

Center Parcs



Yannick Fichelle
Directeur des études
Mob. 06 73 15 79 69

10 rue de la Poste
59 100 Roubaix
www.easypanel.fr

RAPPORT D'ETUDE QUANTITATIVE
19 Septembre 2016

- Taille d'échantillon :

Méthodologie

Cette étude porte sur le « Domaine des Trois Forêts » et le « Domaine du Bois aux Daims ».

Le fichier clients était composé de 93 947 emails divisés comme suit :

72 127 clients ayant séjourné au Domaine des Trois Forêts au cours des 4 dernières années entre le 1^{er} aout 2012 et le 31 juillet 2016

21 990 clients ayant séjourné au Domaine du Bois aux Daims entre son ouverture fin juin 2015 et le 31 juillet 2016

Et répartis sur 5 pays : France, Belgique, Pays-bas, Allemagne et Suisse.

Cette étude a permis de recueillir 5110 interviews.

Les 5110 interviewés sont représentatifs du fichier en termes de pays et de structure du foyer.

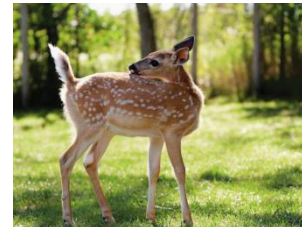
Le taux de réponse à l'enquête est de 5,4% ce qui est un très bon taux de retour.

Trois Forêts



3855 Interviews
réalisées

Bois aux Daims



1255 Interviews
réalisées

- Mode de recueil et dates de terrain :

Interviews online réalisées entre le 15 et 19 Septembre 2016.

