers, contre seulement 16% en Bretagne.

Top 10 des critères de choix pour les séjours en Bretagne, pour les touristes séjournant en Ille-et-Vilaine (réponses multiples possibles)



# LES CARACTÉRISTIQUES DES SÉJOURS EN ILLE-ET-VILAINE

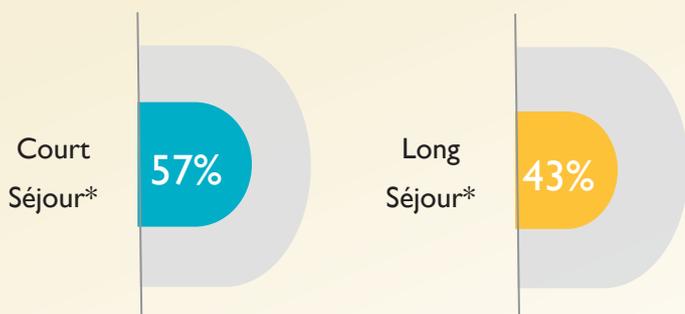
Lieux de séjour des touristes séjournant dans le département



PRÈS DE 6 SÉJOURS SUR 10 ONT LIEU SUR LE LITTORAL ET PRÈS DE 2/3 EN SECTEUR URBAIN, CONTRAIREMENT À LA RÉGION OÙ LES SÉJOURS ONT LIEU À 76% SUR LE LITTORAL ET À 60% EN MILIEU RURAL

**Clé de lecture**  
59% des séjours en Ille-et-Vilaine ont lieu sur le littoral et 65% ont lieu en milieu urbain

Durée des séjours des touristes séjournant dans le département



L'ILLE-ET-VILAINE SE CARACTÉRISE PAR UNE MAJORITÉ DE « COURT SÉJOUR »

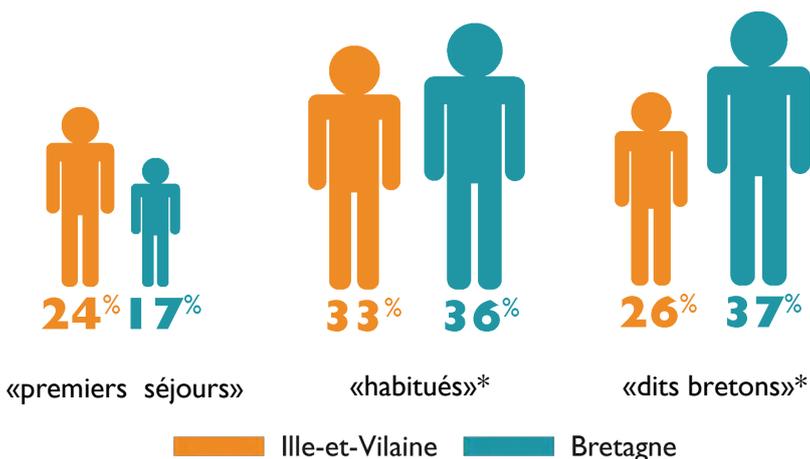
En Bretagne, on observe le phénomène inverse avec 2/3 de « long séjour » contre seulement 1/3 de « court séjour ».

Les familles privilégient les longs séjours, à l'inverse des 19-35 ans qui préfèrent les courts séjours.

Même si les courts séjours représentent 57% des séjours réalisés en Ille-et-Vilaine en 2016, ils ne représentent que 20% des nuitées annuelles, alors que les longs séjours en représentent 80% (pour 43% des séjours).

\*cf définition en dernière page - Glossaire

Fréquence des séjours en Ille-et-Vilaine (réponses multiples)



BEAUCOUP PLUS DE « PREMIERS SÉJOURS » EN ILLE-ET-VILAINE QU'EN BRETAGNE

En Ille-et-Vilaine, on enregistre près d'un quart de « premiers séjours » (24%) alors que la Bretagne n'en affiche que 17%.

A l'inverse, seulement un quart des séjours (26%) est réalisé en Ille-et-Vilaine par des «dits bretons» alors que ce chiffre atteint 37% pour la Bretagne.

# L'HÉBERGEMENT DES TOURISTES

## UNE LARGE MAJORITÉ DES NUITÉES RÉALISÉES EN ILLE-ET-VILAINE SE FAIT EN HÉBERGEMENT MARCHAND

67% DES NUITÉES SONT EFFECTUÉES DANS DES HÉBERGEMENTS MARCHANDS, ET LE LOCATIF ARRIVE EN PREMIER MODE D'HÉBERGEMENT LOIN DEVANT L'HÔTELLERIE ET LE CAMPING

### RÉSULTATS POUR LA RÉGION

- 1<sup>er</sup> Locatif (25%)
- 2<sup>ème</sup> Camping (17%)
- 3<sup>ème</sup> Hôtel (8%)
- 4<sup>ème</sup> Résidence de tourisme (4%)
- 5<sup>ème</sup> Chambre d'hôtes (3%)
- 6<sup>ème</sup> Village de vacances (2%)
- 7<sup>ème</sup> Autres (1%)

