

BILAN " NOËL AU PAYS DES CHÂTEAUX 2024 "

8^{ème} édition du 30/11/24 au 05/01/25

Bilan de fréquentation et résultats enquête clientèle/satisfaction

1-FRÉQUENTATION

Collecte des données de fréquentation

- Données de fréquentation **issues des logiciels de billetteries** des châteaux partenaires de l'opération « Noël au Pays des Châteaux »
- Les fréquentations communiquées comprennent **tous les visiteurs** venus sur sites durant **la période de l'opération (entre le 30/11 et le 05/01)**
- Les pourcentages liés aux origines des visiteurs ont été calculés à partir du total d'entrées dont la provenance est connue (les visiteurs dont la provenance est inconnue ne sont pas inclus dans le calcul des pourcentages). **La part dont la provenance des clients est connue est d'environ 80%**

1- FRÉQUENTATION

1-1-fréquentation par période

Fréquentation globale en 2024

Période	Nb visiteurs
Période globale (du 30/11 au 05/01) Ev. 2024/2023	202 605 <i>+17%</i>

Fréquentation par type de période en 2024

Période	Nb visiteurs	Part sur fréquentation globale
Cumul week-ends hors vacances Ev. 2024/2023	38 295 <i>+14%</i>	19% <i>stable</i>
Cumul période pré-vacances (du 30/11 au 20/12) Ev. 2024/2023	71 981 <i>+17%</i>	36% <i>stable</i>
Cumul période vacances (du 21/12 au 05/01) Ev. 2024/2023	130 624 <i>+17%</i>	64% <i>stable</i>

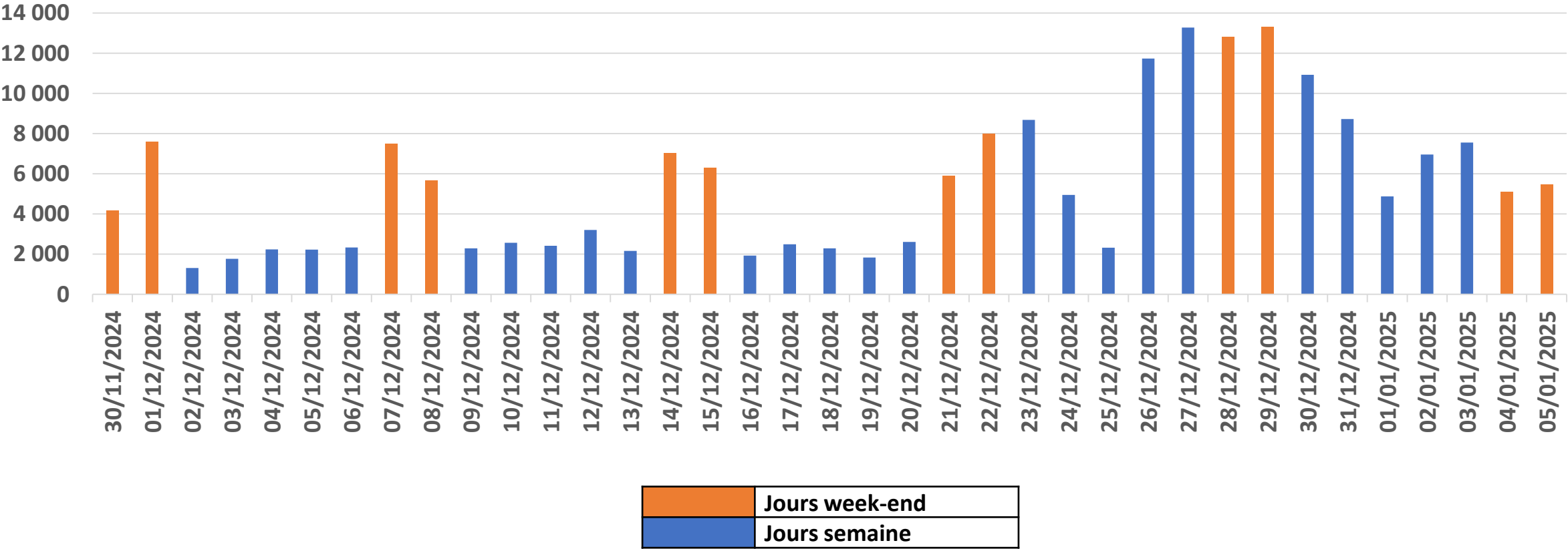


- **Progression linéaire de 17%** de la fréquentation entre 2023 et 2024 : les proportions de visiteurs en 2024 avant vacances et durant les vacances sont **identiques** à celles de 2023

1- FRÉQUENTATION

1-2-fréquentations journalières

Fréquentations par jour

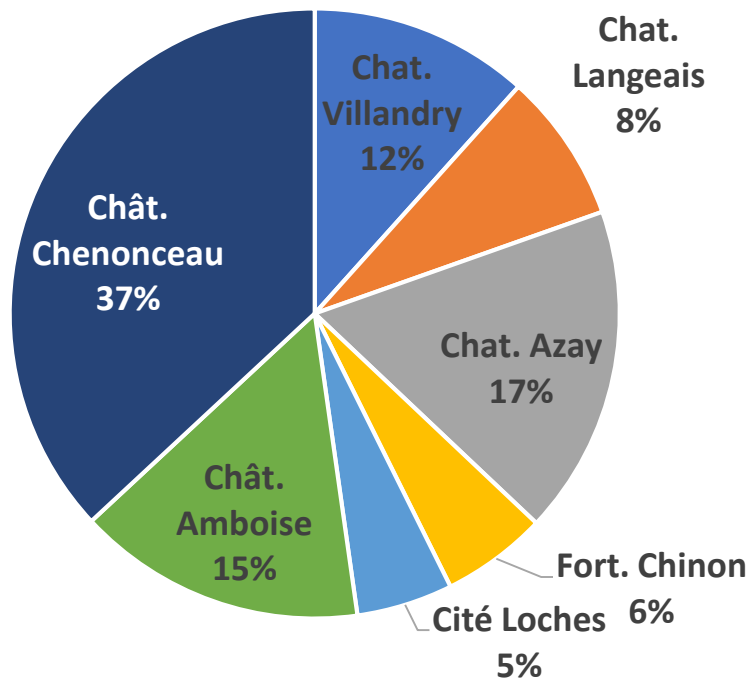


- Concentration de la fréquentation durant les vacances entre le 26/12 et le 31/12

1- FRÉQUENTATION

1-3-Répartition par château

Répartition du nombre de visiteurs par château en 2024



Évolution 2024/2023 par château

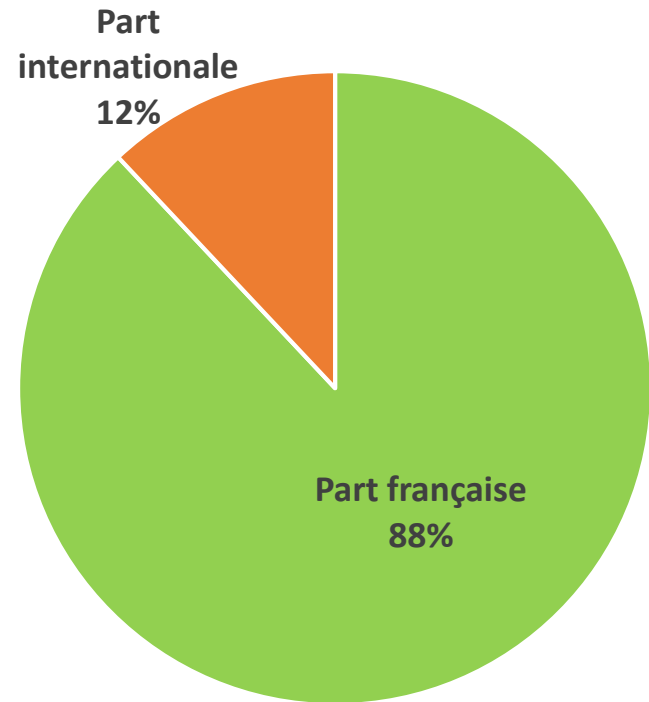
Château	Év. 2024/2023 <i>Nb visiteurs</i>	Év. 2024/2023 <i>Part visiteurs</i>
Château de Chenonceau	+18%	stable
Château Azay-le-Rideau	+8%	-2 pts
Château Amboise	+38%	+2 pts
Château Villedry	+7%	-1 pt
Château Langeais	+15%	stable
Forteresse Royale Chinon	+18%	stable
Cité Royale Loches	+20%	stable