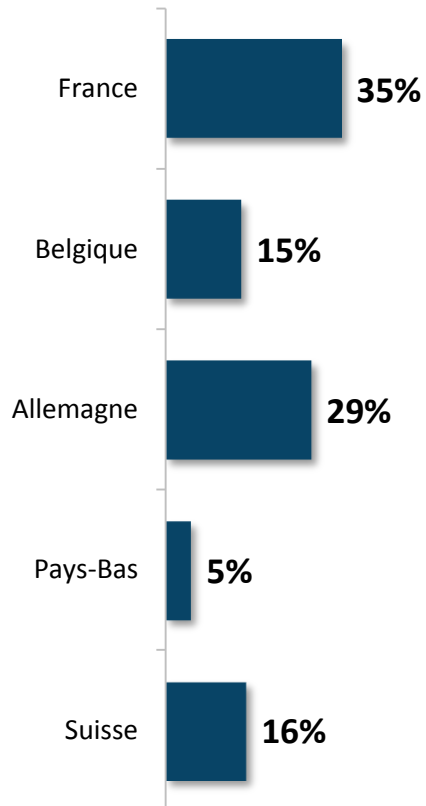
PROFIL DES INTERVIEWEES

Répartition par pays

Trois Forêts



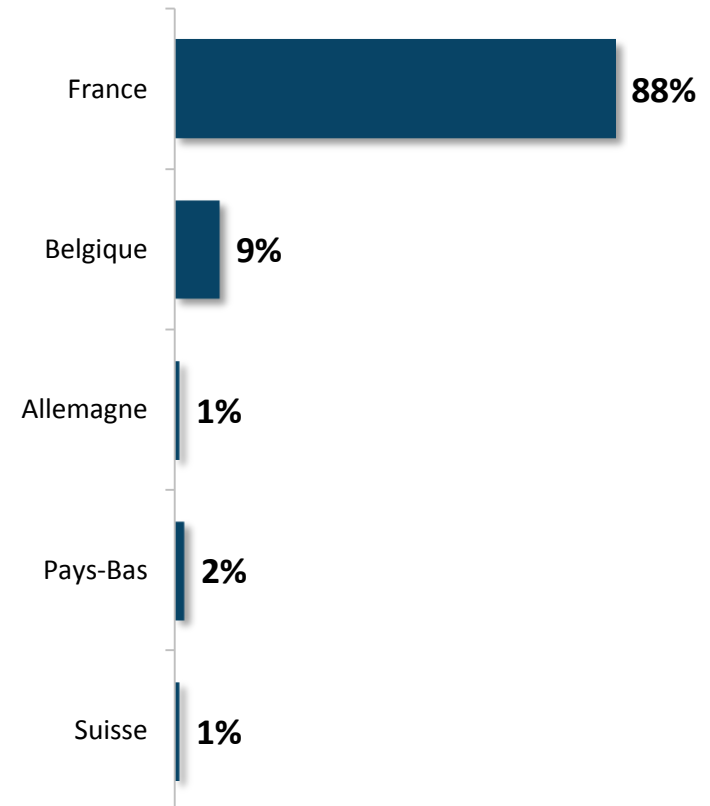
N = 3855



Bois aux Daims



N = 1255



Sexe & âge des interviewés

Trois Forêts



N = 3855

46%



Hommes

54%



Femmes

Âge moyen : 42 ans

18-29 ans

3%

30-54 ans

87%

55 ans et +

10%

Bois aux Daims



N = 1255

41%



Hommes

59%



Femmes

Âge moyen : 44 ans

18-29 ans

7%

30-54 ans

76%

55 ans et +

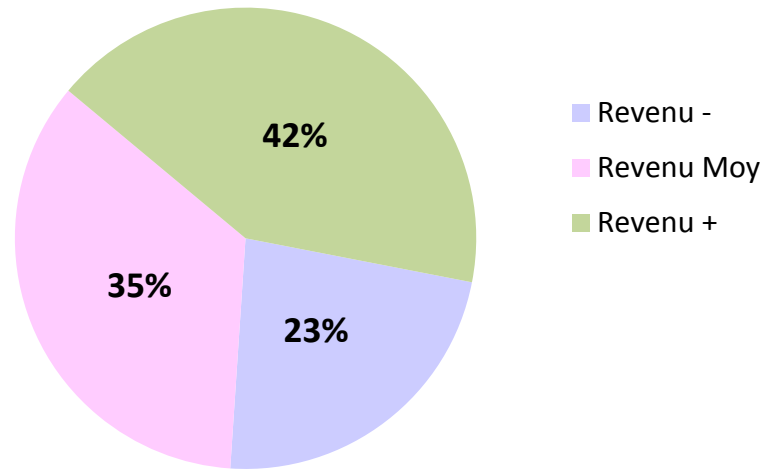
17%

Niveau de revenu* du foyer

Trois Forêts



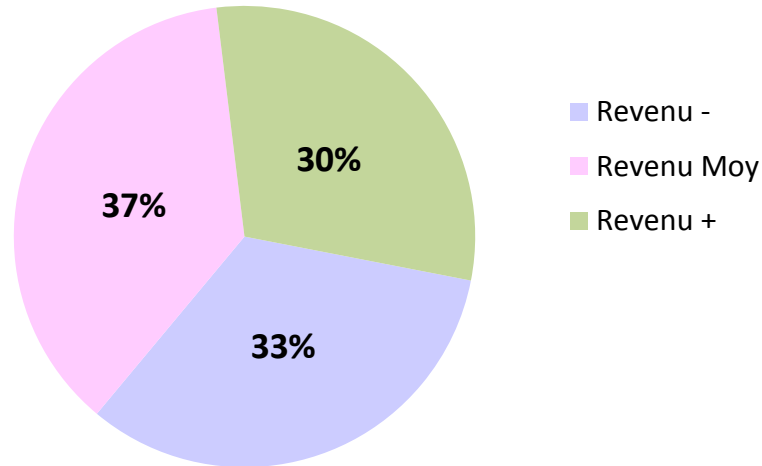
N = 3855



Bois aux Daims



N = 1255



* Revenu = Revenu annuel du foyer avant impôt

Revenu - = Moins de 30000€ / Moins de 60000CHF

Revenu Moy = Entre 30000€ et 50000€ / Entre 60000CHF et 100 000CHF

Revenu + = au delà

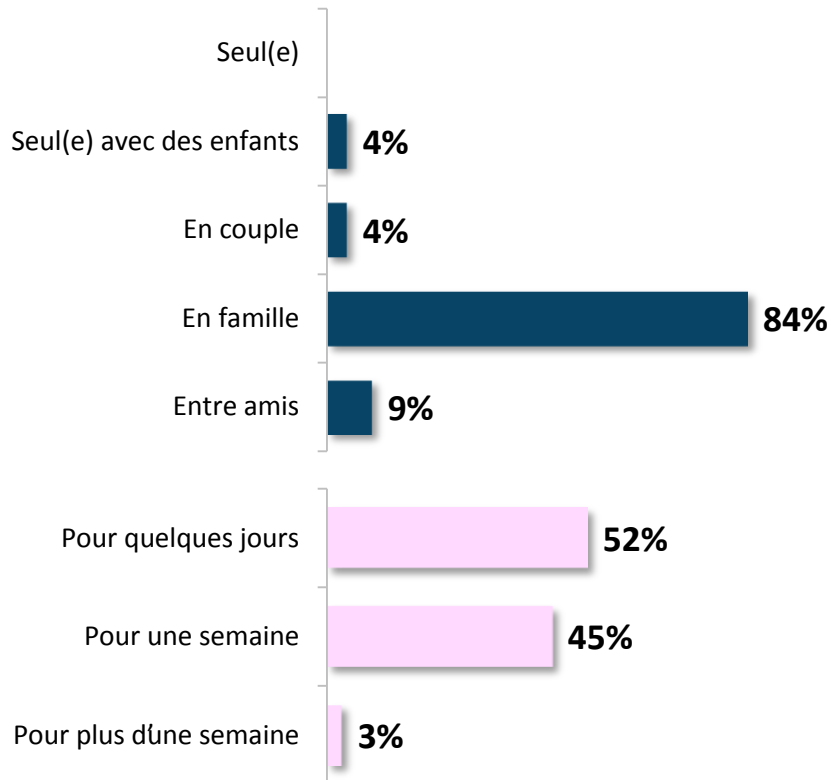
Composition des participants et durée de séjour

« Lors de votre dernier séjour à Center Parcs XXX, vous y avez séjourné : »

Trois Forêts



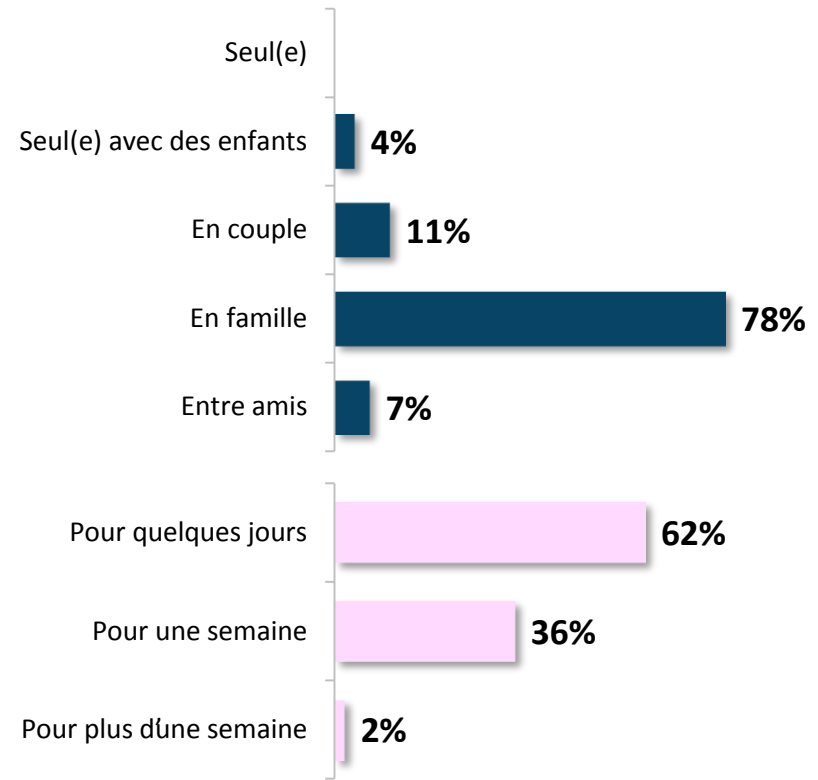
N = 3855



Bois aux Daims



N = 1255



2 destinations familiales avant tout et des séjours courts, majoritairement inférieurs à une semaine. Des séjours légèrement plus longs au Domaine des Trois Forêts sans doute en raison de la plus forte proportion de clientèle internationale.

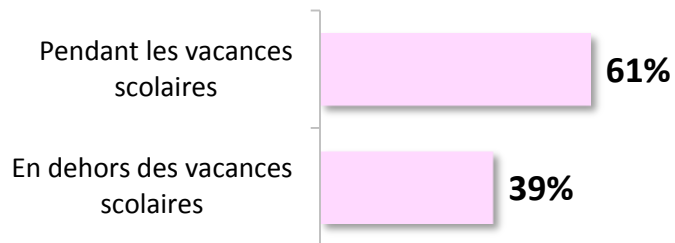
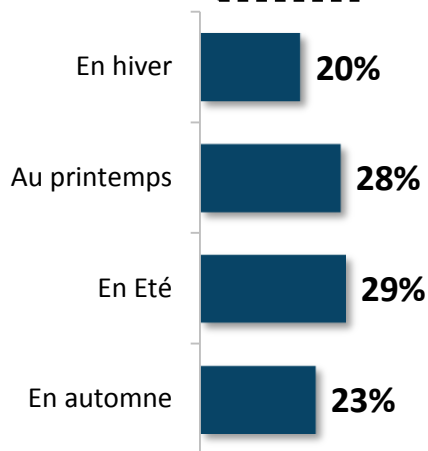
Période du séjour

« Lors de votre dernier séjour à Center Parcs XXX, vous y avez séjourné : »