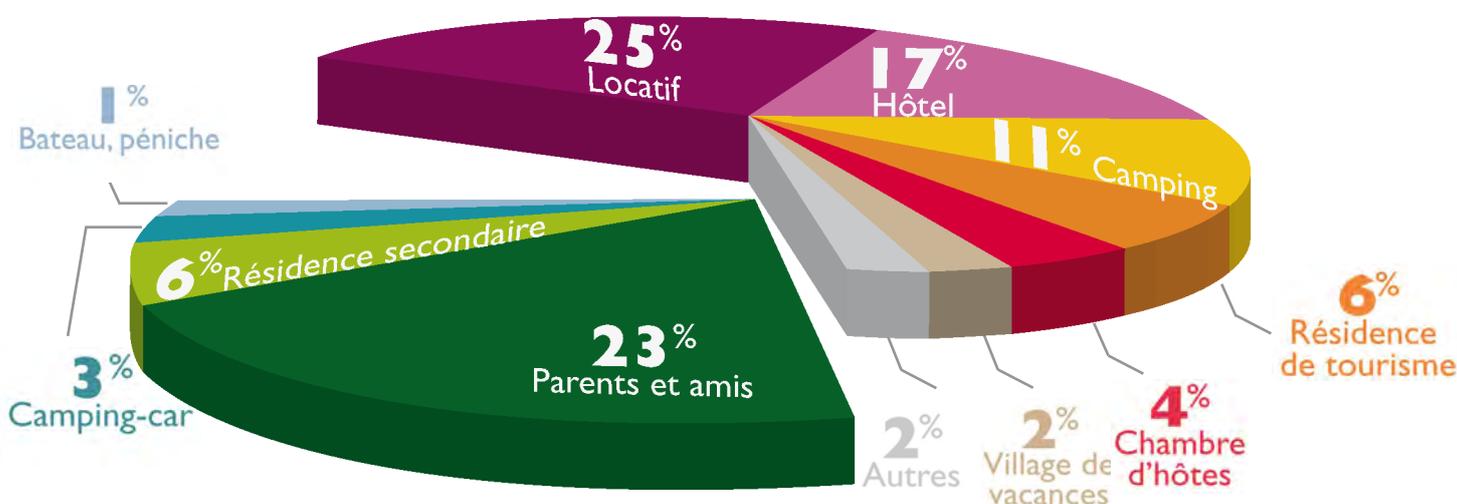
Modes d'hébergement marchand (réponses multiples possibles)

Le locatif arrive très largement en tête avec 1/4 des nuitées réalisées, tous modes d'hébergement confondus, et enregistre une très forte progression depuis 2005.

L'hôtellerie arrive en seconde position avec 17% des nuitées, et gagne des parts de marché par rapport à 2005.

Les campings arrivent en 3<sup>ème</sup> position avec 11% des nuitées, en légère baisse par rapport à 2005.

L'Ille-et-Vilaine affiche une part de nuitées réalisées en hébergement marchand supérieure de 7 points à la Bretagne, du fait notamment de la forte part de nuitées réalisées en hôtellerie en Ille-et-Vilaine (17%).



### Modes d'hébergement non-marchand

Concernant les modes d'hébergement non-marchand, le logement chez les parents/amis est privilégié avec près d'1/4 des nuitées réalisé chez des proches.

Les résidences secondaires enregistrent seulement 6% des nuitées touristiques, et affichent une très forte baisse depuis 2005. Un des éléments d'explication est qu'une partie du parc de résidence secondaire est passée dans le secteur commercial à travers notamment le développement des plateformes telles que AirB&B et d'autres.

### RÉSULTATS POUR LA RÉGION

- 1<sup>er</sup> Parents/amis (24%)
- 2<sup>ème</sup> Résidence secondaire (13%)
- 3<sup>ème</sup> Camping-car (3%)

33% DES NUITÉES SONT EFFECTUÉES DANS DES HÉBERGEMENTS NON-MARCHANDS, PRINCIPALEMENT CHEZ DES PROCHES

# L'HÉBERGEMENT DES TOURISTES

90% DES TOURISTES RÉSERVENT LEUR HÉBERGEMENT AVANT LEUR ARRIVÉE

Modes de réservation (réponses multiples possibles)

Internet 60%

Téléphone 21%

Mail 10%

8 TOURISTES SUR 10 N'AYANT PAS UTILISÉ INTERNET RÉSERVENT DIRECTEMENT AUPRÈS DE L'HÉBERGEUR

S'ils n'ont pas utilisé Internet, auprès de qui ont-ils réservé ?

