



Ipsos Océan Indien



Suivi de la demande touristique locale à La Réunion

Principaux résultats -1T à 3T 2018

Préparé pour **L'Île de la Réunion Tourisme**

Par Armelle Garnier

COPIL du 19 Décembre 2018

©Ipsos - Suivi de la demande touristique locale à La Réunion - Résultats 2018

GAME CHANGERS





① Estimation du volume de séjours et d'excursions



Mode d'interrogation mixte **téléphone/online**

Période observée : **janvier à septembre 2018 (soit 9 mois cumulés)**

Echantillons :

- **4 890** Réunionnais de 18 ans et plus interrogés par téléphone pour évaluer les volumes de séjours et excursions.
- **646** Réunionnais interrogés online pour décrire leurs **SÉJOURS**
- **795** Réunionnais interrogés online pour décrire leurs **EXCURSIONS**

② Description des séjours et excursions



③ Estimation des recettes du tourisme local



GAME CHANGERS



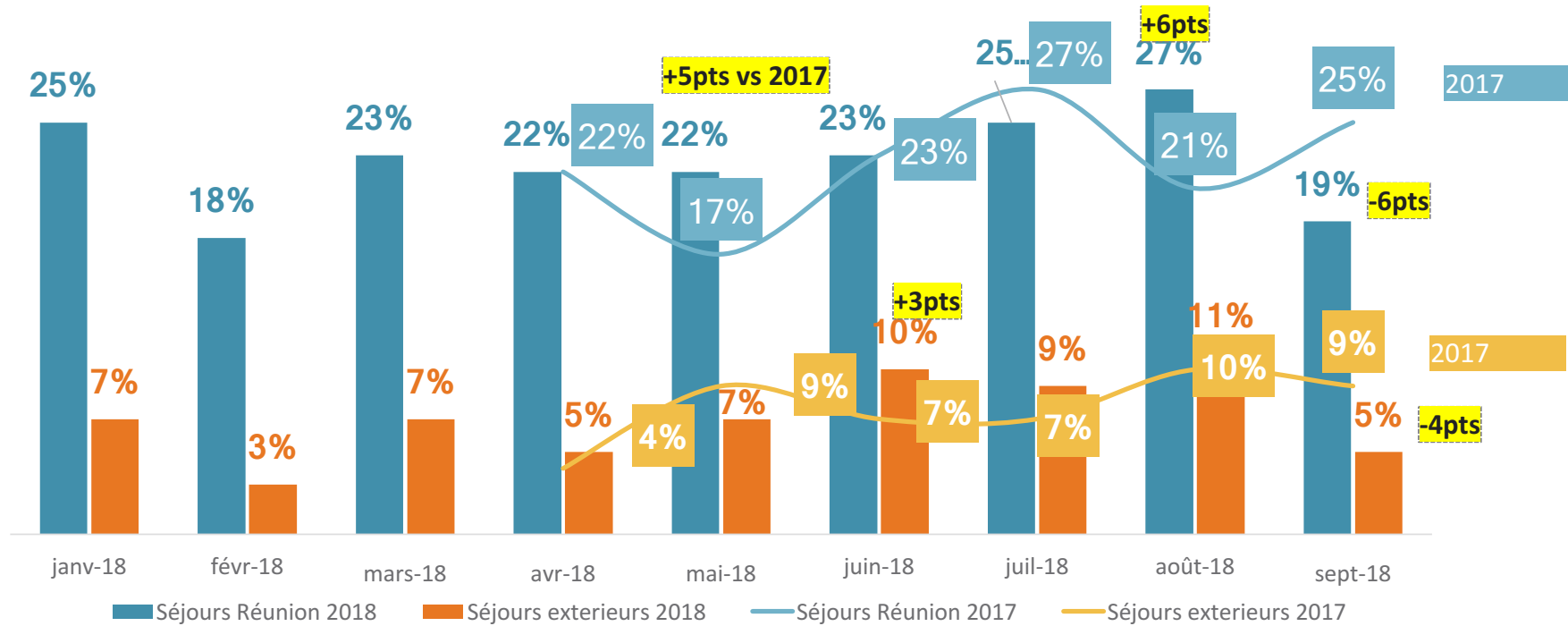
TAUX DE TOURISTES LOCAUX EN SÉJOURS

Base : Réunionnais de 18 ans et plus

Séjours avec nuitées janvier à septembre 2018

- Chaque mois en moyenne sur la période observée, **23%** des Réunionnais de 18 ans et plus ont effectué au moins un séjour à La Réunion¹.

Part des Réunionnais ayant effectué au moins un séjour en dehors de leur domicile dans le mois, à La Réunion ou ailleurs



¹ Séjours à la Réunion avec nuitée, en dehors du domicile

GAME CHANGERS

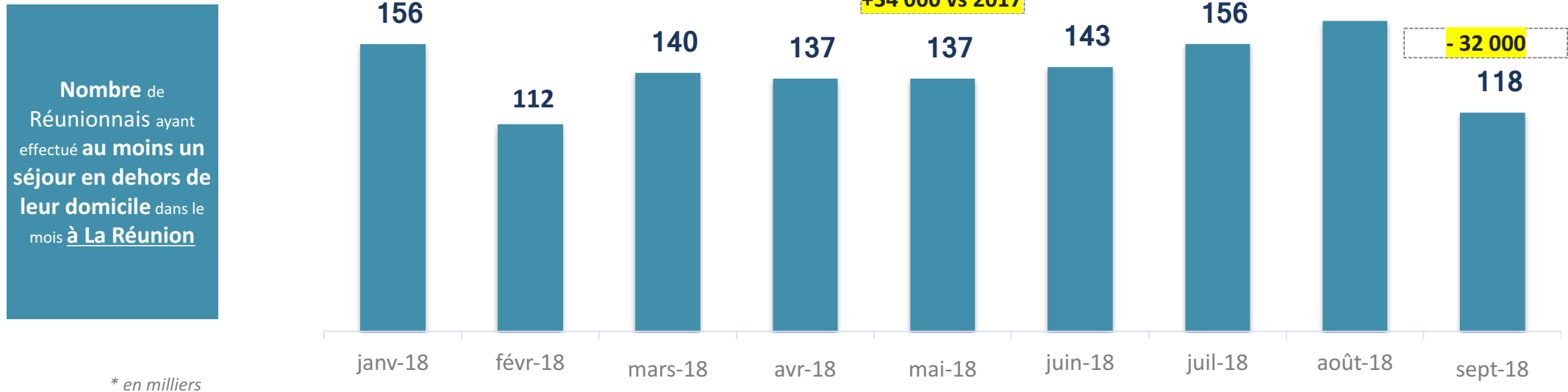


NOMBRE DE TOURISTES LOCAUX

Base : Réunionnais de 18 ans et plus

Séjours avec nuitées janvier à septembre 2018

- Chaque mois en moyenne sur la période observée, environ 141 000 Réunionnais de 18 ans et plus ont effectué un séjour sur l'île, avec un pic pendant les « grandes vacances » et notamment en août