- Tous les châteaux voient leur fréquentions **progresser** par rapport à 2023

1- FRÉQUENTATION

1-4-origine géographique des visiteurs

Répartition visiteurs français/visiteurs internationaux



Évolutions 2024/2023

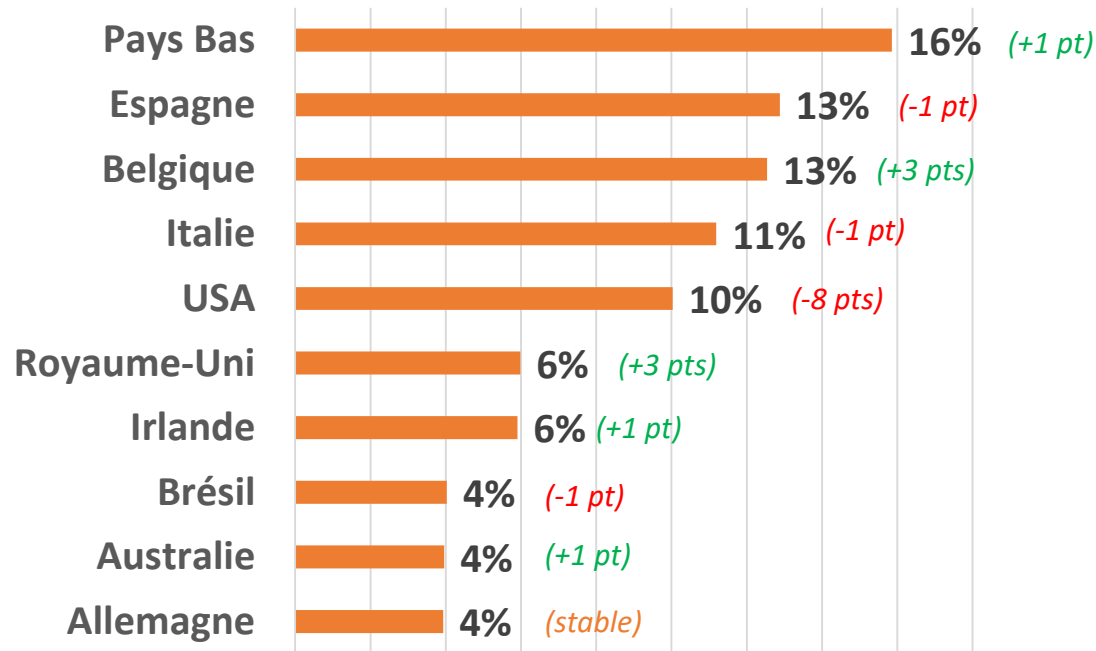
Type	Év. 2024/2023
Part française	stable
Part internationale	stable

 - Une fréquentation en **majorité** française (**88%**)

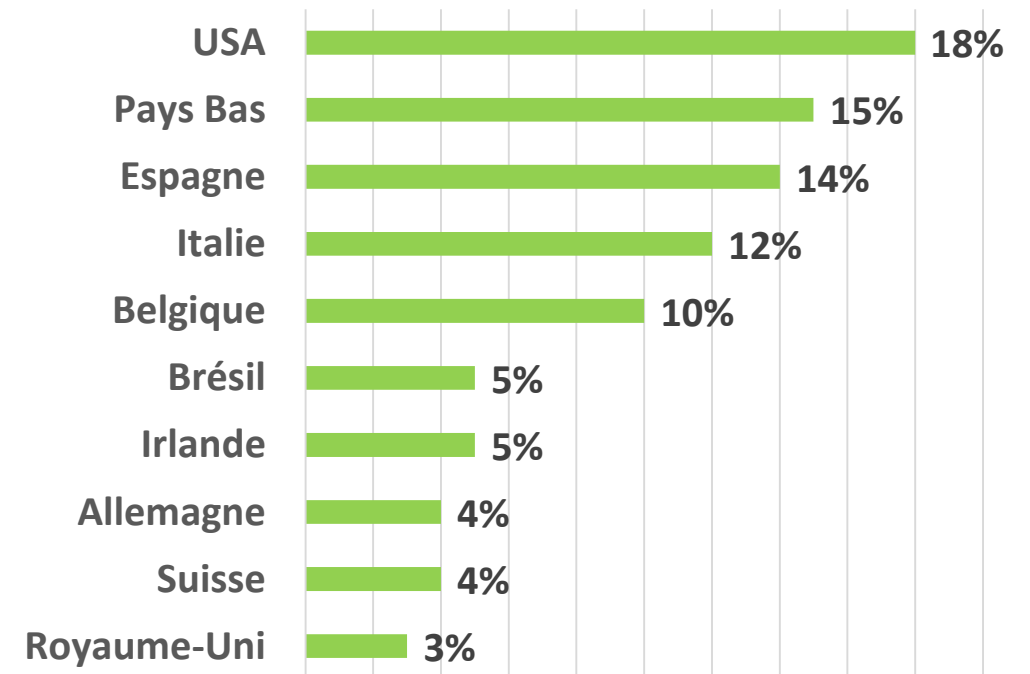
1- FRÉQUENTATION

1-4-origine géographique des visiteurs > *clientèle internationale*

TOP 10 des nationalités internationales **en 2024**
et évolution 2024/2023
(en % de visiteurs internationaux)



TOP 10 des nationalités internationales **en 2023**
(en % de visiteurs internationaux)

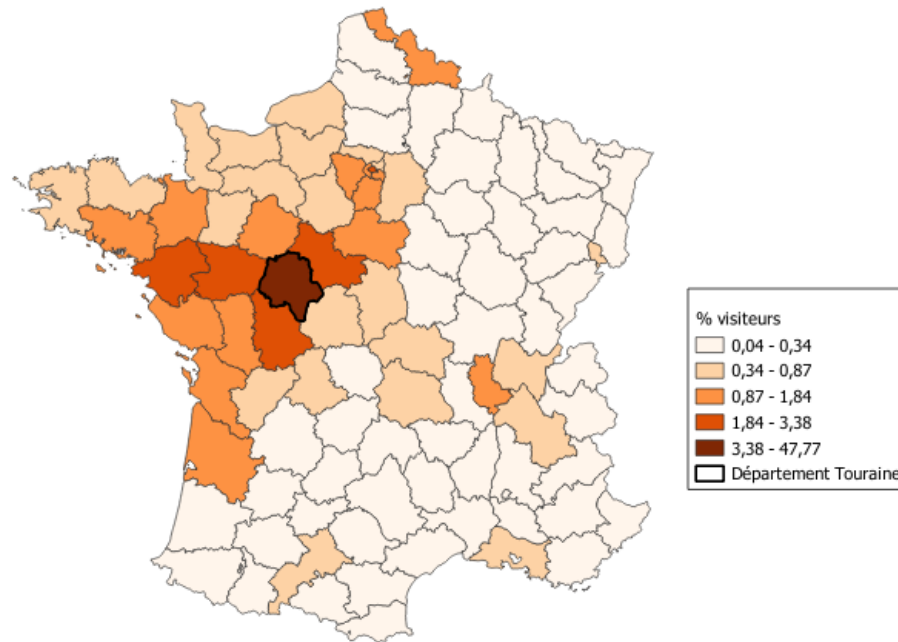


- Avec **16% des visiteurs internationaux**, la clientèle néerlandaise se positionne en première clientèle internationale

1- FRÉQUENTATION

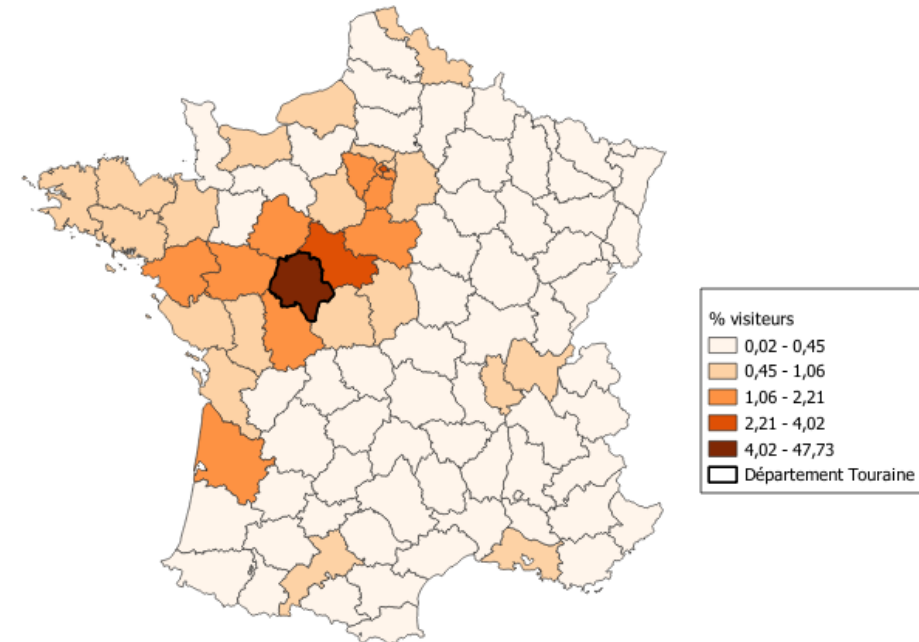
1-4-origine géographique des visiteurs > *clientèle française*