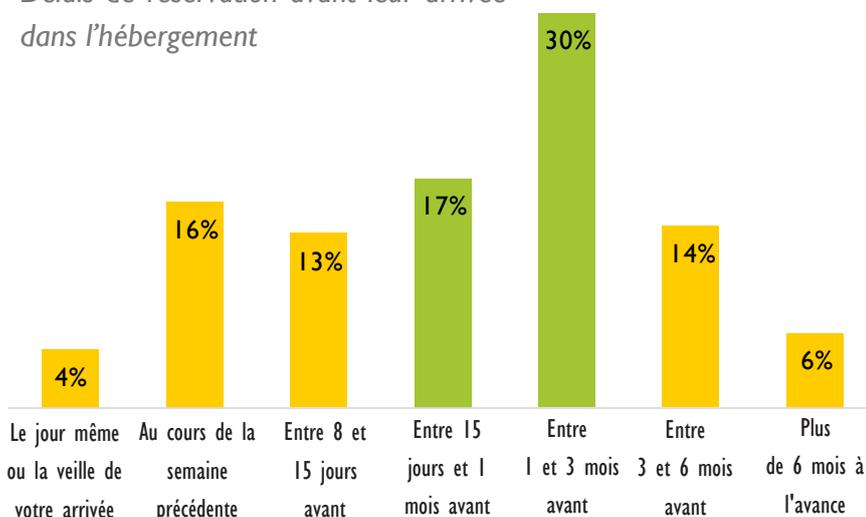
- 1 Directement chez l'hébergeur 80%
- 2 Centrale de réservation 9%
- 3 Particulier 5%

6 TOURISTES SUR 10 RÉSERVENT LEUR HÉBERGEMENT SUR INTERNET, ET MÊME 7 SUR 10 POUR LES « MILLENNIALS »

Sites de réservation

- 1 Booking 31%
- 2 AirBnB 13%
- 3 Site de hébergeur 12%
- 4 Gîtes de France 5%
- 5 Accor 5%

Délais de réservation avant leur arrivée dans l'hébergement

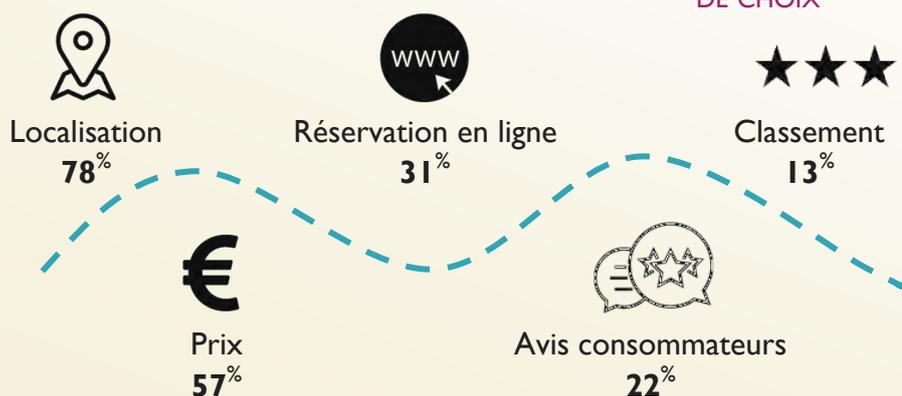


PRÈS DE 50% DES TOURISTES RÉSERVENT ENTRE 15 JOURS ET 3 MOIS À L'AVANCE

En Ile-et-Vilaine, plus d'un séjour sur 3 est réservé en dernière minute (moins de 15 jours avant).

Les 19-35 ans privilégient ce type de séjours (61%), à l'inverse des familles qui préfèrent réserver plus tôt, entre 3 et 6 mois, pour être sûres de disposer d'un hébergement pendant la saison estivale.

Critères de choix de l'hébergement



LA « RÉSERVATION EN LIGNE » ET LES « AVIS DES CONSOMMATEURS » ARRIVENT EN 3ÈME ET 4ÈME CRITÈRES DE CHOIX

La « localisation » et le « prix » sont les deux premiers critères retenus dans le choix de l'hébergement par les touristes séjournant en Ile-et-Vilaine, tout comme en Bretagne.

La nouveauté concerne les places occupées par la « réservation en ligne » et les « avis consommateurs » qui arrivent en 3ème et 4ème positions, loin devant le « classement » de l'hébergement.

# LES ACTIVITÉS PRATIQUÉES ET LES SITES VISITÉS

LES SÉNIORS FAVORISENT LES ACTIVITÉS DE VISITE ET DE DÉCOUVERTE, ALORS QUE LES « MILLÉNIALS » PRÉFÈRENT LES ACTIVITÉS DE LOISIRS

Concernant la préparation de ces activités, 38% des touristes venant en Ille-et-Vilaine préparent leurs activités en office de tourisme, 32% utilisent leur tablette ou smartphone, et 1/4 des touristes utilisent les guides papier. La grande majorité des activités de loisirs, sportives ou de découverte est organisée au dernier moment.