GAME CHANGERS

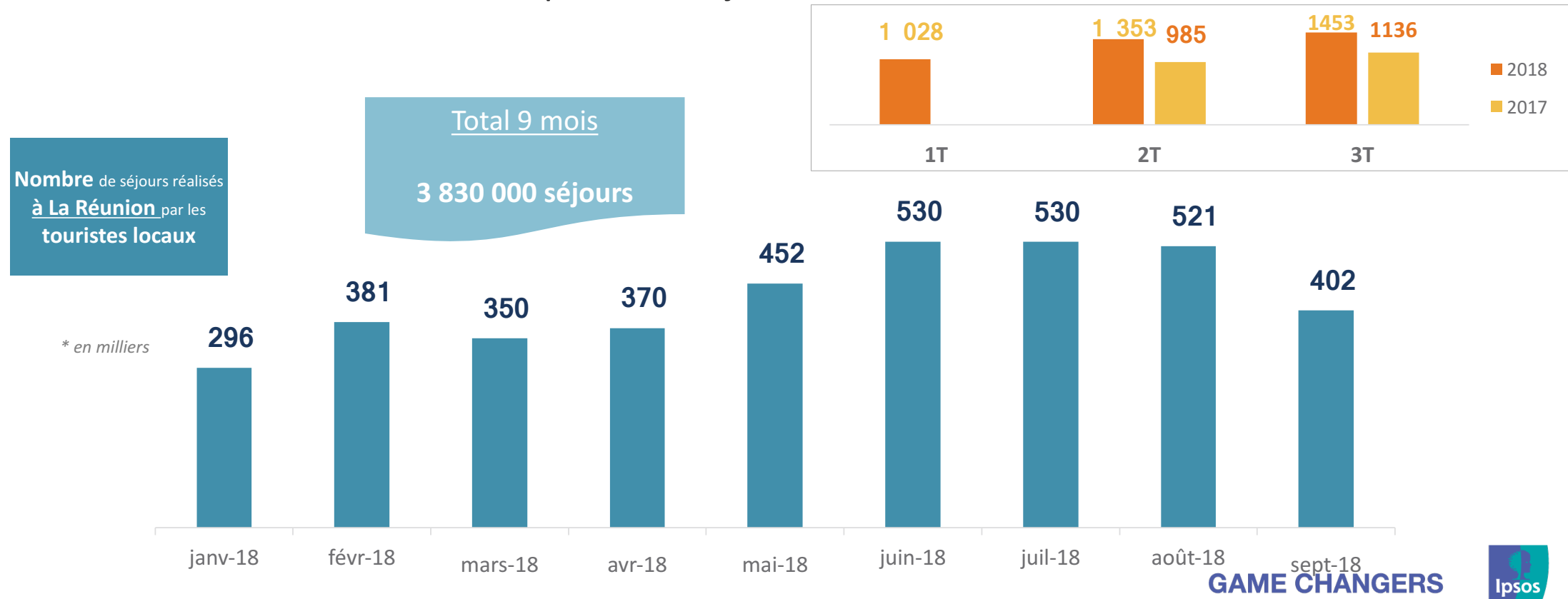


NOMBRE DE SÉJOURS SUR L'ÎLE

Base : Séjours réalisés à La Réunion

Séjours avec nuitées janvier à septembre 2018

- Cela représente l'équivalent de **426 000 séjours** réalisés **chaque mois** tous motifs confondus, avec un volume important de juin à août cette année.



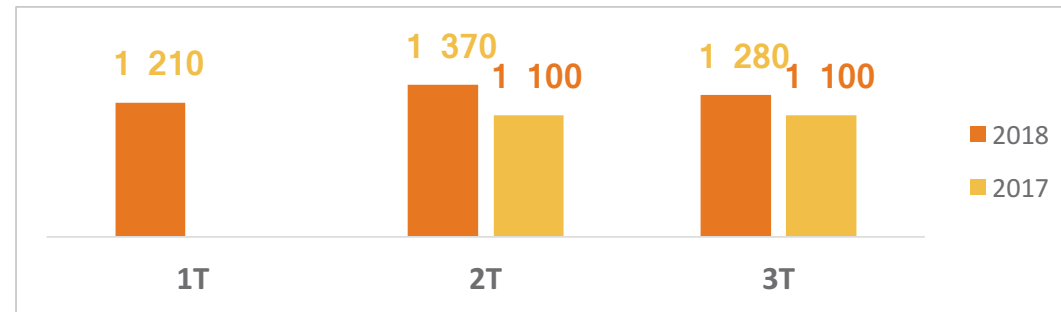
ESTIMATION DU NOMBRE DE NUITÉES MARCHANDES SUR L'ÎLE

Séjours avec nuitées janvier à septembre 2018

Base : Séjours réalisés à La Réunion

- 42% des séjours ont été réalisés en hébergements marchands.
- 2,5 nuits passées en moyenne sur le lieu d'hébergement payant, soit l'équivalent (hors saisonnalité mensuelle) d'environ 429 000 nuitées marchandes chaque mois sur l'île sur la période.

Total 9 mois
3 860 000 nuitées
marchandes



GAME CHANGERS



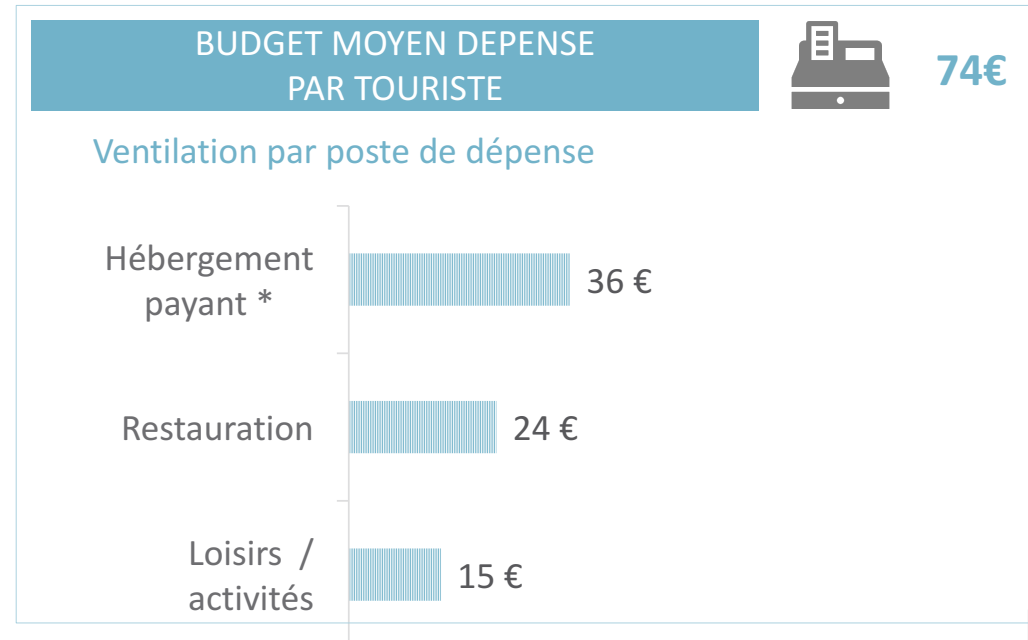
DÉPENSES DES TOURISTES LOCAUX LORS DE LEURS SÉJOURS SUR L'ÎLE

Séjours avec nuitées janvier à septembre 2018

- En moyenne, tous postes de dépenses confondus, les résidents réunionnais ont dépensé sur la période environ **74€ / personne pour leur séjour (soit l'équivalent de 181 € / ménage)**
- **L'hébergement** demeure le **premier poste de dépense**, suivi de la restauration et des loisirs payants

NB : on estime en moyenne à **3,0** le nombre de personnes par séjour **en hébergement payant** sur la période

Soit un budget moyen par ménage de **181€**



* Calcul hors valeurs extrêmes et sur la base d'un seul hébergement (en cas d'hébergement multiple)