Répartition de l'origine des visiteurs français par département **en 2024**
(en % de visiteurs français)



Part **visiteurs locaux** (Touraine) : **48%**
Part **visiteurs autres départements** : **52%**

Répartition de l'origine des visiteurs français par département **en 2023**
(en % de visiteurs français)



Part **visiteurs locaux** (Touraine) : **48%**
Part **visiteurs autres départements** : **52%**



- Répartition « visiteurs locaux » (Touraine) et « autres départements » **identique à 2023**

1- FRÉQUENTATION

1-4-origine géographique des visiteurs > clientèle française

TOP 10 « autres départements » en 2024

visiteurs originaires de Touraine exclus du classement
(en % de visiteurs français)

Pos	Département	%	Ev. 2024/2023
1	PARIS	3,4%	-0,6 pt
2	LOIR-ET-CHER	3,0%	-0,7 pt
3	VIENNE	2,6%	+0,4 pt
4	LOIRE-ATLANTIQUE	2,4%	+0,2 pt
5	MAINE-ET-LOIRE	2,2%	+0,2 pt
6	HAUTS-DE-SEINE	1,8%	-0,2 pt
7	SARTHE	1,7%	+0,3 pt
8	YVELINES	1,6%	-0,5 pt
9	LOIRET	1,5%	+0,1 pt
10	GIRONDE	1,4%	+0,1 pt

TOP 10 « autres départements » en 2023

visiteurs originaires de Touraine exclus du classement
(en % de visiteurs français)

Pos	Département	%
1	PARIS	4,0
2	LOIR-ET-CHER	3,8
3	VIENNE	2,2
4	LOIRE-ATLANTIQUE	2,2
5	YVELINES	2,1
6	MAINE-ET-LOIRE	2,0
7	HAUTS-DE-SEINE	2,0
8	ESSONNE	1,5
9	SARTHE	1,4
10	LOIRET	1,4

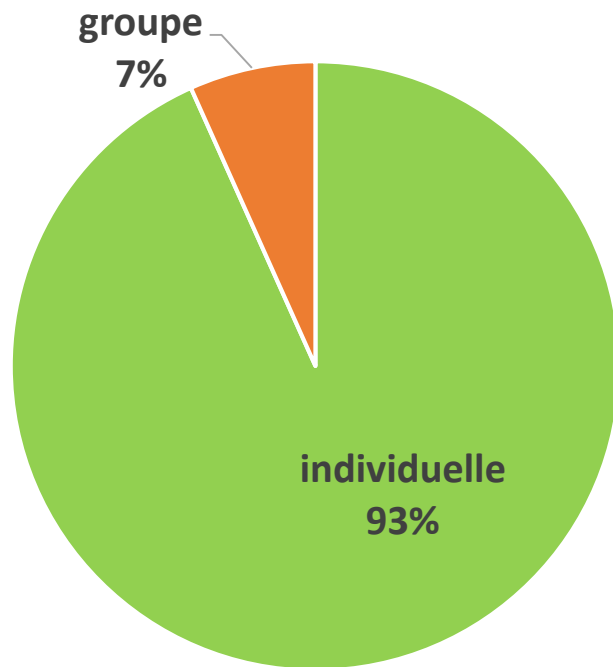


- Hors clientèle locale (Touraine), Paris se positionne **premier département émetteur (3,4%)**

1- FRÉQUENTATION

1-5-clientèle groupe

Répartition clientèles groupe/individuelle



Évolutions 2024/2023

Type	Ev. 2024/2023
Clientèle groupe	+2 pts
Clientèle individuelle	-2 pts



- La part de la clientèle groupe progresse de **2 pts** en 2024

1- FRÉQUENTATION

1-6-vente de PASS

Nombre de PASS vendus en 2024

4 267

Év. 2023/2024 : **+22%**

Part des entrées « visiteurs » générées par les PASS: **7%**



- Volume de PASS vendus **nettement en hausse** entre 2023 et 2024

2-ANALYSE DE LA CLIENTÈLE

Objectifs et contexte de l'enquête

Afin de **mieux connaître** nos visiteurs accueillis pendant l'évènement "Noël au Pays des Châteaux", **touristes** et **excursionnistes**, de **comprendre leurs comportements, leurs attentes, et de mesurer leur niveau de satisfaction**, une **enquête clientèle** a été menée par l'Agence Départementale du Tourisme (Observatoire de l'ADT) en partenariat avec l'Institution Notre Dame de la Riche (BTS Tourisme). Les résultats contribueront à affiner la stratégie pour la prochaine édition.

Méthodologie

2 modes de collecte des questionnaires

Collecte en face à face
par les étudiants



Part questionnaires collectés : **73%**

Nb de
questionnaires
collectés

1 130

Volume de
questionnaires
représentatif et
au-delà de
l'objectif des 400
questionnaires
prévus

Collecte par QR code sur affiche positionnée
dans les sites



Part questionnaires collectés : **27%**

Part questionnaires collectés « **visiteurs français** » : **99,1%**

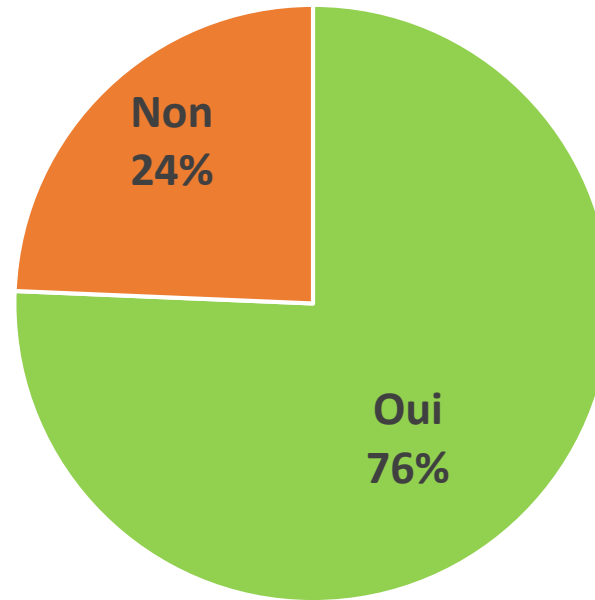
Part questionnaires collectés « **visiteurs internationaux** » : **0,9%**

Selon le protocole d'enquête habituel, **redressement statistiquement** en fonction de la répartition de fréquentation par **château** et par **période** (périodes pré-vacances/vacances) durant l'opération « Noël au Pays des Châteaux »

2- ANALYSE DE LA CLIENTÈLE

2-1- Intérêt de l'événement

Êtes-vous en visite dans le château pour l'opération "Noël au Pays des Châteaux" ?

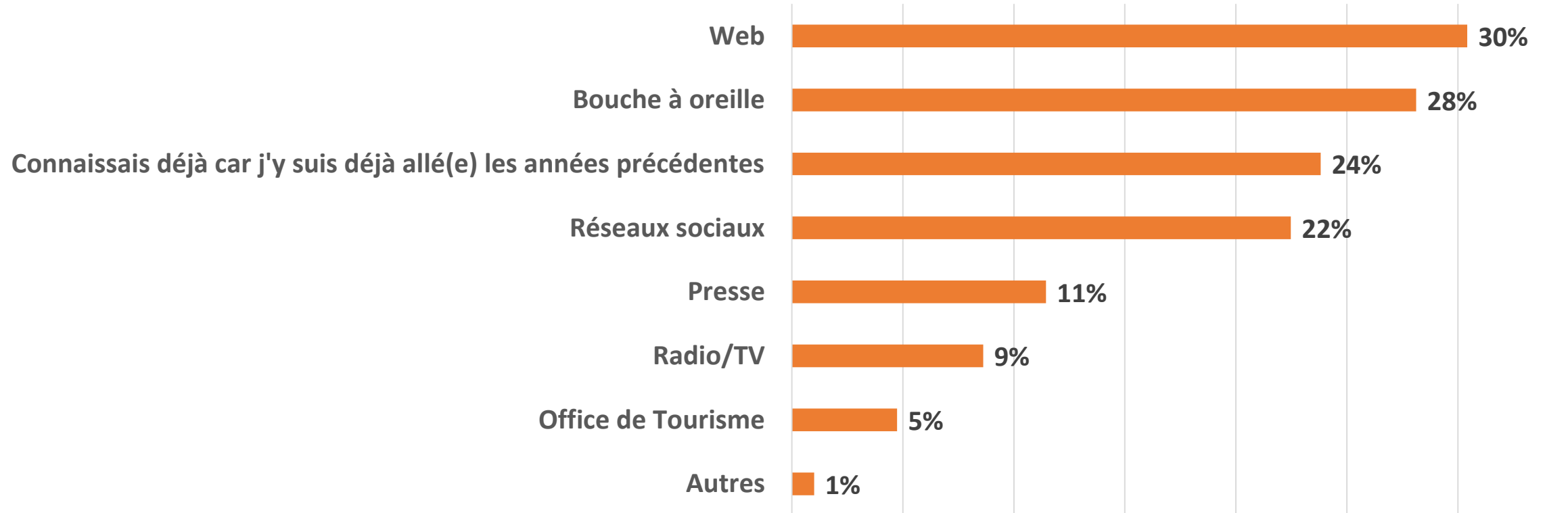


- Environ 8 visiteurs sur 10 viennent sur site exclusivement pour l'opération NAPDL

2- ANALYSE DE LA CLIENTÈLE

2-2- Connaissance de l'événement

Comment avez-vous connu "Noël au Pays de Châteaux" (plusieurs réponses possibles) ?