## Top 3 des activités de visite et découverte

Découverte d'une ville ou d'un village

73%

Visite de monuments historiques

55%

Visite d'espaces naturels

51%

\* Réponses multiples possibles

## Top 3 des activités de loisirs

Promenade et balade à pied

89%

Repos

50%

Marché

42%

\* Réponses multiples possibles

## Top 3 des activités sportives

Randonnée pédestre en autonomie

44%

Aucune activité

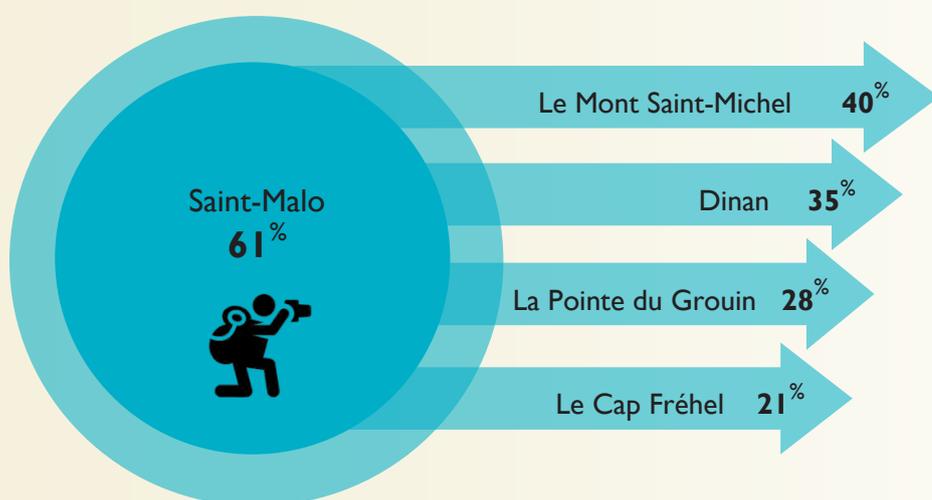
42%

VTT

13%

\* Réponses multiples possibles

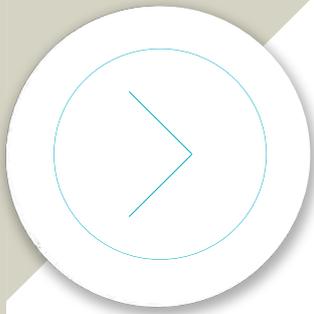
Les sites les plus visités par les touristes séjournant en Ille-et-Vilaine (parmi les sites d'enquête - liste non exhaustive)



## LE LITTORAL PRIVILÉGIÉ AU DÉTRIMENT DE L'INTÉRIEUR DU DÉPARTEMENT

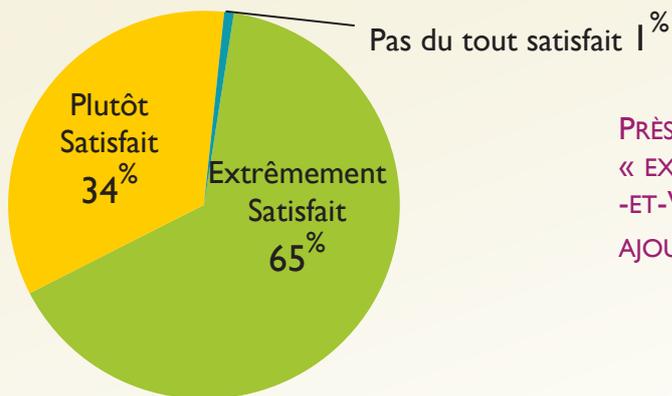
Près de 2/3 des touristes séjournant en Ille-et-Vilaine visitent Saint-Malo. La Pointe du Grouin se classe en 4ème position après le Mont-Saint-Michel et Dinan, des sites extérieurs à l'Ille-et-Vilaine, mais situés à proximité immédiate.

En 6ème position, on retrouve le Château de Fougères avec 14%, suivi de la Porte des Secrets à Paimpont (7%), la Roche aux Fées à Essé (6%) et le Manoir de l'Automobile à Lohéac (4%).



# AVIS DES TOURISTES SUR LEUR SÉJOUR EN ILLE-ET-VILAINE

La satisfaction concernant le séjour en Ile-et-Vilaine

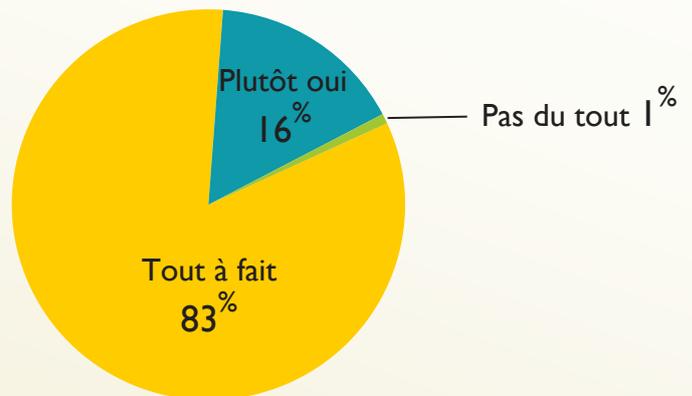


PRÈS DE 2/3 DES TOURISTES INTERROGÉS SONT « EXTRÊMEMENT SATISFAIT » DE LEUR SÉJOUR EN ILLE-ET-VILAINE ET CE CHIFFRE ATTEINT 99%, SI L'ON Y AJOUTE LES TOURISTES « PLUTÔT SATISFAIT ».