GAME CHANGERS



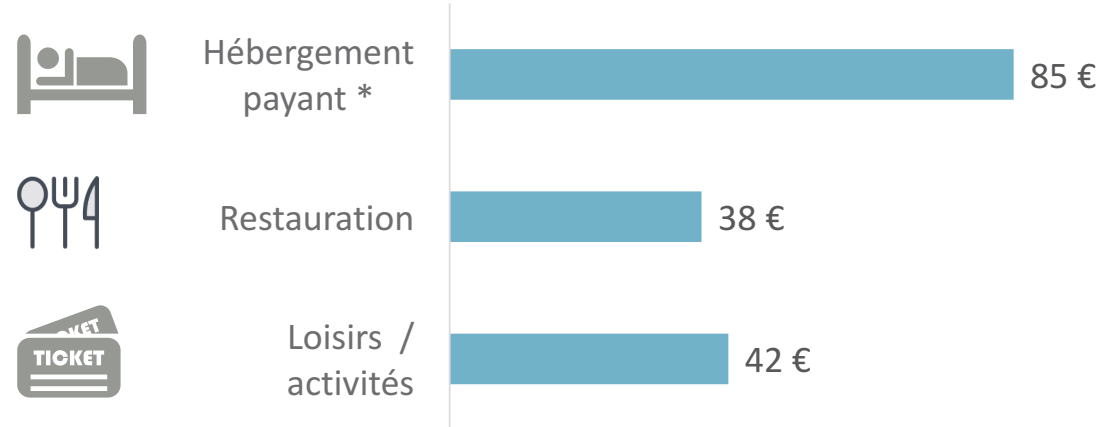
DÉPENSES DES TOURISTES LOCAUX LORS DE LEURS SÉJOURS SUR L'ÎLE

Séjours avec nuitées janvier à septembre 2018

- Lorsque les touristes ont opté pour un hébergement payant, ce poste s'est élevé à **85€** en moyenne, **38€** pour ceux qui ont alloué un budget à la **restauration**, et **42€** pour ceux qui ont pratiqué des activités de **loisirs payantes**

BUDGETS MOYENS DÉPENSÉS PAR POSTE et PAR PERSONNE (en cas de dépense sur ce poste)

NB : on estime en moyenne à **3,1** le nombre de personnes par séjour **en hébergement payant** sur la période



* Calcul hors valeurs extrêmes et sur la base d'un seul hébergement (en cas d'hébergement multiple)

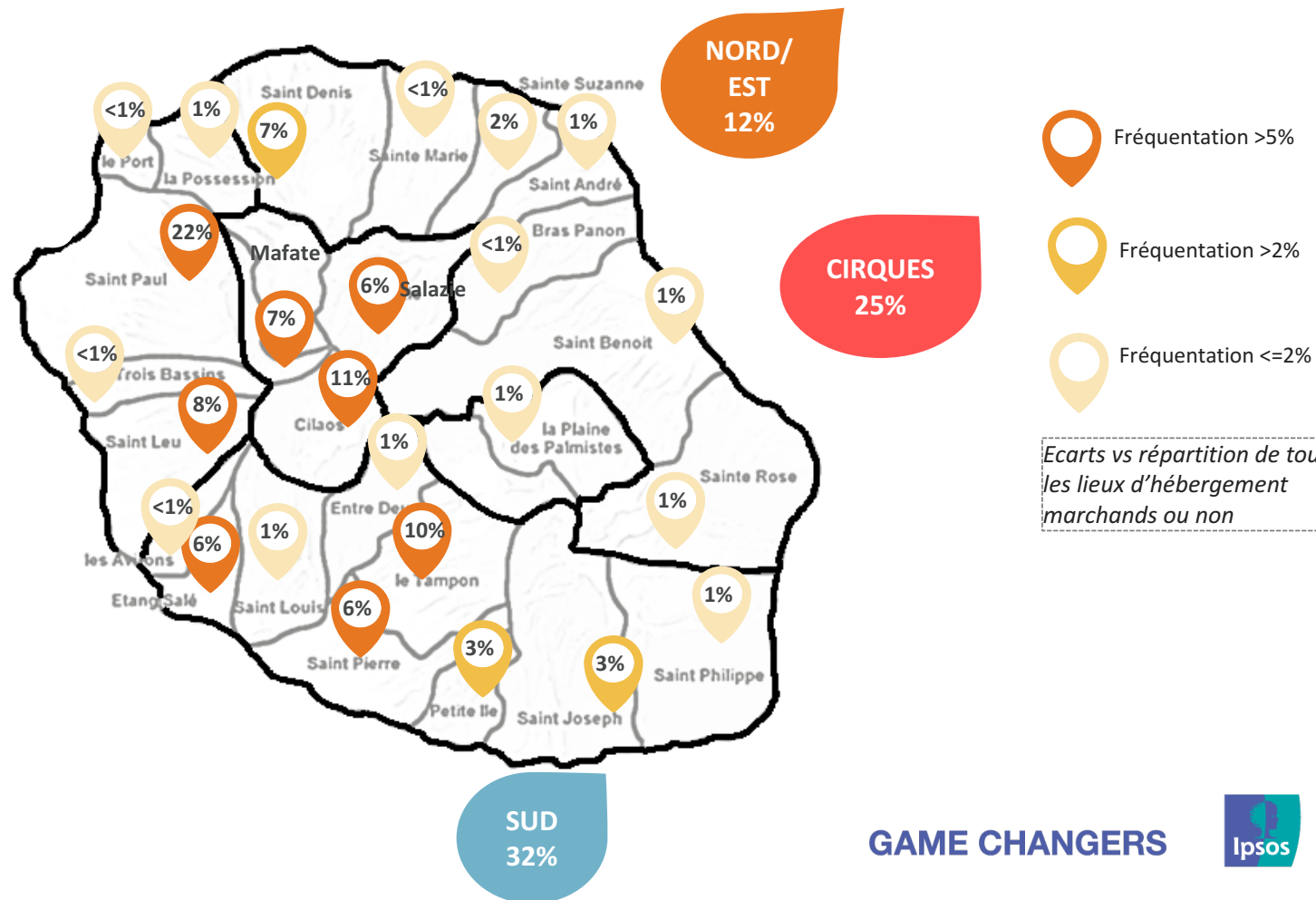
GAME CHANGERS



DESTINATION DES SÉJOURS MARCHANDS (principal lieu d'hébergement)

Séjours (avec nuitées marchandes) avril à septembre 2018

! Changement de questionnaire au 2T 2018



Base : Séjours en hébergement payant

GAME CHANGERS

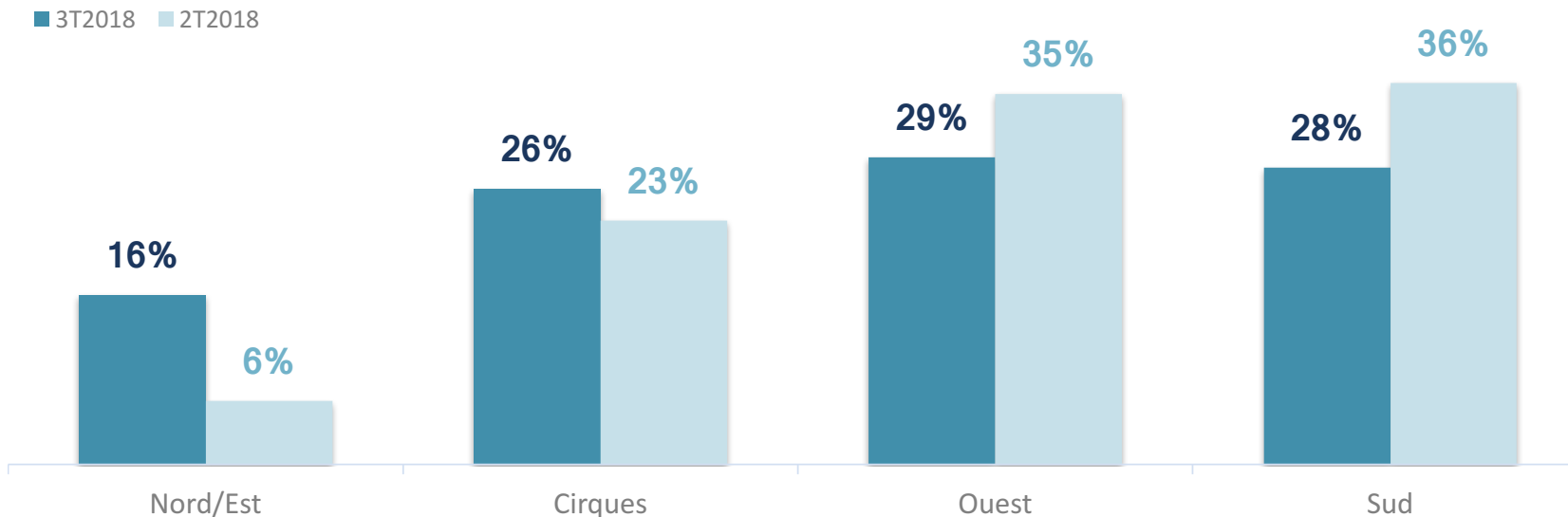


DESTINATION DES SÉJOURS MARCHANDS (principal lieu d'hébergement)