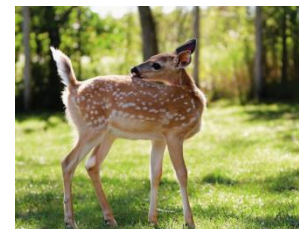
Trois Forêts



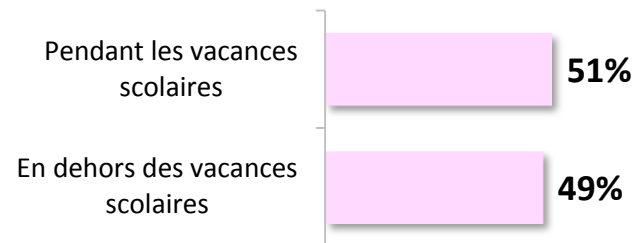
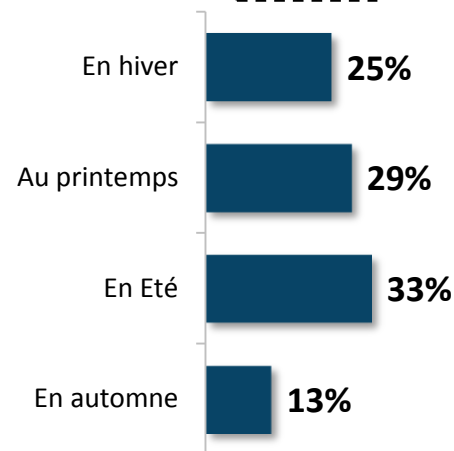
N = 3855



Bois aux Daims



N = 1255



Des séjours qui s'étalent tout au long de l'année, quelle que soit la saison, avec une assez forte concentration sur les vacances scolaires (dont le nombre de semaines est plus élevé sur Trois Forêts compte tenu de la proportion de clientèle internationale.)

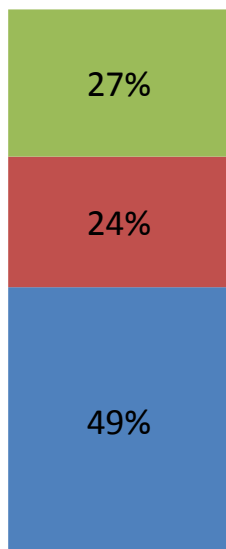
Fidélité à la destination

« Votre dernier séjour à Center Parcs XXX constituait : »

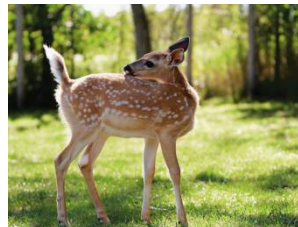
Trois Forêts



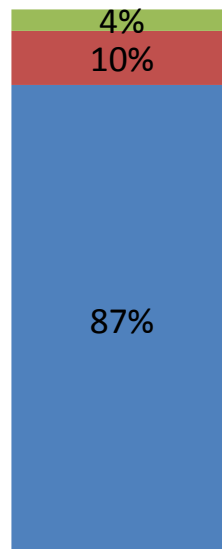
N = 3855



Bois aux Daims



N = 1255



- Votre troisième séjour ou plus dans ce Domaine
- Votre deuxième séjour dans ce Domaine
- Votre premier séjour dans ce Domaine

Parmi les interviewés du Domaine des Trois Forêts, ouvert depuis 2010, plus de 50% effectuent un deuxième séjour ou plus. Cette proportion de clientèle effectuant un deuxième séjour ou plus n'est que de 14% pour le Domaine du Bois qui vient tout juste d'achever sa première année d'exploitation.

SEJOUR A CENTER PARCS ET DECOUVERTE DE LA REGION

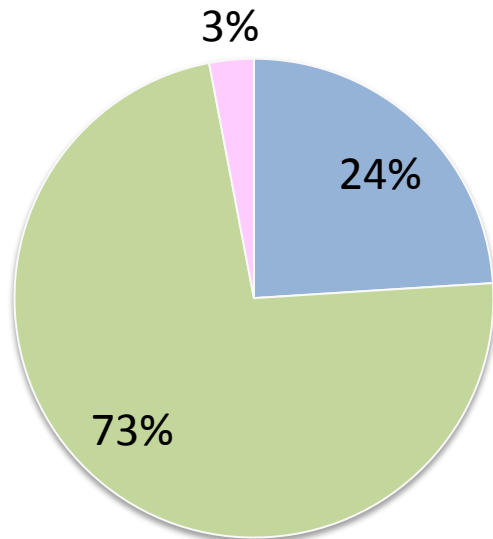
VISITE DANS LE DEPARTEMENT

« Avant votre premier séjour à Center Parcs XXX, étiez-vous déjà venu (e) dans le département de la XXX pour une visite ou un séjour touristique ? »

Trois Forêts



N = 3855

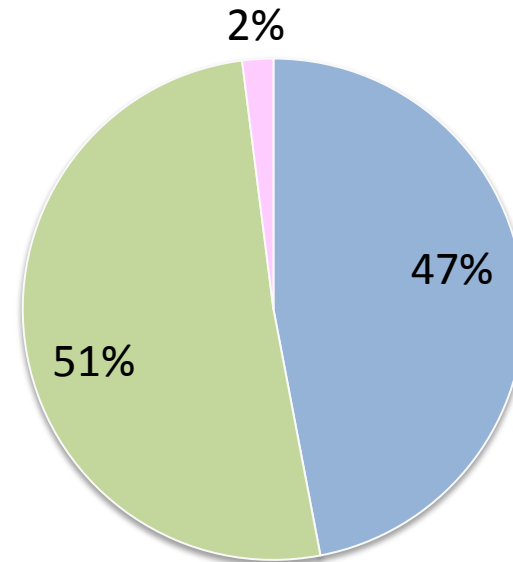


- Oui
- Non
- J'y habite

Bois aux Daims



N = 1255



Le séjour à Center Parcs permet à un grand nombre de visiteurs de découvrir le département pour la première fois. Surtout pour le Domaine de Trois Forêts où la clientèle est plus internationale et donc moins susceptible d'être déjà venue dans ce département.