L'intention de retour suite à leur venue en Ile-et-Vilaine

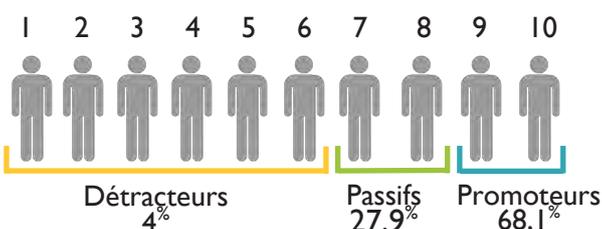


99% DES TOURISTES INTERROGÉS ONT L'INTENTION DE SÉJOURNER DE NOUVEAU EN ILLE-ET-VILAINE



La recommandation de leur séjour en Bretagne (pour les touristes séjournant en Ile-et-Vilaine)

NET PROMOTER SCORE (NPS) : 64,1



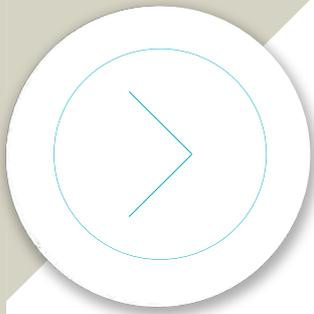
NPS= % PROMOTEUR - % DÉTRACTEURS

LES TOURISTES SÉJOURNANT EN ILLE-ET-VILAINE ATTRIBUENT UN NPS DE 64,1 LÉGÈREMENT SUPÉRIEUR À CELUI ATTRIBUÉ À LA BRETAGNE PAR TOUS LES TOURISTES

Clé de lecture

Le NPS est un indicateur de fidélité, consistant à demander aux clients : « Quelle est la probabilité que vous recommandiez ce séjour à votre entourage ? ».

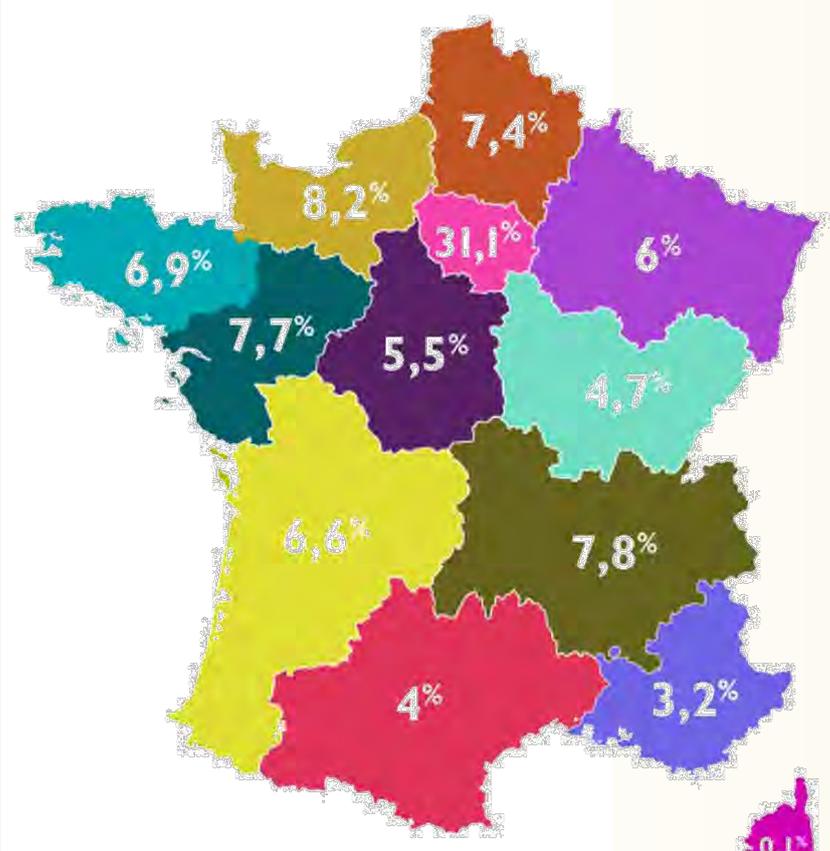
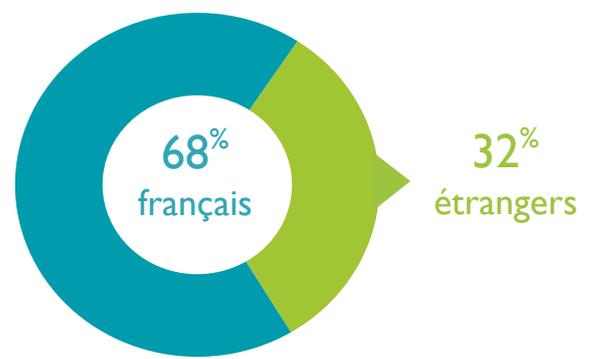
La réponse est donnée sur une échelle de 0 (« Tout à fait improbable ») à 10 (« Tout à fait probable »). On retient le pourcentage de clients qui ont répondu 9 ou 10 et on en retire celui des clients qui ont répondu entre 0 à 6 pour obtenir le NPS.