Séjours (avec nuitées marchandes) avril à septembre 2018

Base : Réunionnais de 18 ans et plus

- Au 3^{ème} trimestre la région Nord/Est a été plus fréquentée



GAME CHANGERS

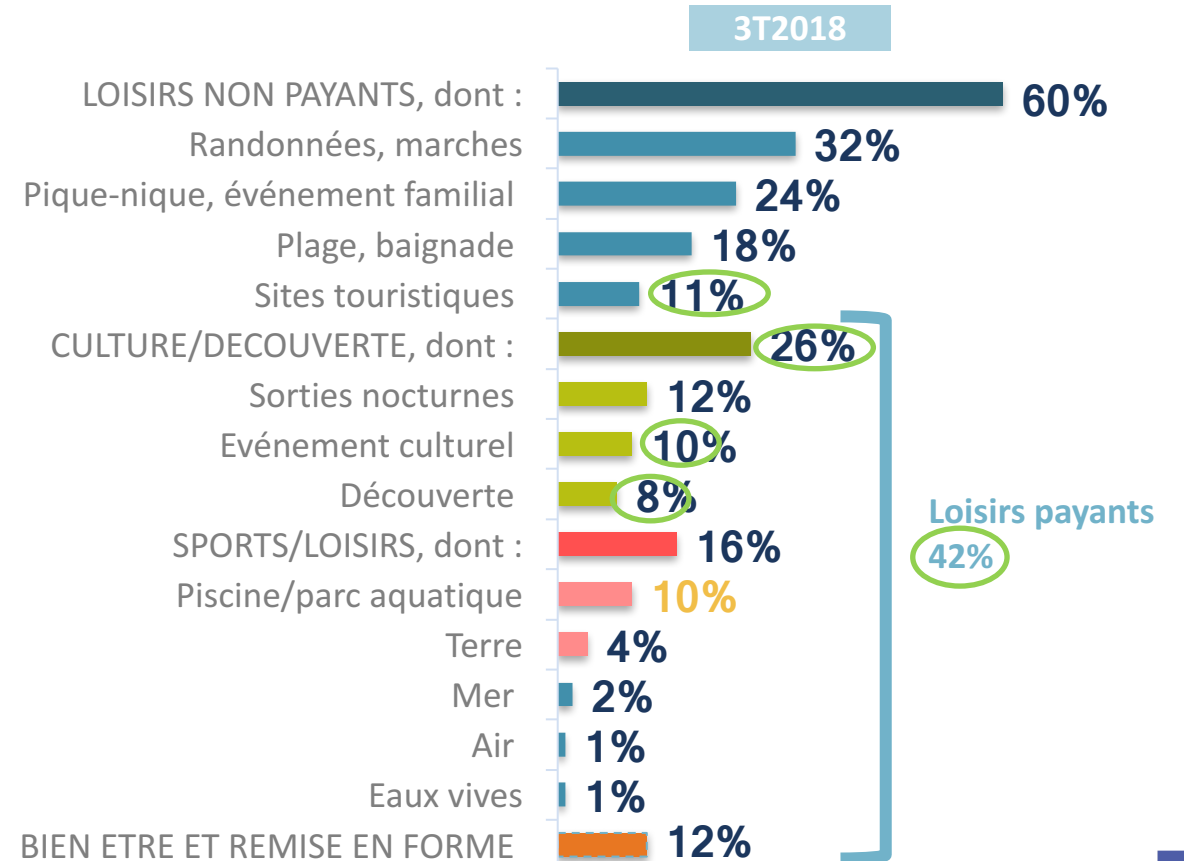
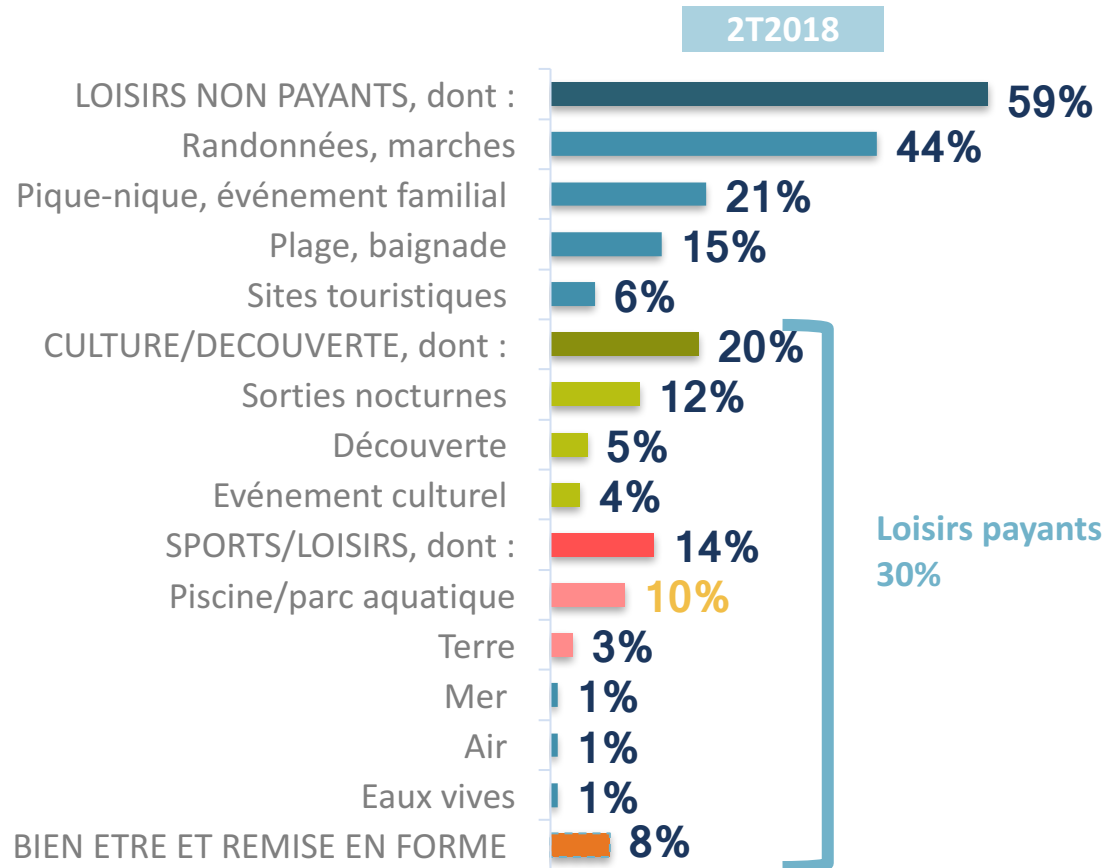


ACTIVITES PRATIQUEES LORS DES SEJOURS

Séjours janvier à septembre 2018

Base : Réunionnais de 18 ans et plus

- Les activités au 3^{ème} trimestre sont davantage tournées vers les sites touristiques, la découverte



- Hausse significative de la pratique entre les 2 périodes
- Baisse significative de la pratique entre les 2 périodes

GAME CHANGERS



OPTIMISATION DE L'OFFRE DE SÉJOURS

Séjours avril à septembre 2018 (nouvelle question)



OPTIMISATION DE L'OFFRE DE SÉJOURS

Séjours avril à septembre 2018 (nouvelle question)

Q40B. En plus de ce que vous avez déjà pu exprimer à propos des lieux de restauration, des activités de loisirs que vous avez éventuellement pratiquées, avez-vous d'autres remarques à formuler ? des attentes dont vous souhaiteriez faire part aux professionnels du tourisme ? des choses à améliorer ? à créer ?