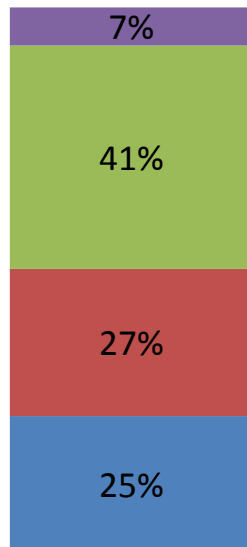
VISITE DANS LE DEPARTEMENT

« Si Center Parcs XXX n'était pas situé dans le département de la XXX, seriez-vous quand même venu(e) en séjour dans ce département ? »

Trois Forêts



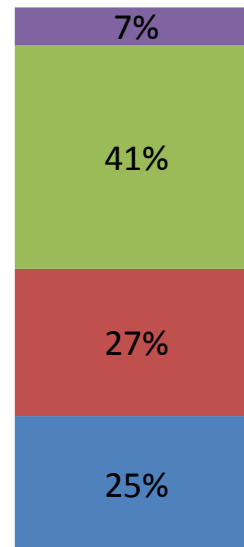
N = 3855



Bois aux Daims



N = 1255



- Non, certainement pas
- Non, probablement pas
- Oui, probablement
- Oui, certainement

Quel que soit le Domaine, un client sur 2 ne serait pas venu dans le département s'il n'y avait pas Center Parcs. La présence de Center Parcs constitue donc un réel effet levier pour attirer de nouveaux visiteurs

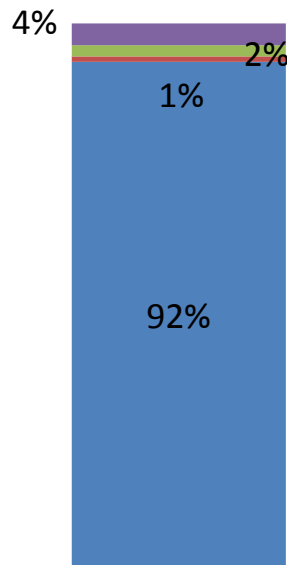
DEROULE DU SEJOUR

« Votre dernier séjour à Center Parcs XXX constituait : »

Trois Forêts



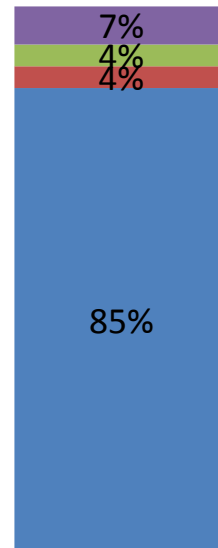
N = 3855



Bois aux Daims



N = 1255



- Une étape d'un séjour plus long dans le reste de la France ou de l'Europe
- Une étape d'un séjour plus long au sein de la région
- Une étape d'un séjour plus long au sein du département
- L'unique étape de votre séjour

8% des clients du Domaines des Trois Forêts et 15% des clients du Domaine « Bois aux daims » allongent leur séjour avant ou après leur visite à Center Parcs et en profitent pour découvrir le département, la région ou le reste de la France-Europe.

LES ACHATS A L'EXTERIEUR DU DOMAINE LORS DU DERNIER SEJOUR

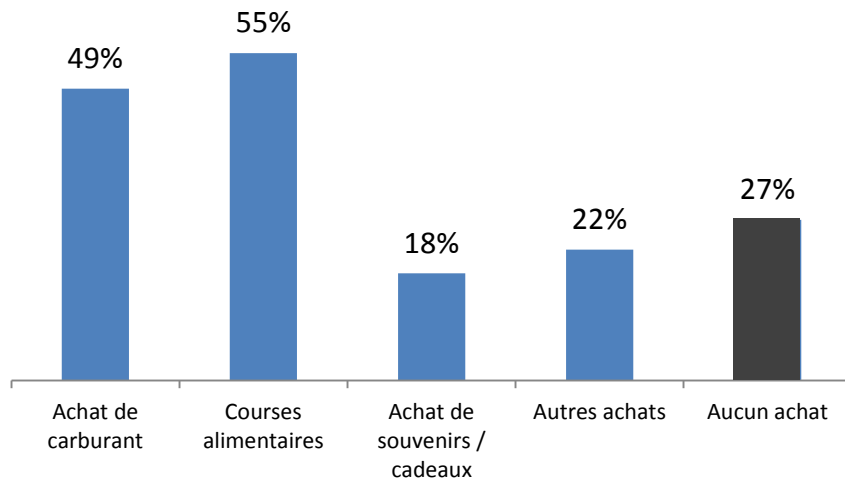
« Avez-vous effectué les dépenses suivantes à l'extérieur de Center Parcs »

Trois Forêts



N = 3855

■ Dernier séjour

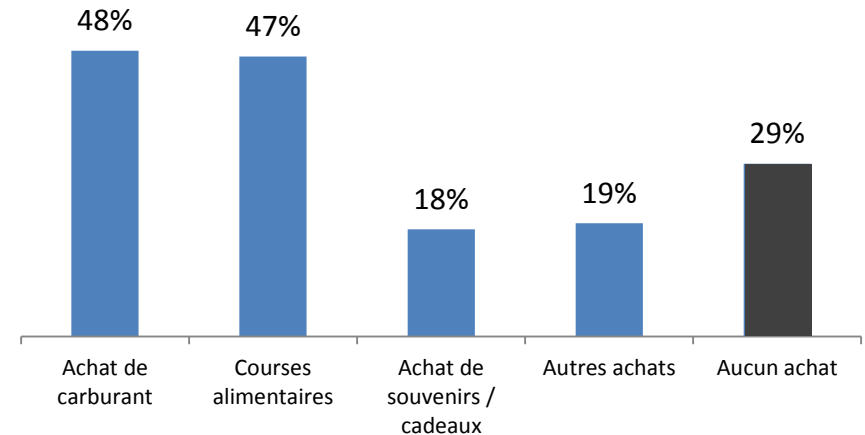


Bois aux Daims



N = 1255

■ Dernier séjour



Plus de 70% des clients effectuent des achats en dehors du Domaine
Sans surprise, les principaux postes de dépenses sont le carburant et l'alimentation
1 client sur 6 dépense en achat de souvenirs et de cadeaux à l'extérieur du Domaine.