- Efficacité des **outils digitaux** « web/réseaux sociaux » (52%) et du **bouche à oreille** (28%)

2- ANALYSE DE LA CLIENTÈLE

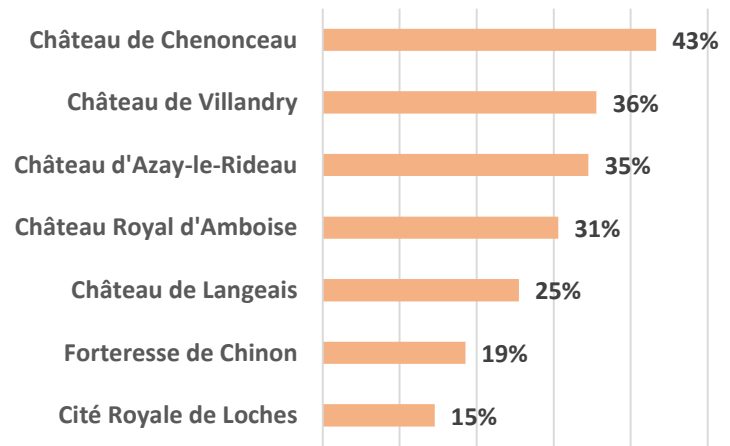
2-3- Choix des sites

Avez-vous ou allez-vous visiter un ou d'autres château(x) de l'opération "Noël au Pays des Châteaux" 2024 ?

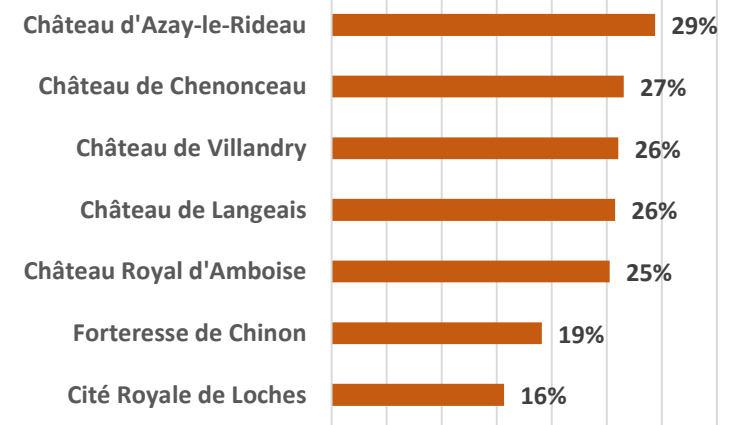


■ Oui ■ Non

Si oui, lequel/lesquels avez-vous visiter ?
(réponses multiples)



Si oui, lequel/lesquels projetez-vous d'aller visiter ?
(réponses multiples)



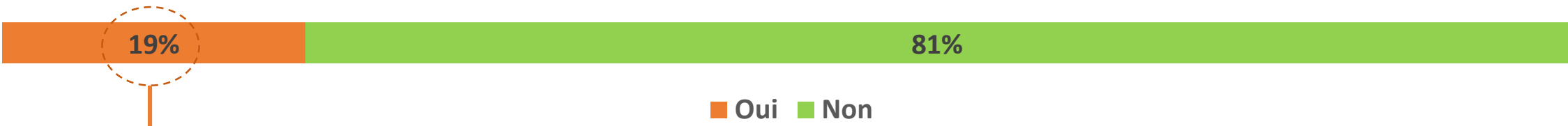
2- ANALYSE DE LA CLIENTÈLE

2-4- PASS Noël au Pays des Châteaux

Nb PASS vendus

4267

Êtes-vous détenteur/trice d'un PASS "Noël au Pays des Châteaux" ?



Si oui, quel PASS ?

Type de PASS	Part en %
PASS 3 châteaux	65%
PASS 5 châteaux	22%
PASS 7 châteaux	13%

Si oui, où l'avez-vous acheté ?

Lieu	Part en %
Sur le web	85%
Dans un OT	15%

Si oui, quand l'avez-vous acheté ?

Date	Part en %
Après le 30/11	60%
Avant le 30/11	40%

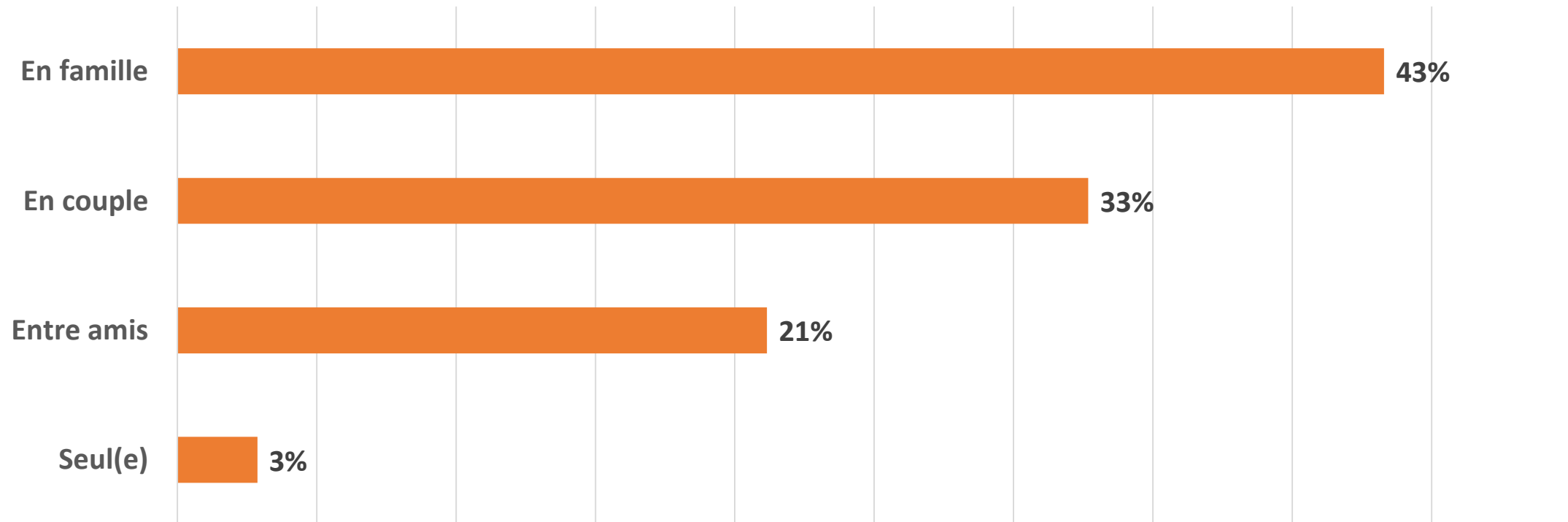
Si oui, saviez-vous que vous bénéficiez d'offres exclusives ?

Réponse	Part en %
Oui	48%
Non	52%

2- ANALYSE DE LA CLIENTÈLE

2-5-identité des visiteurs > *composition*

Votre visite s'effectue-t-elle ?