# L'ORIGINE DES NUITÉES TOURISTIQUES

PLUS DE 2/3 DES NUITÉES TOURISTIQUES SONT RÉALISÉES PAR LA CLIENTÈLE FRANÇAISE

Avec 68% de nuitées françaises, l'Ille-et-Vilaine se distingue très nettement de la Bretagne, qui enregistre 83% de nuitées françaises. Cette différence s'explique en partie du fait que le département d'Ille-et-Vilaine dispose de très nombreuses portes d'entrées et de sorties de la Bretagne (port, gares, aéroport) qui facilitent la venue et qui renforcent le poids des touristes étrangers en transit.

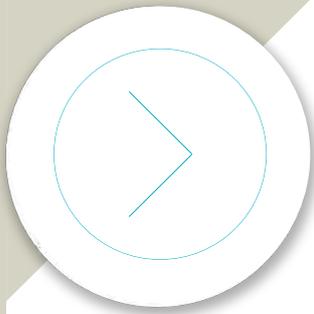


- |   |   |
|---|---|
| <span style="display:inline-block; width:15px; height:15px; background-color:#e91e63; border:1px solid black;"></span> ÎLE-DE-FRANCE    | <span style="display:inline-block; width:15px; height:15px; background-color:#4db6ac; border:1px solid black;"></span> BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ    |
| <span style="display:inline-block; width:15px; height:15px; background-color:#00695c; border:1px solid black;"></span> PAYS DE LA LOIRE | <span style="display:inline-block; width:15px; height:15px; background-color:#483d8b; border:1px solid black;"></span> CENTRE - VAL DE LOIRE      |
| <span style="display:inline-block; width:15px; height:15px; background-color:#00a08a; border:1px solid black;"></span> BRETAGNE         | <span style="display:inline-block; width:15px; height:15px; background-color:#f0e68c; border:1px solid black;"></span> NOUVELLE-AQUITAINE         |
| <span style="display:inline-block; width:15px; height:15px; background-color:#d4af37; border:1px solid black;"></span> NORMANDIE        | <span style="display:inline-block; width:15px; height:15px; background-color:#6b8e23; border:1px solid black;"></span> AUVERGNE-RHÔNE-ALPES       |
| <span style="display:inline-block; width:15px; height:15px; background-color:#c0504d; border:1px solid black;"></span> HAUTS-DE-FRANCE  | <span style="display:inline-block; width:15px; height:15px; background-color:#e91e63; border:1px solid black;"></span> OCCITANIE                  |
| <span style="display:inline-block; width:15px; height:15px; background-color:#673ab7; border:1px solid black;"></span> GRAND EST        | <span style="display:inline-block; width:15px; height:15px; background-color:#3949ab; border:1px solid black;"></span> PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR |
|   | <span style="display:inline-block; width:15px; height:15px; background-color:#9c27b0; border:1px solid black;"></span> CORSE                      |

2/3 DE LA FRÉQUENTATION FRANÇAISE EN PROVENANCE DU QUART NORD-OUEST

L'Île-de-France arrive très largement en tête des régions les plus représentées en termes de nuitées réalisées en Ille-et-Vilaine avec près d'un tiers des nuitées (31,1%), devant la Normandie (8,2%) et la région Auvergne-Rhône-Alpes (7,8%) qui devance de très près les Pays de la Loire (7,7%) et les Hauts de France (7,4%). Dans ce top 5 des régions, seule la région Auvergne-Rhône-Alpes n'appartient pas au « quart nord-ouest » de la France.

En comparaison avec la Bretagne, le classement est légèrement différent. L'Île-de-France arrive toujours en tête mais de façon moins marquée (26,7% contre 31,1%). La région Bretagne fait son apparition en seconde position dans ce classement (11% des nuitées), devant les Pays de la Loire (9,7%), Auvergne-Rhône-Alpes (9,3%) et la Normandie (8%).