LES ACHATS A L'EXTERIEUR DU DOMAINE

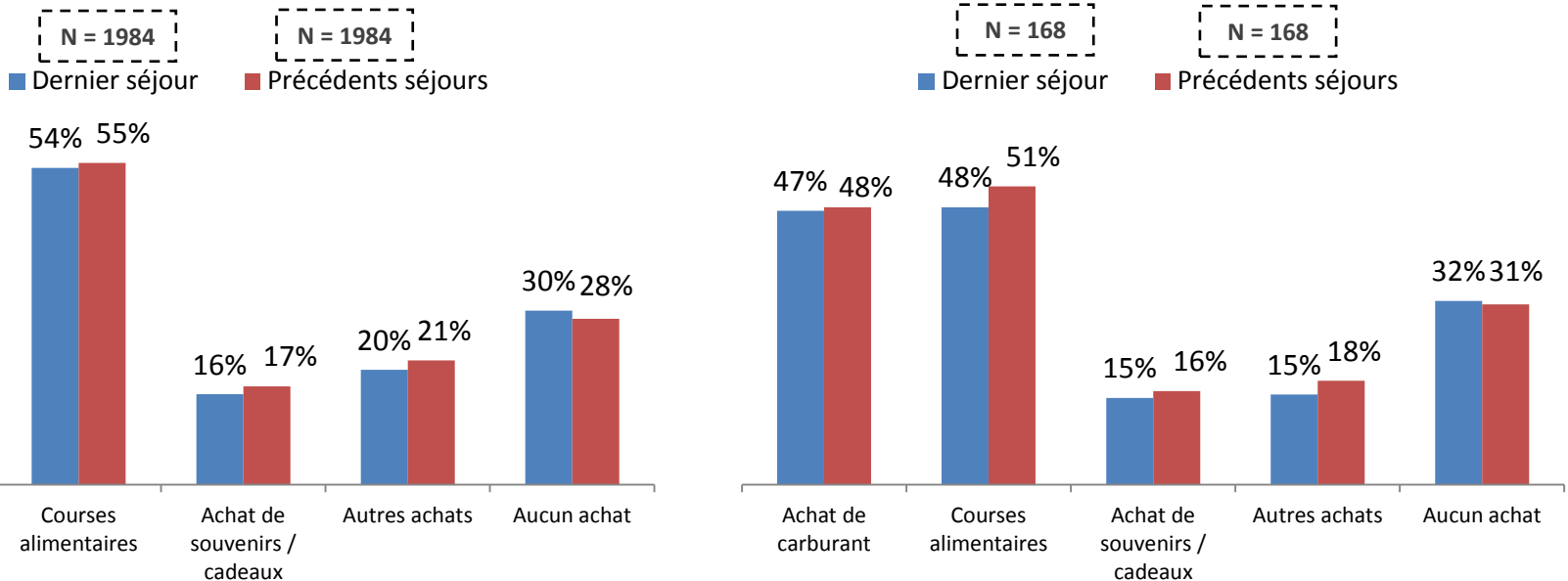
DES CLIENTS FIDELES*

« Avez-vous effectué les dépenses suivantes à l'extérieur de Center Parcs »

Trois Forêts



Bois aux Daims



* Client Fidèle = Client dont le dernier séjour constituait le deuxième ou le troisième séjour ou plus dans le Domaines

La propension à consommer en dehors du Domaine n'est pas significativement affectée par la répétition des séjours. Les clients qui reviennent au Domaine pour un deuxième séjour ou plus effectuent des achats à l'extérieur du Domaine dans des proportions très similaires à celles de leurs précédentes venues.

LES LOISIRS A L'EXTERIEUR DU DOMAINE

LORS DU DERNIER SEJOUR

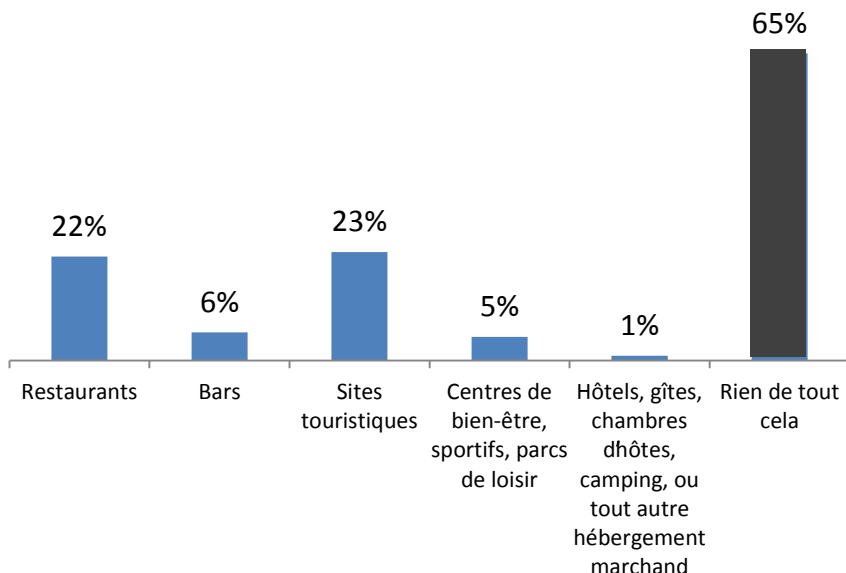
« Avez-vous fréquenté les types d'établissements suivants à l'extérieur de Center Parcs »

Trois Forêts

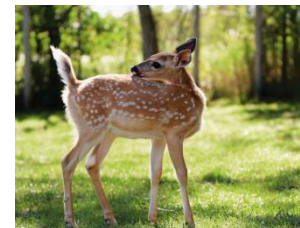


N = 3855

■ Dernier séjour

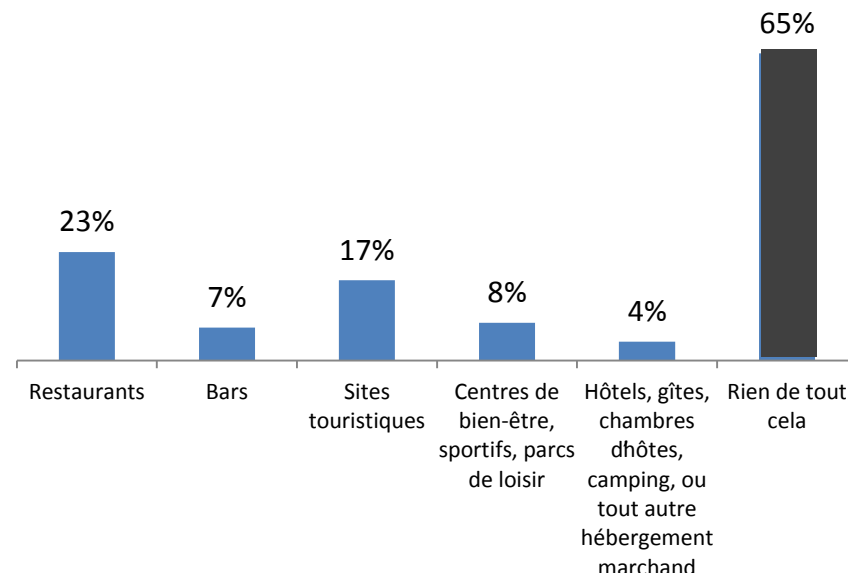


Bois aux Daims



N = 1255

■ Dernier séjour



Plus d'1/3 des clients Center Parcs fréquentent différents lieux touristiques ou de loisirs à l'extérieur du Domaine, soit ~84000 personnes /an au Domaine des Trois Forêts et ~76000 personnes/an au Domaine du Bois aux Daims. Les clients étrangers sont plus nombreux à sortir que les français : ils sont près de 40% au Domaine des Trois Forêts (vs 28% pour les Français) et 67% au Domaine du Bois aux Daims (vs 30% des français) à fréquenter des lieux touristiques ou de loisirs à l'extérieur du Domaine

LES LOISIRS A L'EXTERIEUR DU DOMAINE

DES CLIENTS FIDELES

« Avez-vous fréquenté les types d'établissements suivants à l'extérieur de Center Parcs »