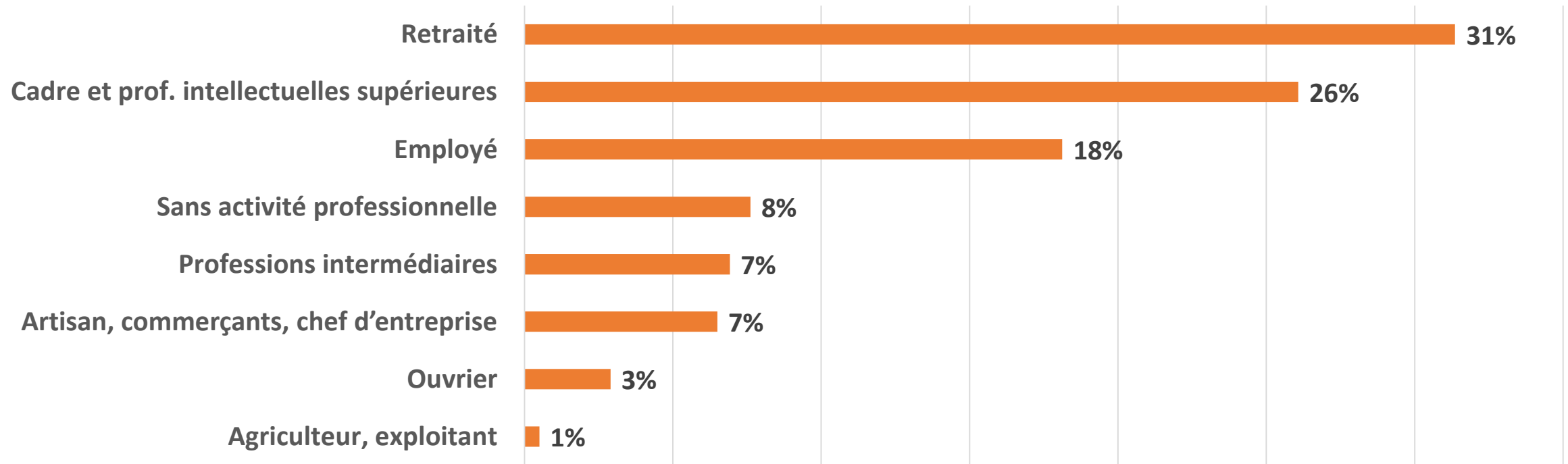


- Les **familles** sont la première clientèle de l'opération NAPDC (**43%**)

2- ANALYSE DE LA CLIENTÈLE

2-5-identité des visiteurs > *Catégorie Socio-Professionnelles (CSP)*

Vous êtes ?

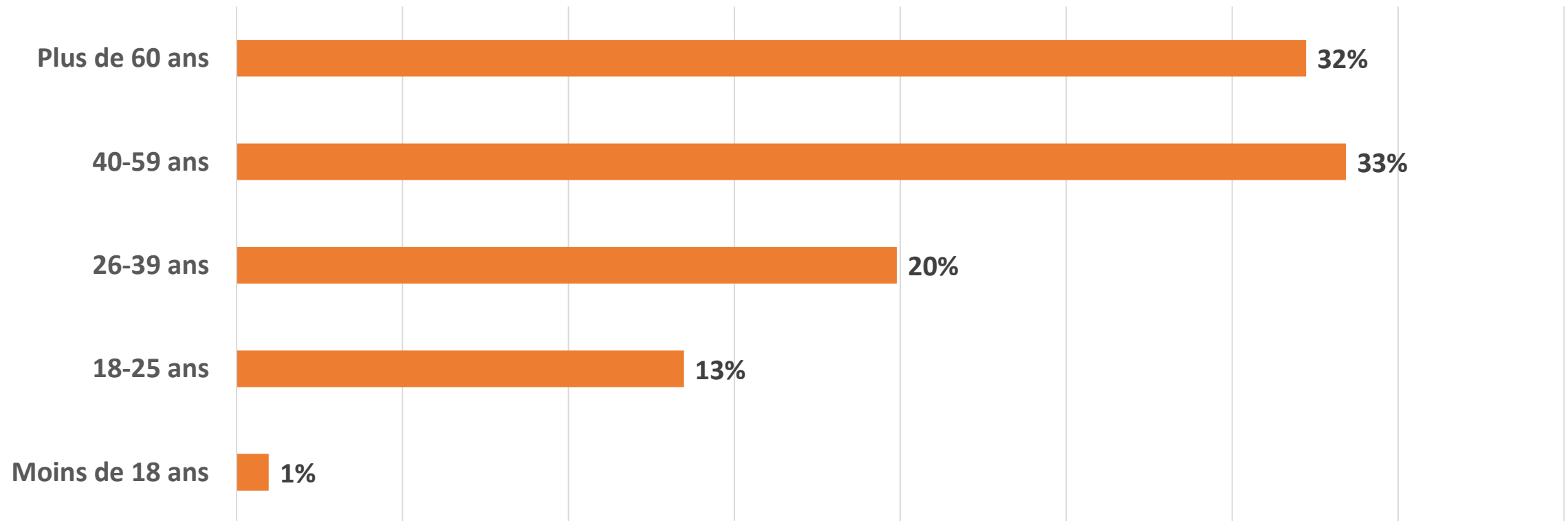


- **Un peu moins d'un tiers** des visiteurs interrogés en visite pour NAPDC sont des retraités. Cette catégorie avec celles concernant les cadres/prof. intellectuelles supérieurs et les employés pèsent à eux trois **75%** des visiteurs interrogés

2- ANALYSE DE LA CLIENTÈLE

2-5-identité des visiteurs > âge

Quel âge avez-vous ?

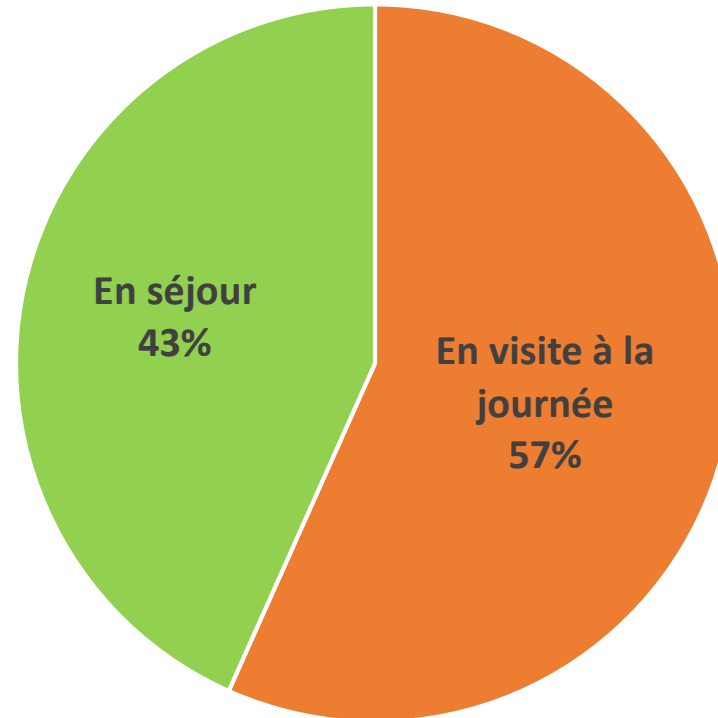


- 65% des personnes interrogées et en visite pour NAPDC ont **plus de 40 ans**

2- ANALYSE DE LA CLIENTÈLE

2-6-séjour touristique

Êtes-vous en visite à la journée ou en séjour ?