# L'ORIGINE DES NUITÉES TOURISTIQUES

PLUS DE 80% DES NUITÉES ÉTRANGÈRES RÉALISÉES EN ILLE-ET-VILAINE SONT D'ORIGINE EUROPÉENNE

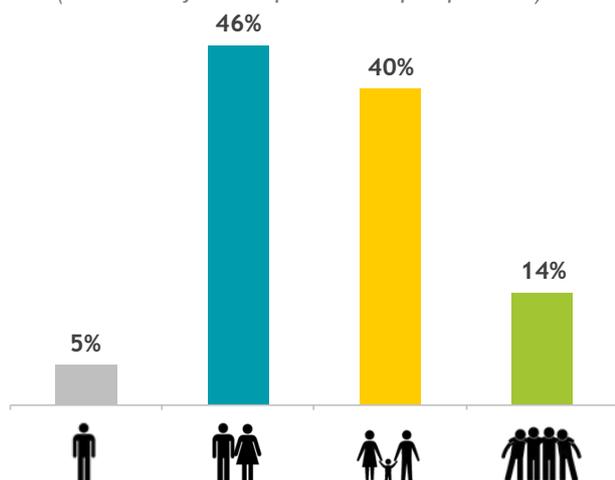
La carte met en évidence le poids de la clientèle européenne (83% des nuitées étrangères) et particulièrement le poids des nuitées en provenance des **Iles Britanniques** (42%), de **l'Europe du sud** avec notamment l'Espagne, l'Italie, le Portugal (12%), suivi de **l'Europe Centrale et du Nord** (9%). En 4ème position, on trouve l'**Allemagne**, qui, à elle seule, représente 9% des nuitées étrangères, juste devant la « **Belgique et le Luxembourg** » (8%) et les **Pays Bas** (4%).

A noter la part relativement importante des nuitées en provenance du **continent américain** (10%), alors que le reste du monde représente 7% des nuitées.



# LA TYPOLOGIE DES TOURISTES SÉJOURNANT EN ILLE-ET-VILAINE

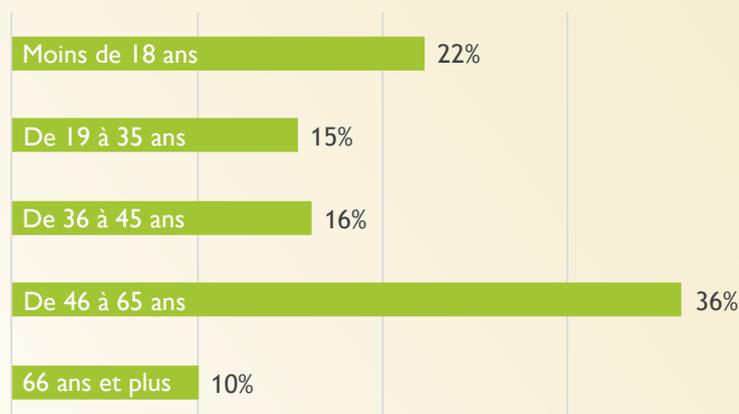
Types de foyers séjournant dans le département en 2016 (en % des séjours - réponses multiples possibles)



**LES COUPLES ARRIVENT EN TÊTE DEVANT LES FAMILLES EN ILLE-ET-VILAINE**

On constate une sur-représentation des couples (46%) en Ile-et-Vilaine par rapport à la Bretagne (42%). A l'inverse, les familles sont sous-représentées en Ile-et-Vilaine (40%) contre 46% en Bretagne. A noter que les parts ont très peu évolué depuis 2005.

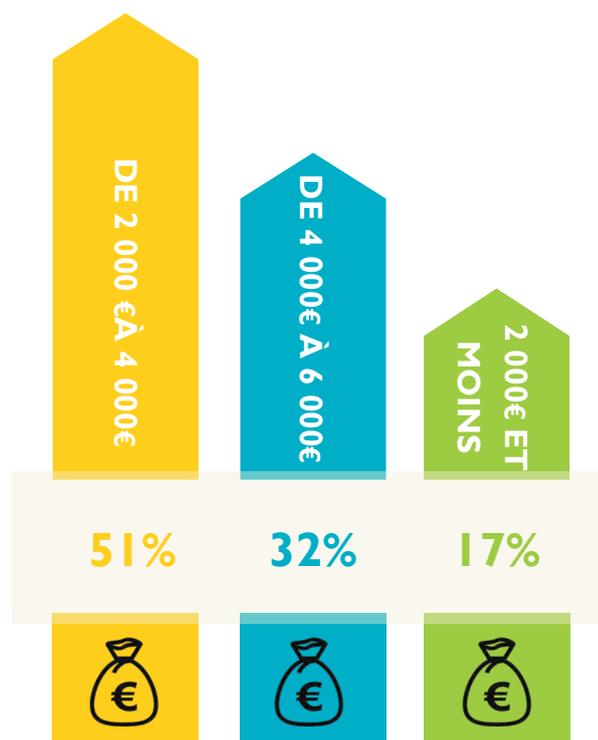
Tranches d'âges des touristes séjournant en Ile-et-Vilaine



**PLUS DU TIERS DES NUITÉES TOURISTIQUES EST GÉNÉRÉ PAR LES 46-65 ANS**

Les classes d'âges « 46-65 ans » et « les moins de 18 ans » représentent à elles deux près de 60% des touristes séjournant dans le département. Les classes d'âges des « 19 à 65 ans » sont en sur-représentation de 5 points en Ile-et-Vilaine par rapport à la Bretagne.

**PLUS D'UN FOYER SUR DEUX A UN REVENU NET MENSUEL COMPRIS ENTRE 2 000€ ET 4 000€**



# LES CHIFFRES CLÉS DU TOURISME EN ILLE-ET-VILAINE EN 2016

Le tourisme en Ille-et-Vilaine, qu'est-ce que c'est ?