Trois Forêts



N = 1984

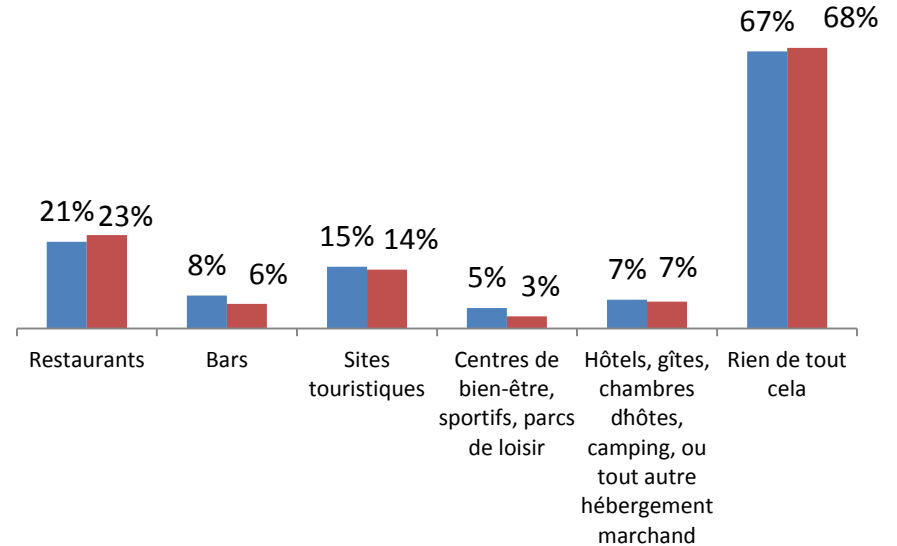
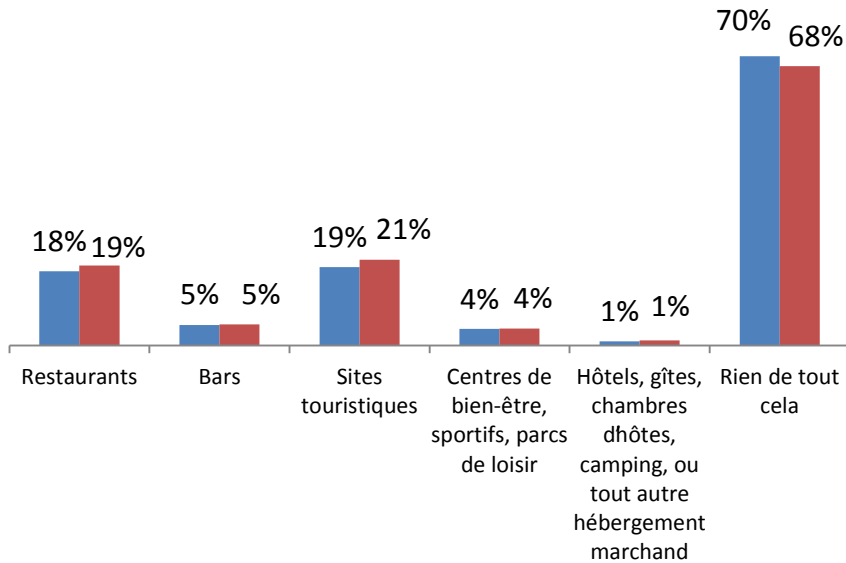
Bois aux Daims



N = 168

■ Dernier séjour ■ Précédents séjours

■ Dernier séjour ■ Précédents séjours

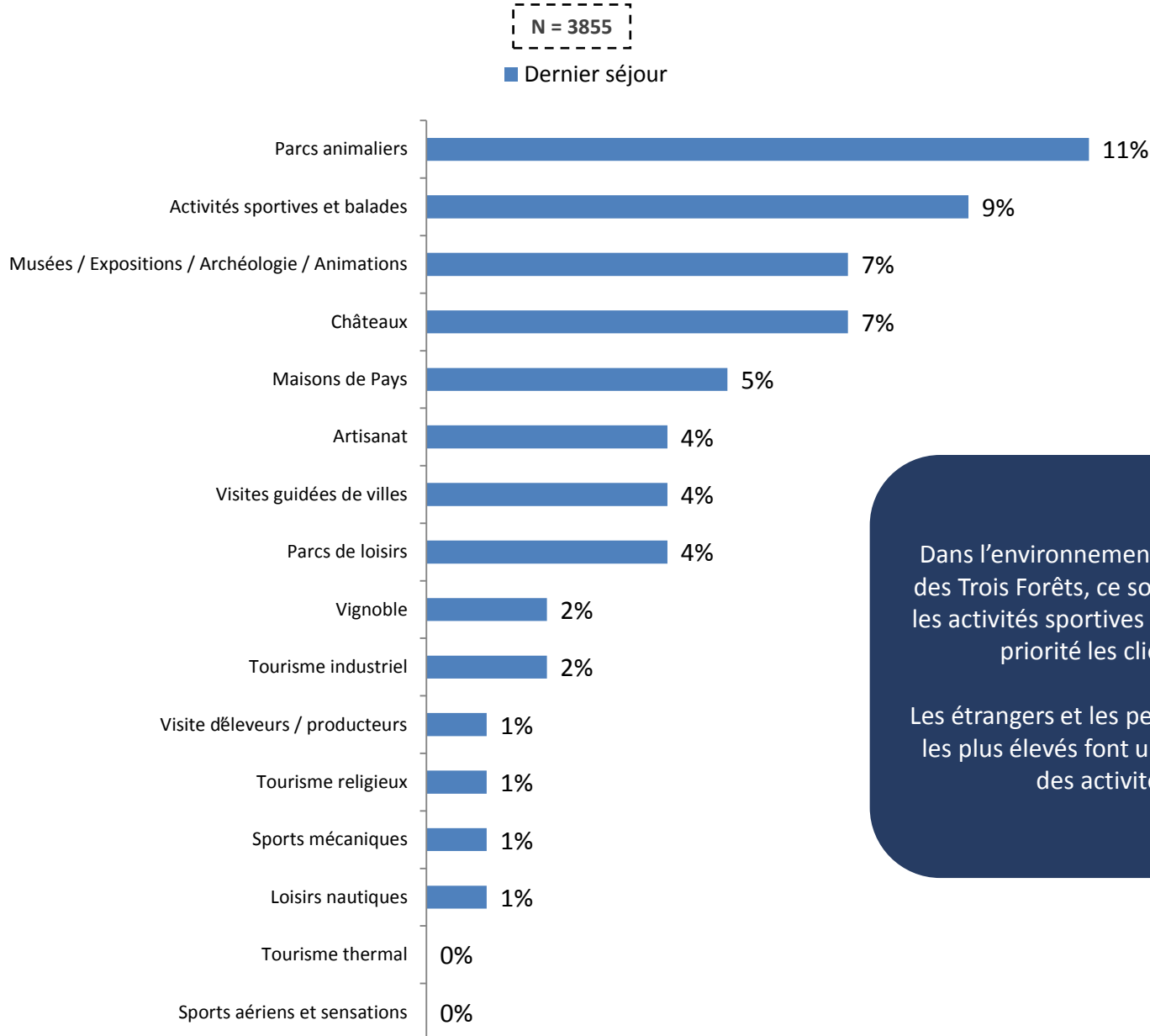


* Client Fidèle = Client dont le dernier séjour constituait le deuxième ou le troisième séjour ou plus dans le Domaines

L'analyse du comportement des clients fidèles montre que l'appétence pour les activités touristiques ou de loisirs proposées en dehors du Domaine reste comparable au fur et à mesure des séjours.