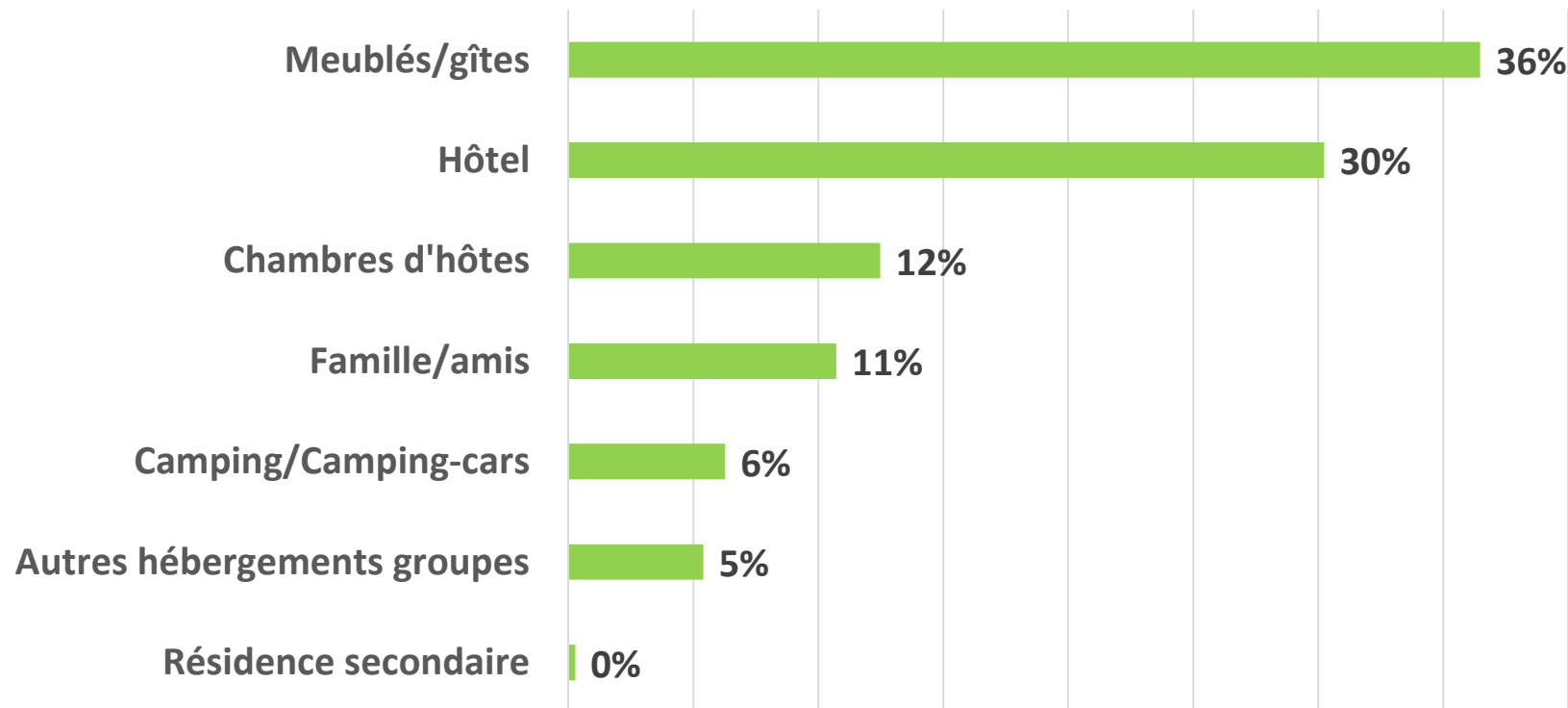


- Environ 4 personnes sur 10 interrogés venus dans le cadre de NAPDC sont en séjour

2- ANALYSE DE LA CLIENTÈLE

2-6-séjour touristique > hébergements

Vos êtes en séjour, quel(s) type(s) d'hébergement avez-vous réservé (réponses multiples) ?



**Nb moyen de nuits
réalisées durant le
séjour :**

3 nuits

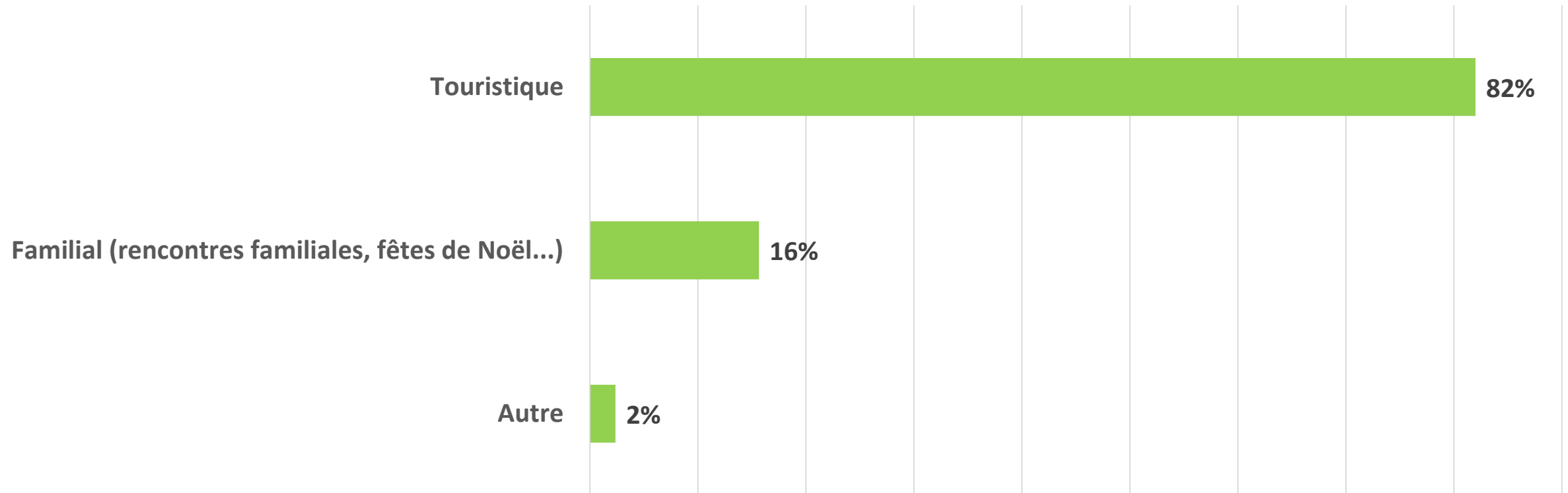


- Les visiteurs en séjour réservent davantage les meublés/gîtes (36%) et en hôtel (30%)

2- ANALYSE DE LA CLIENTÈLE

2-6-séjour touristique > *motif de séjour*

Motif de votre séjour ?

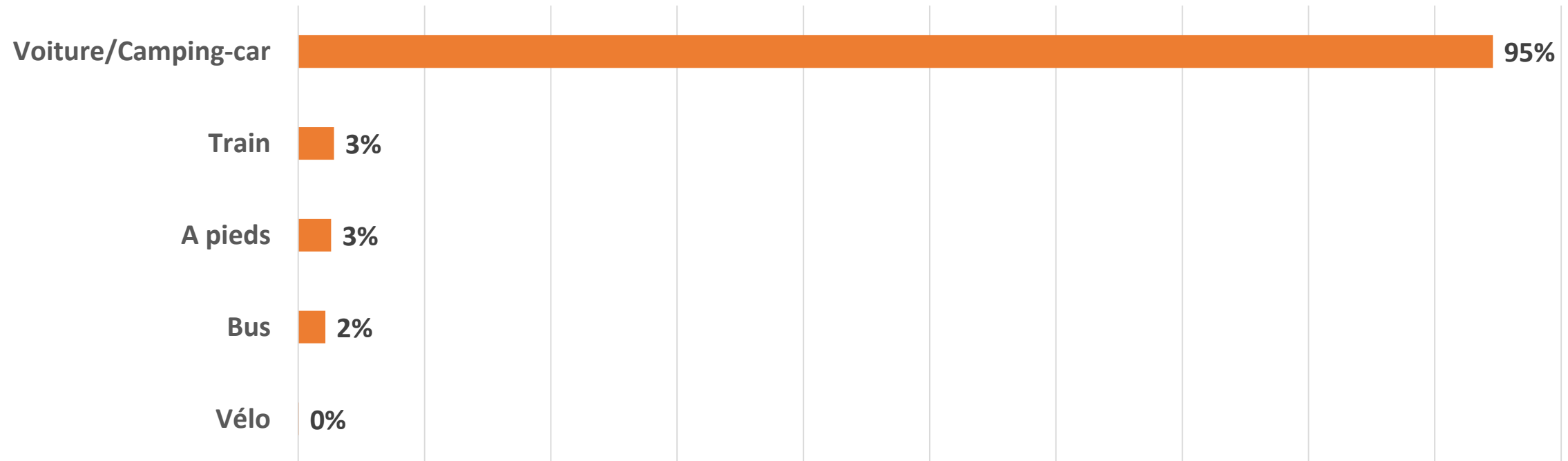


 - Environ 8 séjours sur 10 sont de nature **touristique**

2- ANALYSE DE LA CLIENTÈLE

2-7-Déplacement

*Quel(s) moyen(s) de transport avez-vous utilisé pour venir visiter "Noël Au Pays des Châteaux" ?
(plusieurs réponses possibles)*