Rapport qualité/prix et prix

Mieux faire passer le message concernant la présence d'une animation. Donner de la qualité et une meilleure accessibilité prix aux Réunionnais concernant les séjours de vacances dans les hôtels de notre île. 5 euros l'entrée, nous avons été déçues du cadre et du manque total d'entretien des lieux.

Offre limitée

Certaines villes manquent d'activité. Ce n'est pas possible d'arriver à Mafate à midi le samedi et de trouver un SEUL restaurant ouvert (très bon d'ailleurs).

Qualité de service

Il faut améliorer notre approche des touristes. Top accueil de l'office du Tourisme Gillot : un personnel clé, stratégique, souriant avec une excellente maîtrise à 360 de La Réunion. Il faut améliorer le service et le niveau de cuisine dans le restaurant... Effort sur la rapidité des services de restauration. Les piscines chauffées sont un plus.

Accueil

L'accueil avec le sourire c'est quand même plus appréciable ! plus de professionnalisme plus d'explications. L'accueil réservé au restaurant était très limite, nous avons voulu manger en terrasse il n'y avait personne mais on nous a dit non.

Aménagement

Un peu plus de confort dans les gites pour le couchage serait souhaitable. une meilleure signalisation des temps sur les sentiers.

Propreté et hygiène

Faire nettoyer les plages et l'environnement en général car trop de saleté dans les rues, plages, et villes. Faire respecter et développer les plantations d'arbres sur les front de mer et faire en sorte que les poubelles soit rentrées de bonne heure. Merci de remettre des poubelles dans des lieux très fréquentés ainsi que des affichages rappelant aux "usagers" pourraient ramener leurs déchets !

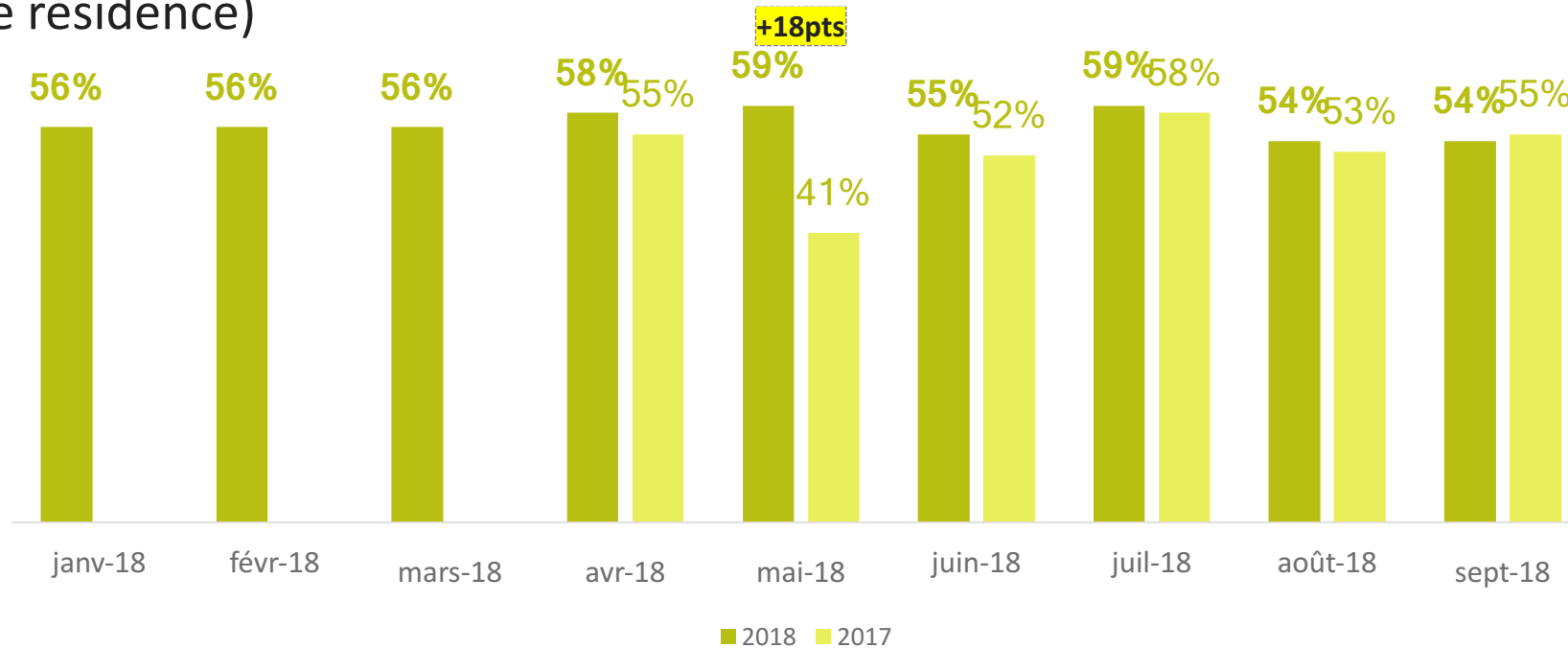
TAUX D'EXCURSIONNISTES LOCAUX

Base : Réunionnais de 18 ans et plus

Excursions hors commune de résidence janvier à septembre 2018

- **Chaque mois** en moyenne sur la période observée, **56%** des Réunionnais de 18 ans et plus ont effectué **au moins une excursion sur l'île** (i.e., hors de leur commune de résidence)

... Part des Réunionnais ayant effectué **au moins une excursion à la Réunion en dehors de leur commune** dans le mois
(hors motifs professionnels ou de santé)



GAME CHANGERS



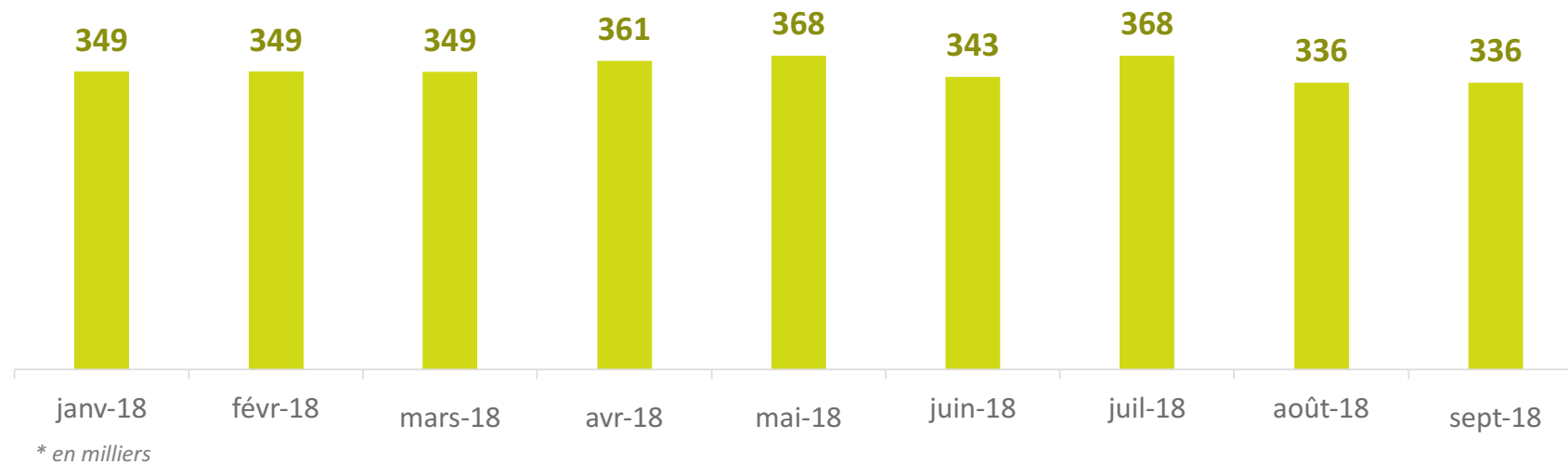
NOMBRE D'EXCURSIONNISTES LOCAUX

Base : Réunionnais de 18 ans et plus

Excursions hors commune de résidence janvier à septembre 2018

- Chaque mois en moyenne sur la période observée, **351 000 Réunionnais** de 18 ans et plus ont effectué **au moins une excursion sur l'île**