LES ACTIVITES PREFEREES A L'EXTERIEUR DU DOMAINE

« Avez-vous pratiqué les activités touristiques suivantes à l'extérieur de Center Parcs »



Trois Forêts

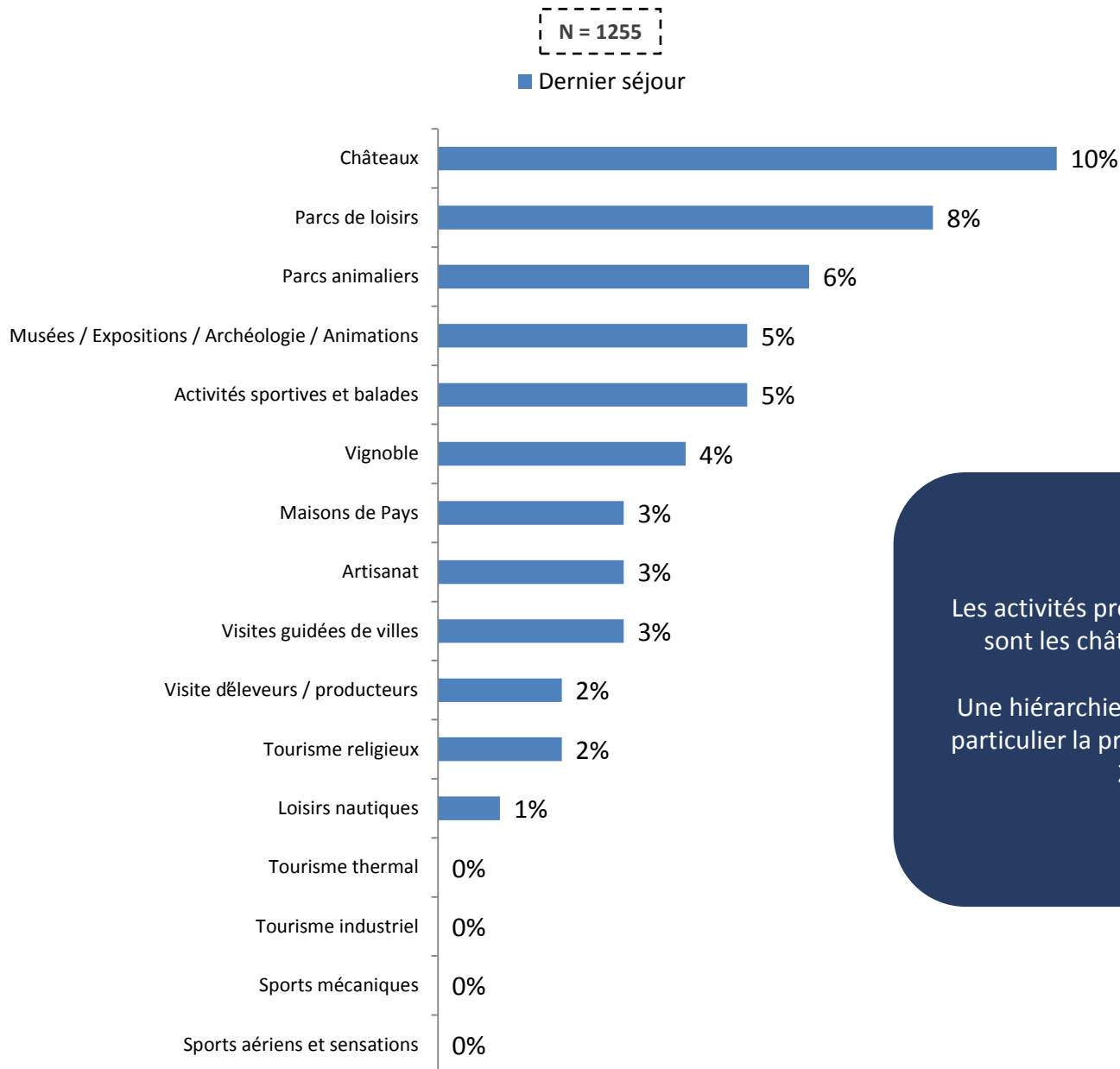


Dans l'environnement très nature du Domaine des Trois Forêts, ce sont les parcs animaliers, et les activités sportives et balades, qui attirent en priorité les clients Center Parcs.

Les étrangers et les personnes ayant les revenus les plus élevés font un peu plus que les autres des activités extérieures.

LES ACTIVITES PREFEREES A L'EXTERIEUR DU DOMAINE

« Avez-vous pratiqué les activités touristiques suivantes à l'extérieur de Center Parcs »



Bois aux Daims



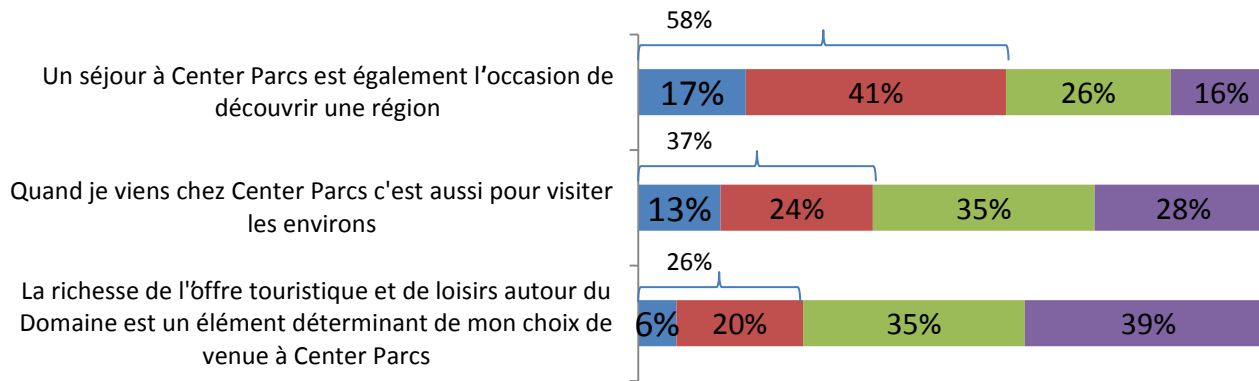
Les activités préférées autour de ce Domaine sont les châteaux, les parcs de loisirs et animaliers.