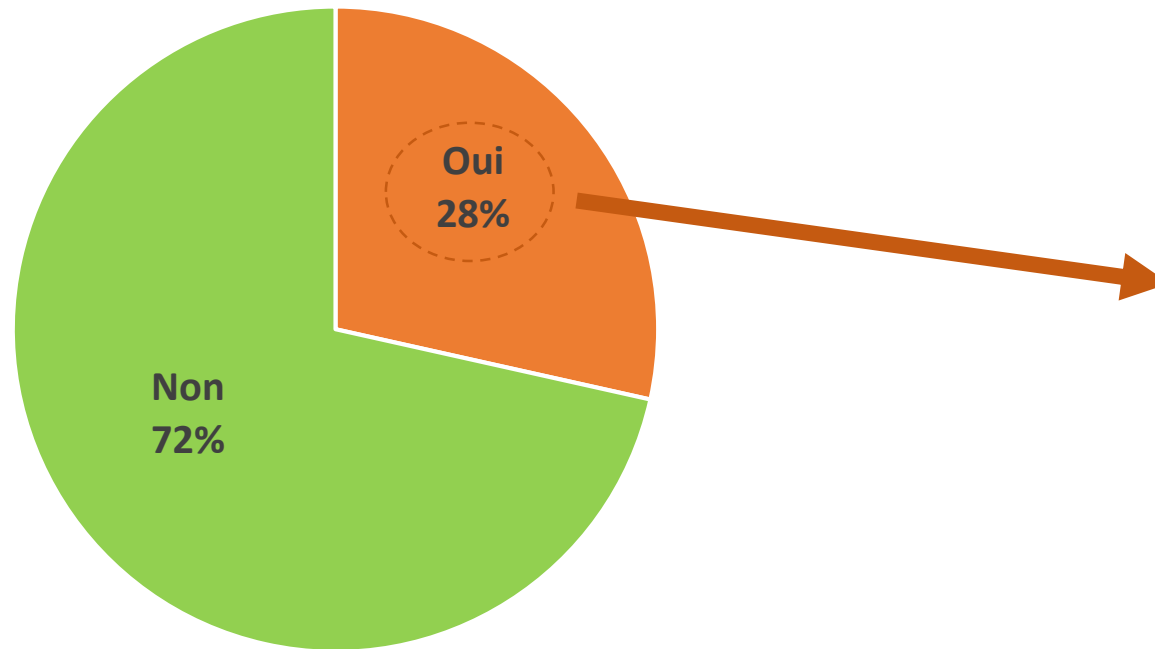


- La voiture ou le camping-car est le moyen de transport le plus plébiscité pour se rendre dans l'un des sites (95%)

2- ANALYSE DE LA CLIENTÈLE

2-8-Après la visite

Avez-vous l'intention de visiter d'autres lieux ou de pratiquer d'autres activités que "Noël au Pays des Châteaux", à l'occasion de votre venue ?



Si oui, quel(s) lieux / quelle(s) activité(s) ?

Lieux principalement mentionnés

1	Marchés de Noël
2	Visite de villes et villages
3	Château de Chambord
4	Château de Chenonceau
5	Ville de Tours
6	Autres châteaux
7	Caves viticoles
8	Restaurants

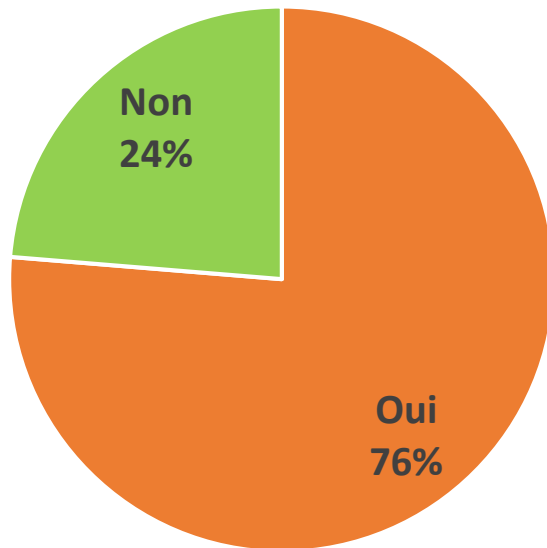


- Environ 3 personnes sur 10 interrogées envisagent d'effectuer d'autres visites et/ou réaliser d'autres activités à l'occasion de leur venue pour NAPDC

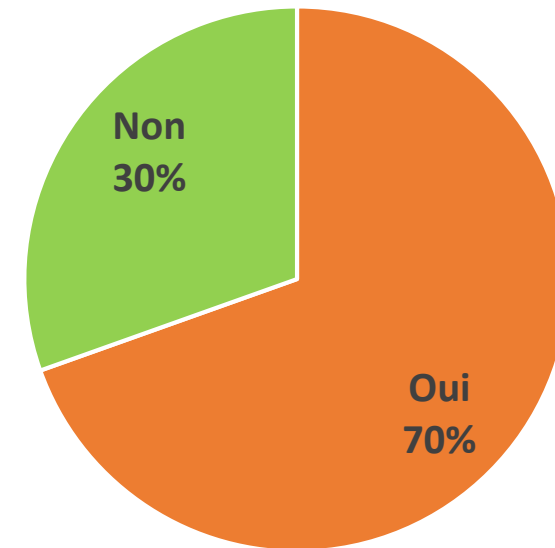
2- ANALYSE DE LA CLIENTÈLE

2-8-Après la visite

Envisagez-vous de revenir en Touraine pour "Noël au Pays des Châteaux" ?



Envisagez-vous de visiter la Touraine à une autre période de l'année ?

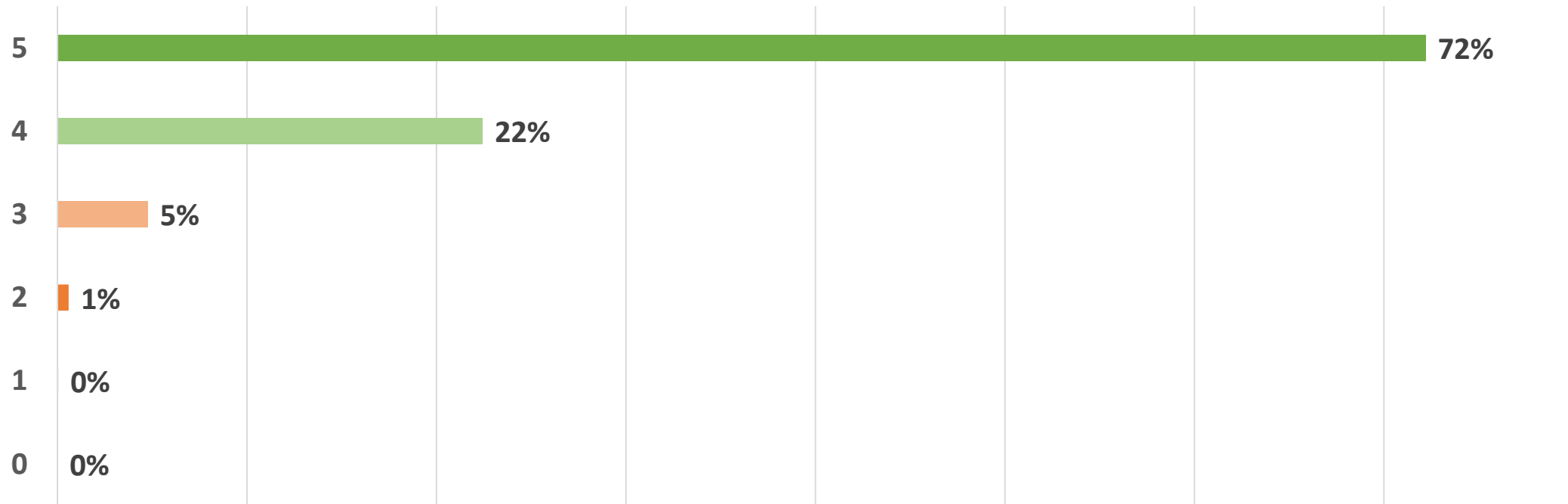


- Après la visite du site, **76%** des visiteurs interrogés envisagent de **revenir dans le cadre de l'édition NAPDC 2025**
- Suite à leur visite, **70%** des visiteurs interrogés envisagent de **visiter la Touraine une autre période de l'année**

2- ANALYSE DE LA CLIENTÈLE

2-9-Satisfaction > *satisfaction globale*

Êtes-vous satisfait(e) de votre visite (attribuez une note sur une échelle de 0 à 5) ?