**746 MILLIONS D'EUROS DE CONSOMMATION GLOBALE**



**BRETAGNE**

4,5 milliards d'euros (la part de l'Ille-et-Vilaine représente 16,6% de la consommation globale de la Bretagne)

**2,3 MILLIONS DE TOURISTES EN 2016**



**BRETAGNE**

12,8 millions de touristes (la part de l'Ille-et-Vilaine représente 18% des touristes en Bretagne)

**63,7 € / JOUR / PERSONNE**

Une dépense par jour multipliée par 2 depuis 2005 en Ille-et-Vilaine

**BRETAGNE**

47,2 € /jour /personne  
Une dépense multipliée par 1,7 en 10 ans

**1000 € / FOYER / SÉJOUR**

Compte tenu de l'inflation depuis 2005, le budget par foyer et par séjour reste stable

**BRETAGNE**

1 222 € /foyer /séjour  
Compte tenu de l'inflation depuis 2005, le budget par foyer et par séjour reste stable



**3,1 PERSONNES EN MOYENNE**

Très légère baisse par rapport à 2005

**BRETAGNE**

3,4 personnes en moyenne  
Très légère baisse par rapport à 2005

**5,1 JOURS DURÉE DE SÉJOUR**



Baisse de plus de 3 jours en 10 ans

**BRETAGNE**

7,5 jours  
Baisse de 4 jours en 10 ans

# MÉTHODOLOGIE

## 143 POINTS D'ENQUÊTE

### La source : l'enquête de fréquentation touristique Reflet 2016

Le Pôle Observatoire et Prospective du CRT Bretagne a piloté une enquête de fréquentation touristique d'envergure régionale visant à disposer d'une photographie actualisée et détaillée des touristes séjournant en Bretagne, de leurs profils, de leurs pratiques et leurs motivations. Il s'agissait également de mesurer des tendances d'évolution par rapport à la situation de 2005, et ainsi d'actualiser les données utilisées par l'ensemble des acteurs du tourisme pour la définition des politiques touristiques et des stratégies marketing et de communication.

REFLET, baptisée Région Enquête Fréquentation Loisirs Et Tourisme, constitue le volet principal de ce projet en trois dimensions : le tourisme d'agrément, l'excursionnisme et le tourisme d'affaires.

### 3 571 questionnaires analysés pour le département de l'Ille-et-Vilaine

Les touristes ont été enquêtés dans 143 points d'enquête sur toute la région (ports, aéroports, gares, sites de visites, marchés, offices de tourisme, centres nautiques), du week-end de Pâques (26/03/2016) au week-end du 11 novembre 2016, afin de disposer d'une vision plus précise du tourisme lors de la période d'affluence des touristes dans le département.

La région a recueilli plus de 15 500 questionnaires à l'échelle des 10 Destinations touristiques en Bretagne, dont 14 365 à l'échelle de la Bretagne administrative. La méthodologie retenue a permis d'effectuer des analyses régionales, départementales et par destination.

Cette analyse vous permettra de disposer des principaux indicateurs concernant le profil de la clientèle touristique ayant séjourné en Ille-et-Vilaine en 2016.

**Source : Enquête de fréquentation touristique / Comité Régional du Tourisme Bretagne / Reflet 2016 volet Tourisme d'agrément**

**Analyse : Comité Départemental du Tourisme Haute Bretagne Ille-et-Vilaine - 2017**



### Glossaire

**Touriste:** une personne ayant passé au moins une nuit en dehors de son domicile principal dans la zone d'étude observée

**Nuitée touristique:** période égale à une nuit de présence d'un touriste sur un territoire observé

**Séjour:** période continue incluant au moins une nuit effectuée par un touriste. Un séjour peut comporter un ou plusieurs lieux de séjour

**Court séjour:** de 1 à 3 nuitées comprises

**Long séjour:** 4 nuitées et plus

**Cœur de saison:** mois de juillet et août

**Bord de saison:** mois d'avril, mai, juin et septembre

**Hors saison:** du mois d'octobre à mars

**Millenials:** les 19-35 ans, ce sont les digital native, la génération Y

**Habités:** Les touristes déclarant avoir effectué des séjours en Ille-et-Vilaine « tous les ans ou presque » ou « 2 à 3 fois au cours des 5 dernière années »

**Dits bretons:** Les touristes déclarant « venir plusieurs fois par an », « disposer d'un pied à terre » ou « habiter la région »

COMITÉ DÉPARTEMENTAL DU TOURISME HAUTE BRETAGNE ILLE-ET-VILAINE

44 Square de la Mettrie - 35700 Rennes

Tél. 02 99 78 47 47

<http://pro.bretagne35.com/chiffres-donnees>

Contact : Jean-Christophe Nicolle—jc.nicolle@bretagne35.com - 02 99 78 47 44

Crédit photo: Couverture - Diaphane Ell Prod