Une hiérarchie qui reflète l'offre locale et en particulier la proximité du Futuroscope ou de Zoo de Beauval

UN SEJOUR DANS UN DOMAINE CENTER PARCS : UNE OCCASION DE DECOUVRIR LA REGION

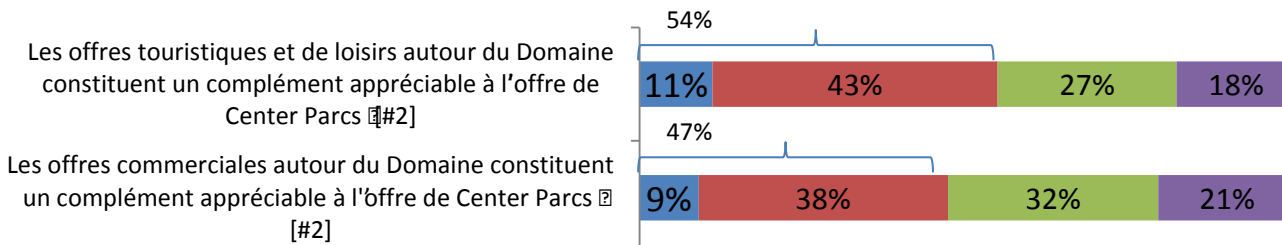
N = 5110

■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas du tout d'accord



➤ La possibilité de découvrir la région constitue une opportunité pour plus de la moitié des clients, et même un objectif pour 37% d'entre eux, qui viennent chez Center Parcs aussi pour visiter les environs.

➤ Plus d'un quart des clients font même de l'offre touristique et de loisirs autour du Domaine, un levier déterminant de leur choix.

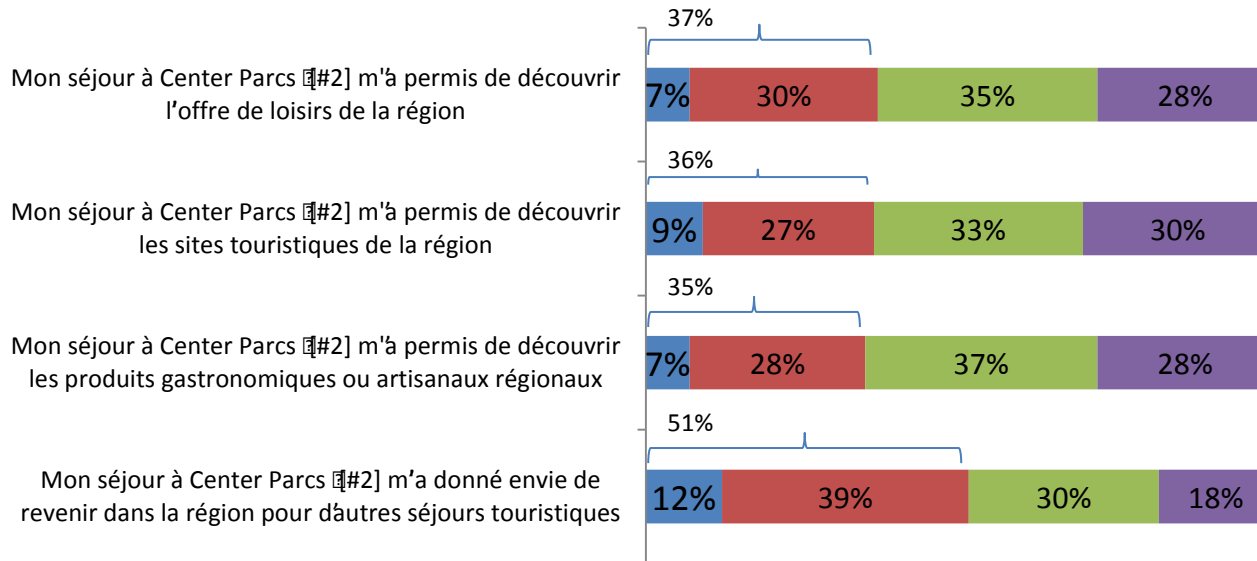


➤ Les offres commerciales et les offres touristiques et de loisirs s'envisagent de façon globale dans et autour du Domaine : pour une majorité de clients, les offres extérieures au Domaine constituent un complément appréciable de l'offre du Domaine lui-même.

UN SEJOUR DANS UN DOMAINE CENTER PARCS : UNE OCCASION D'APPRECIER LA REGION

N = 5110

■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas du tout d'accord



- Pour plus d'un tiers des clients, le séjour à Center Parcs leur a été l'occasion de découvrir les diverses offres de la région
- Pour la moitié des clients, séjourner chez Center Parcs fait naître l'envie de revenir dans la région pour d'autres séjours touristiques

CONCLUSIONS

CONCLUSIONS

- Un séjour dans un Domaine Center Parcs constitue souvent pour les clients une occasion de découvrir pour la 1^{ère} fois un département. La marque Center Parcs est une force motivante à découvrir le département : sans Center Parcs, la moitié des clients indiquent qu'ils ne seraient jamais venus dans le département.
- L'opportunité de découvrir une nouvelle destination et les offres touristiques et de loisirs proposées dans les environs du Domaine constituent des critères de motivation pour venir dans un Domaine donné.
- Les offres commerciales et touristiques extérieures aux Domaines sont considérées par une majorité comme un complément à l'offre Center Parcs.
- Pendant leur séjour, 70% des clients effectuent des achats en dehors du Domaine, principalement des achats alimentaires mais aussi plus minoritairement des cadeaux et des souvenirs.
- Une fois sur place, environ un tiers des clients profitent de leur séjour pour découvrir les offres touristiques ou de loisirs proposées à l'extérieur du Domaine. Ces sorties profitent majoritairement aux restaurants et aux sites touristiques.
- Le premier séjour est l'occasion de découvrir les offres touristiques environnantes, donnant ainsi aux opérateurs touristiques externes la possibilité de faire connaître leur offre à cette clientèle et de chercher à les fidéliser en vue des prochains séjours.
- Les activités touristiques et de loisirs pratiquées à l'extérieur des Domaines sont évidemment liées à la nature même de l'offre mais aussi au profil très familial de la clientèle comme en témoigne la réelle appétence pour les parcs animaliers par exemple.
- Au-delà des effets immédiats en termes de consommation diverse ou de pratique d'activités touristiques et de loisirs, un séjour dans un Domaine Center Parcs s'avère un très bon levier pour donner envie de mieux connaître une région puisqu'un client sur 2 envisage de revenir dans la région pour d'autres séjours touristiques.

CONCLUSIONS

Au final, l'ensemble des éléments d'analyse, qu'il s'agisse de l'importance de la destination dans le processus de décision de séjour chez Center Parcs, de la propension à consommer ou à pratiquer des activités en dehors des Domaines et enfin des intentions de revisite de la région que le séjour chez Center Parcs fait naître chez une majorité de clients, montrent la capacité d'un Domaine Center Parcs à agir comme un réel levier pour faire découvrir et apprécier un territoire. Les acteurs économiques et touristiques locaux ne peuvent donc que bénéficier de retombées positives de l'implantation d'un Domaine Center Parcs.