... Nombre de Réunionnais ayant effectué **au moins une excursion en dehors de leur commune à la Réunion** dans le mois
(hors motifs professionnels ou de santé)



GAME CHANGERS



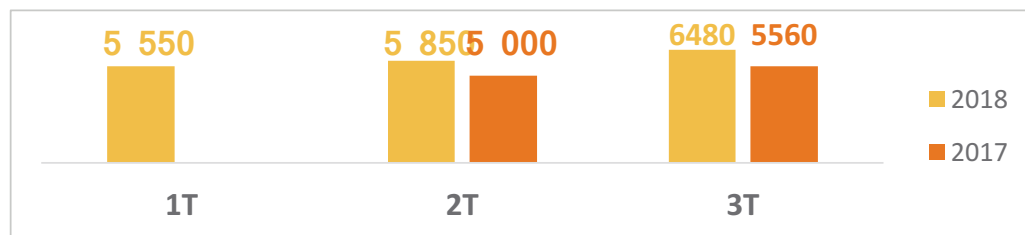
NOMBRE D'EXCURSIONS SUR L'ÎLE

Base : Excursions réalisées à La Réunion

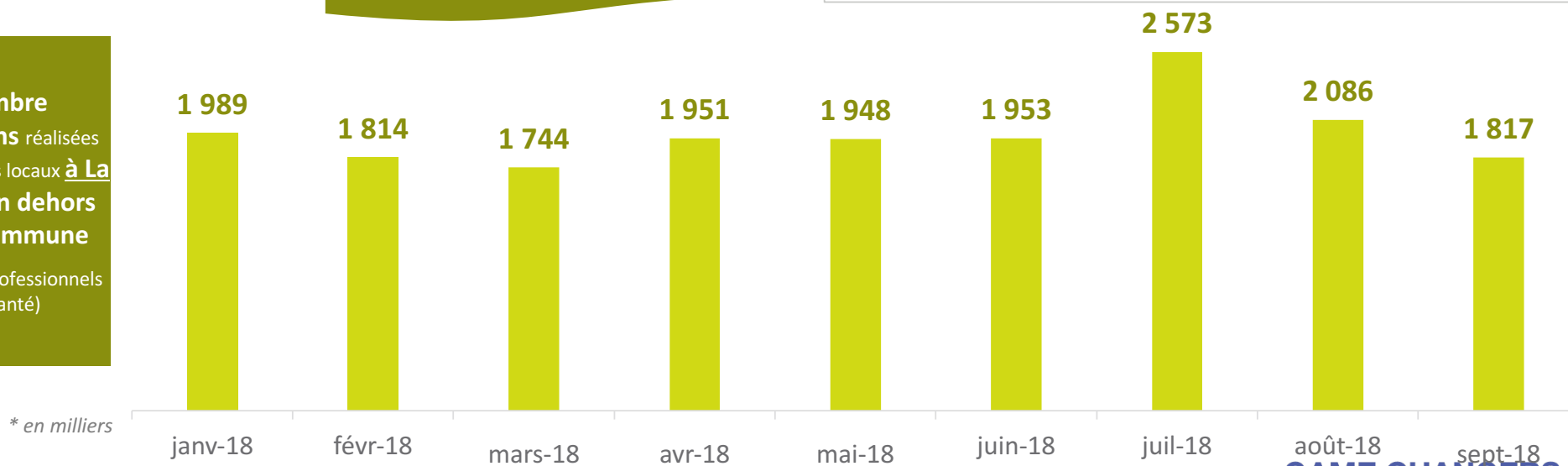
Excursions hors commune de résidence janvier à septembre 2018

- A raison de **5,7 sorties mensuelles par excursionniste local**, (4,4 hors visites aux proches), cela a représenté l'équivalent de **1 990 000 excursions** réalisées chaque mois, avec un pic en juillet

Total 9 mois
17 880 000 excursions



... Nombre d'excursions réalisées par les touristes locaux à La Réunion en dehors de leur commune (hors motifs professionnels ou de santé)



* en milliers

GAME CHANGERS

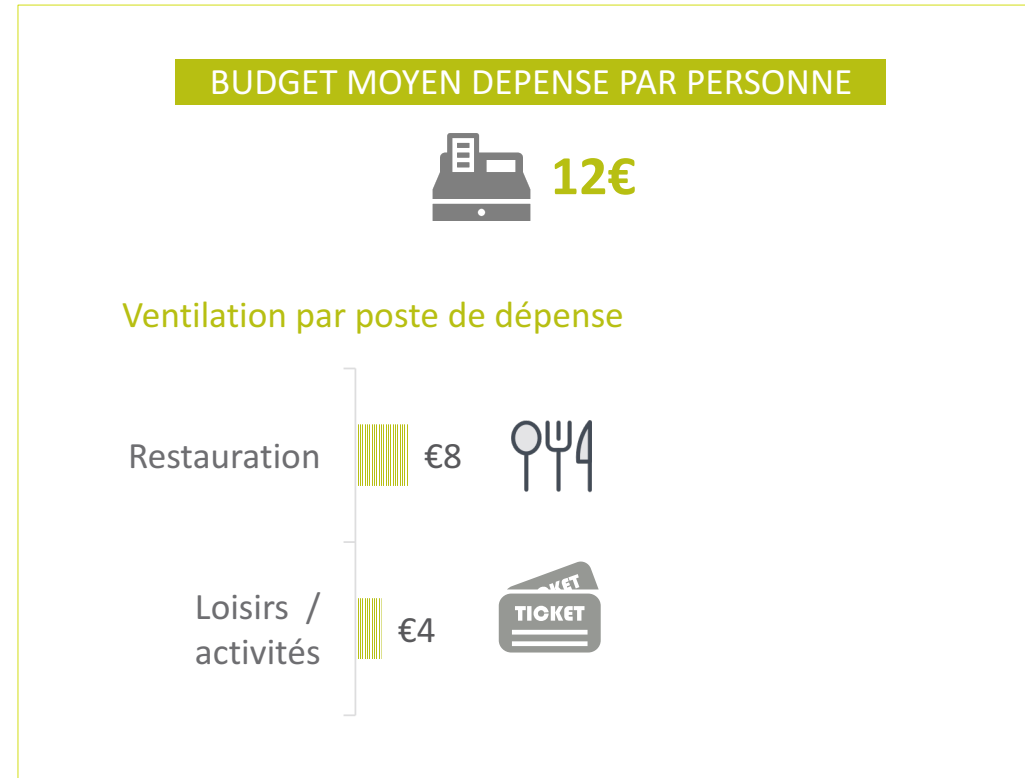


DÉPENSES DES EXCURSIONNISTES

Excursions hors commune de résidence janvier à septembre 2018

- En moyenne, les excursionnistes dépensent **12€ par sortie/personne**, en comptant les activités de loisirs et le repas, le cas échéant

NB : on estime en moyenne à **2,1** le nombre de personnes par excursion pour les activités payantes sur la période



GAME CHANGERS

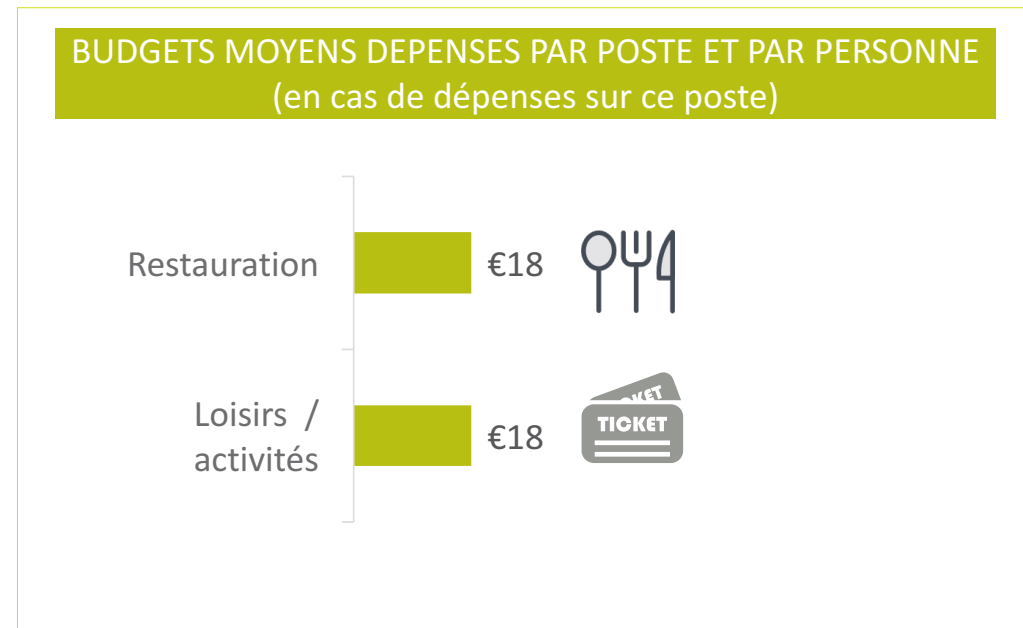


DÉPENSES DES EXCURSIONNISTES

Excursions hors commune de résidence janvier à septembre 2018

- Lorsque les excursionnistes ont alloué un budget à la restauration, **le montant moyen consacré aux repas, comme pour les loisirs est de 18€/personne** lors des excursions

NB : on estime en moyenne à **2,1** le nombre de personnes par excursion pour les activités payantes sur la période




GAME CHANGERS

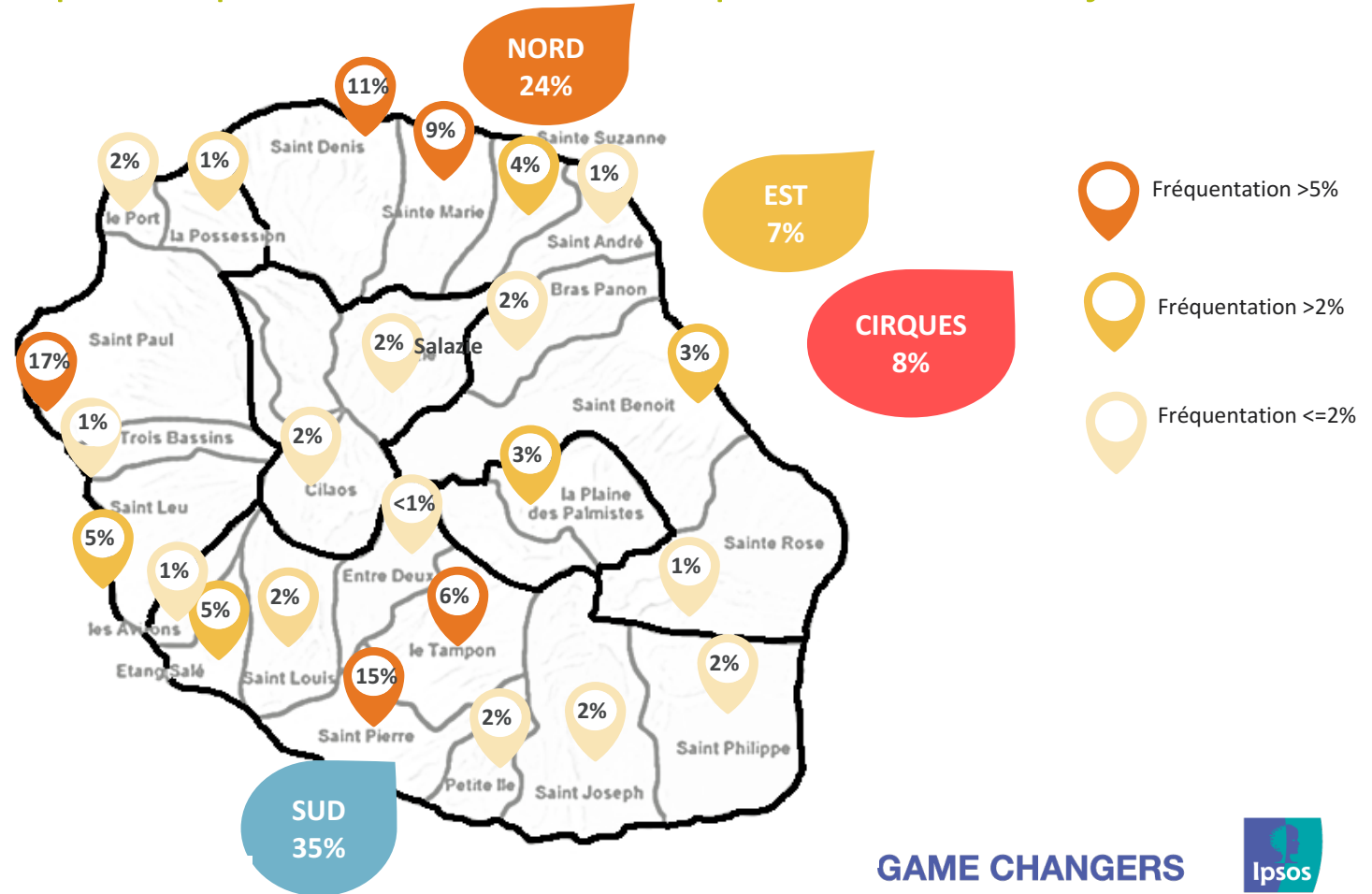


DESTINATION - LIEUX D'EXCURSIONS SUR L'ILE

Excursions hors commune de résidence avril à septembre 2018

- Les lieux d'excursions sont bien plus dispersés sur le territoire que les lieux de séjours.

 Changement de questionnaire au 2T 2018



Base : Excursions réalisées à La Réunion

GAME CHANGERS

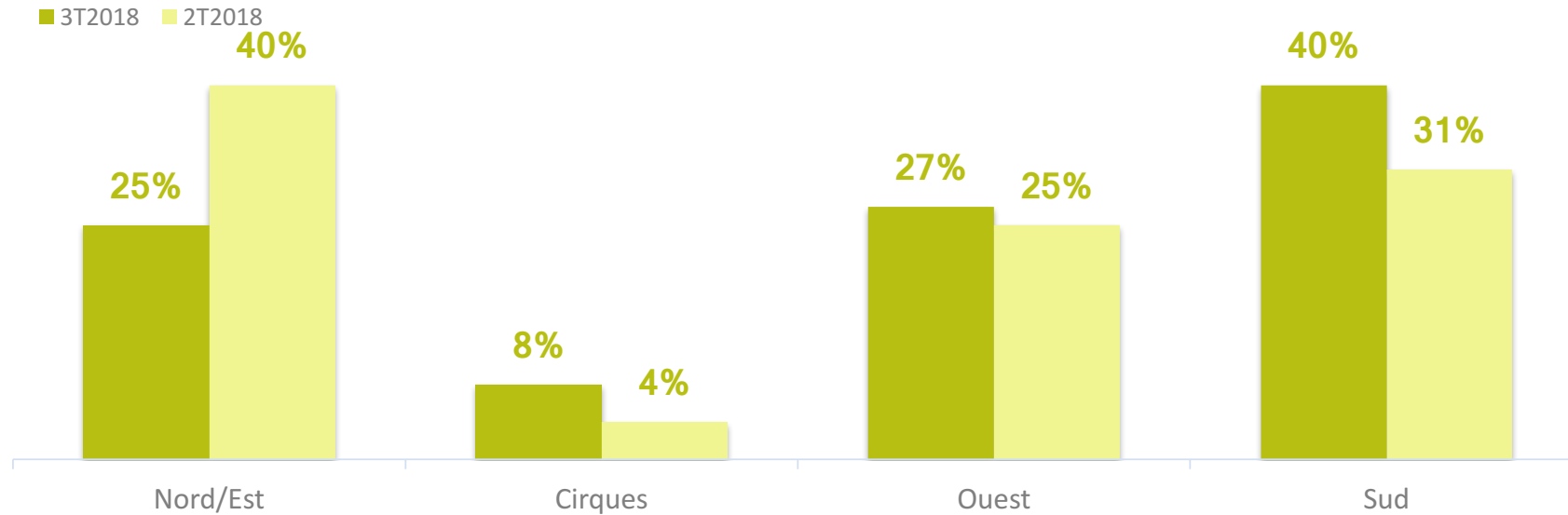


DESTINATION - LIEUX D'EXCURSIONS SUR L'ILE

Excursions hors commune de résidence janvier à septembre 2018

Base : Réunionnais de 18 ans et plus

- Le Sud, région privilégiée pour les excursions au 3^{ème} trimestre



GAME CHANGERS

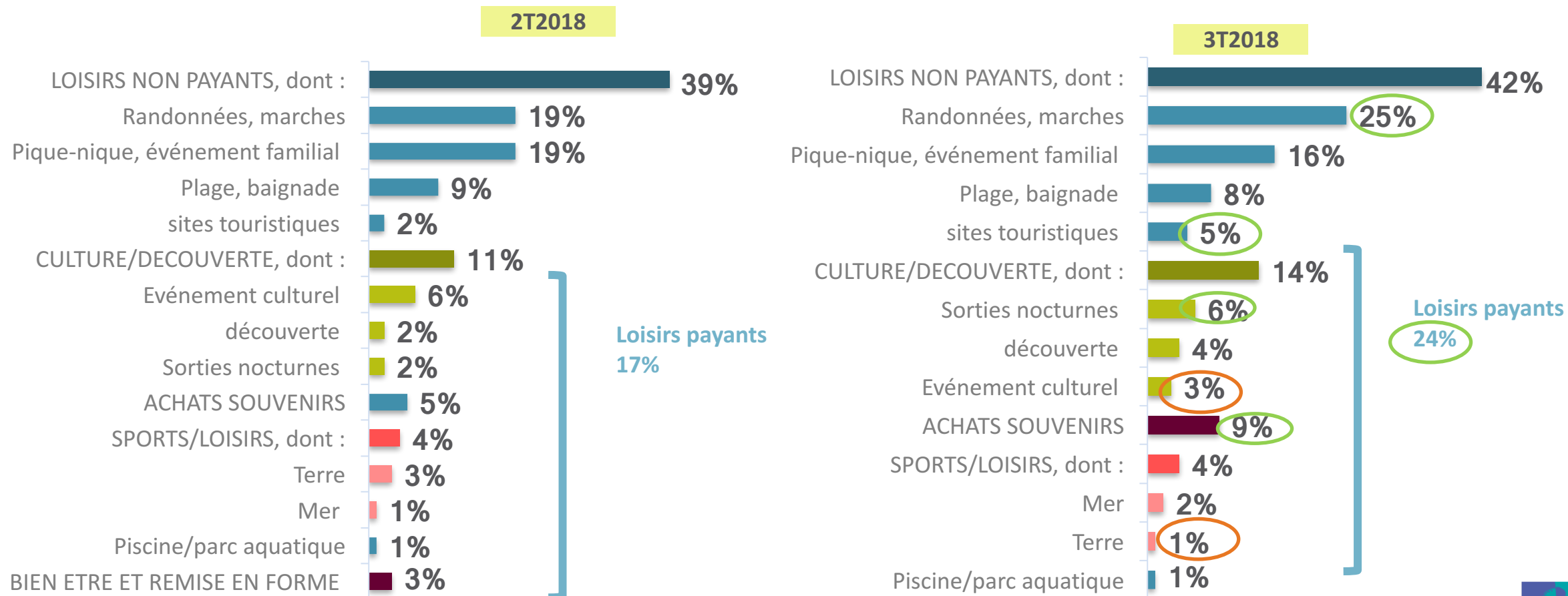


ACTIVITES PRATIQUEES LORS DES EXCURSIONS

Excursions janvier à septembre 2018

Base : Réunionnais de 18 ans et plus

- Davantage de loisirs payants au 3^{ème} trimestre notamment sorties nocturnes, achats souvenirs. Les randonnées, les sites touristiques sont aussi plus prisés.



○ Hausse significative de la pratique entre les 2 périodes
 ○ Baisse significative de la pratique entre les 2 périodes

GAME CHANGERS



OPTIMISATION DE L'OFFRE D' EXCURSIONS

Excursions d'avril à septembre 2018 (nouvelle question)

Base : Réunionnais de 18 ans et plus

Q58. En plus de ce que vous avez déjà pu exprimer à propos des lieux de restauration, des activités que vous avez éventuellement pratiquées, avez-vous d'autres remarques à formuler ? Des attentes dont vous souhaiteriez faire part aux professionnels du tourisme ? des choses à améliorer ? à créer ?

Rénovation à prévoir



Rénovation à prévoir

Manque de clarté des infos

Forte affluence, difficulté de circulation

Offre limitée

Lenteur, attente

Problème de sécurité

Rapport Qualité/Prix

Accueil

Problème de sécurité

Qualité de la cuisine, du plat présenté
Qualité de services

Propreté et Hygiène

Aménagement à revoir

Qualité des services

GAME CHANGERS



OPTIMISATION DE L'OFFRE D' EXCURSIONS

Excursions d'avril à septembre 2018 (nouvelles questions)

Base : Réunionnais de 18 ans et plus

Q58. En plus de ce que vous avez déjà pu exprimer à propos des lieux de restauration, des activités que vous avez éventuellement pratiquées, avez-vous d'autres remarques à formuler ? Des attentes dont vous souhaiteriez faire part aux professionnels du tourisme ? des choses à améliorer ? à créer ?

Aménagement

De la recherche dans la structure d'accueil (choix du mobilier, des couleurs de murs, décoration soignée).
Installation de toilettes sur les aires de pique-nique où il y a de nombreux kiosques serait judicieux.
Une meilleure signalisation.

Propreté et hygiène

Mettre des panneaux qui inciteraient les "gens" peu respectueux de la Nature à récupérer, ne pas laisser LEURS DETRITUS, POUBELLES et BOUTEILLES en tous genres.
Préserver l'environnement, entretenir les rue et les kiosques, les sentiers.

Offre limitée

Pas de large choix de restauration, surtout en dehors des heures de repas traditionnelles. Un touriste en visite ne termine pas nécessairement une activité/visite à midi pile .
Pour les randonnées trop des sentier fermés.
Plus d'activités pour les enfants.

Manque de clarté dans les informations

Plus de communication, on ne sait que après coup ce qui s'est passé !
Un magazine sur une chaîne locale une fois par semaine serait très intéressant pour les touristes locaux. Nous avons souvent une méconnaissance des ressources que dispose l'île.

Rapport qualité/prix »

Des prix plus bas ou des promotions plus régulières seraient pour moi des conditions pour faire ce type de sorties plus souvent.
La restauration est moins bonne certainement due à un grand nombre de passage.

Forte affluence, difficulté de circulation

Difficile de stationner à proximité du restaurant.
Les stationnements payant trop court
Rediriger le trafic des bus des centres villes vers la périphérie et les hauts de 5h à 21h en semaine et de 5h à 01h le week-end

GAME CHANGERS



CHIFFRES CLES DU TOURISME LOCAL

Sur la période Janvier à septembre 2018, on comptabilise :

• SEJOURS AVEC NUITEE(S)

• 3 830 000 séjours 

• 3 860 000 nuitées marchandes 

• 285M€ de recettes 

• EXCURSIONS HORS COMMUNE DE RESIDENCE

• 17 880 000 excursions dont :



• 3 750 000 avec activité payante



• 212M€ de recettes 

>> Chiffre d'affaires total généré par le tourisme local entre janvier et septembre 2018 : 497M€ <<