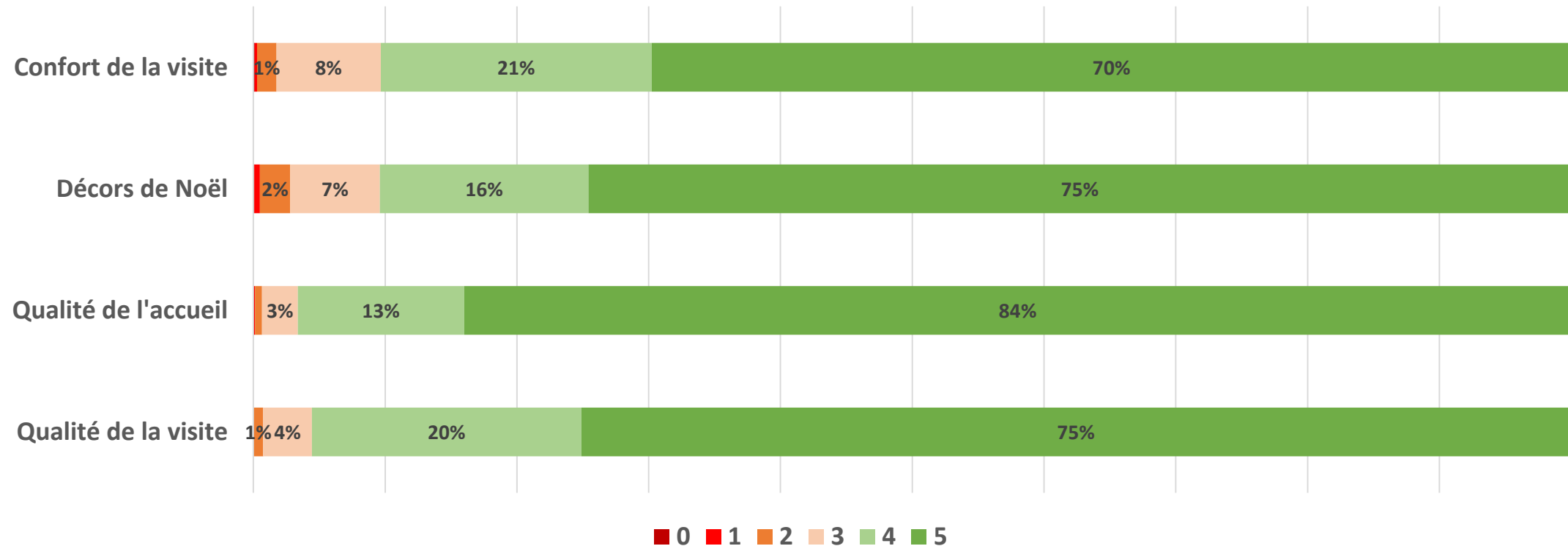


- Environ **7 personnes sur 10** attribuent une note de **5/5** à la fin de leur visite
- **6%** des visiteurs attribuent une note **inférieure à 3/10** à la fin de leur visite

2- ANALYSE DE LA CLIENTÈLE

2-9-Satisfaction > *satisfaction par thématique*

Êtes-vous satisfait(e) de votre visite (attribuez une note sur une échelle de 0 à 5) ?



Questions
ouvertes posées
aux visiteurs

2- ANALYSE DE LA CLIENTÈLE

2-10-Motifs de satisfaction et d'insatisfaction



SATISFACTION

69% des visiteurs ont émis un motif de satisfaction

Les principaux motifs de satisfaction	
1	Les décors (beauté, authenticité...)
2	La scénographie
3	Bon accueil au château
4	Visite d'un château en nocturne
5	Propreté des sites



INSATISFACTION

31% des visiteurs ont émis un motif d'insatisfaction

Les principaux motifs d'insatisfaction	
1	Manque de décorations dans les extérieurs
2	Signalétique de la visite
3	Le froid dans les pièces
4	Absence de restauration
5	Horaires trop peu tardifs
6	Visite peu agréable lorsque forte affluence

2- ANALYSE DE LA CLIENTÈLE

2-11-Suggestions

Question ouverte
posée aux
visiteurs

Part de visiteurs interrogés proposant des suggestions : **19%**

Principales suggestions proposées	
1	Revoir la signalétique sur le parcours de visite
2	Allumer les cheminées
3	Ouvrir les châteaux plus tard dans la journée
4	Implantation de lieux pour boire et/ou manger
5	Encore plus de décorations, notamment dans les extérieurs
6	Mettre une ambiance musicale

Annexes

Du 30 novembre 2024 au 5 janvier 2025

NOËL AU PAYS DES CHÂTEAUX

Touraine Val de Loire

Participez au JEU CONOURS

Date

Enquête client

Entre le 30/11/2024 et le 05/01/2025,
donnez votre avis sur l'opération
"Noël au Pays des Châteaux".
De formidables séjours à gagner !

Temps de remplissage estimé : 5 min

1. Dans quel site avez-vous pris connaissance de cette enquête ?

- ☐ Château de Chenonceau ☐ Château d'Azay-le-Rideau
☐ Château de Villandry ☐ Cité Royale de Loches
☐ Château Royal d'Amboise ☐ Château de Langeais
☐ Forteresse de Chinon

2. Êtes-vous en visite dans le château pour l'opération "Noël au Pays des Châteaux" ?

☐ Oui ☐ Non

Si réponse « non », passez à la question 11

3. Comment avez-vous connu "Noël au Pays des Châteaux" (plusieurs réponses possibles) ?

- ☐ Web ☐ Connaisais déjà car j'y suis déjà allé(e) les années précédentes
☐ Réseaux sociaux ☐ en 2023
☐ Presse ☐ en 2022
☐ Radio - TV ☐ Office de Tourisme
☐ Bouche à oreille ☐ entre 2017 et 2021

4. Avez-vous ou allez-vous visiter un ou d'autres châteaux de l'opération "Noël au Pays des Châteaux" 2024 ?

☐ Oui ☐ Non

Oui, j'ai déjà visité

- ☐ Château de Chenonceau ☐ Château d'Azay-le-Rideau
☐ Château de Villandry ☐ Cité Royale de Loches
☐ Château Royal d'Amboise ☐ Château de Langeais
☐ Forteresse de Chinon

Oui, je projette également de visiter

- ☐ Château de Chenonceau ☐ Château d'Azay-le-Rideau
☐ Château de Villandry ☐ Cité Royale de Loches
☐ Château Royal d'Amboise ☐ Château de Langeais
☐ Forteresse de Chinon

5. Êtes-vous détenteur/trice d'un PASS "Noël au Pays des Châteaux" ?

☐ Oui ☐ Non

Si oui, quel PASS avez-vous acheté ?

- ☐ PASS 3 châteaux
☐ PASS 5 châteaux
☐ PASS 7 châteaux

Où l'avez-vous acheté ?

- ☐ En ligne sur le web
☐ Sur place dans un Office de Tourisme

Quand l'avez-vous acheté ?

- ☐ Avant le 30 novembre
☐ Après le 30 novembre

Saviez-vous qu'avec ce PASS, vous bénéficiez également d'offres exclusives (remises chez des partenaires) ?

☐ Oui ☐ Non

6. Votre visite s'effectue-t-elle :

- ☐ En famille ☐ En couple
☐ Entre amis ☐ Seul(e)

Nombre d'adulte(s)

Nombre enfant(s)

moins de 16 ans

7. Êtes-vous ?

- ☐ En visite à la journée
☐ En séjour

Si réponse « en visite à la journée », passage à la question 9

8. Quelle est la durée de votre séjour (en nombre de nuits) ?

Dans quel type d'hébergements séjournez-vous ?

- ☐ Hôtel
☐ Meublés - gîtes
☐ Famille - amis
☐ Chambres d'hôtes
☐ Camping
☐ Autres hébergements groupes
☐ Résidence secondaire

Motif du séjour

- ☐ Touristique
☐ Familial (rencontres familiales, fêtes de Noël...)
☐ Autre

9. Avez-vous organisé votre venue uniquement pour l'opération "Noël au Pays des Châteaux" ?

☐ Oui ☐ Non

10. Quel(s) moyen(s) de transport avez-vous utilisé pour venir visiter "Noël au Pays des Châteaux" ? Plusieurs réponses possible

- ☐ Voiture ☐ Train ☐ À pieds
☐ Bus ☐ Vélo

11. Êtes-vous satisfait(e) de votre visite (attribuez une note sur une échelle de 0 à 5) ?

☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Qualité de la visite

☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Qualité de l'accueil

☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Décor de Noël

☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Confort de la visite

☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Vos motifs de satisfaction, ce que vous aimez :

1.

2.

3.

Avez-vous des motifs d'insatisfaction ?

1.

2.

3.

Des attentes à formuler ?

12. Avez-vous l'intention de visiter d'autres lieux ou de pratiquer d'autres activités que "Noël au Pays des Châteaux", à l'occasion de votre venue ?

☐ Oui lesquelles ?

☐ Non

13. Envisagez-vous de revenir en Touraine pour "Noël au Pays des Châteaux" ?

☐ Oui ☐ Non

À une autre période de l'année ☐

Période

14. Quel âge avez-vous ?

- ☐ moins de 18 ans ☐ 40-59 ans
☐ 18-25 ans ☐ plus de 60 ans
☐ 26-39 ans

15. Pays d'origine ?

☐ France - code postal :

☐ International - pays :

16. Quelle est votre catégorie socio-professionnelle ?

- ☐ Agriculteur, exploitant
☐ Artisan, commerçant, chef d'entreprise
☐ Cadre et professions intellectuelles
☐ supérieures Professions Intermédiaires
☐ Employé
☐ Ouvrier
☐ Retraité
☐ Sans activité professionnelle

JEU CONOURS

Je participe au jeu-concours : ☐ Oui ☐ Non

Si vous acceptez de participer au jeu-concours, vous consentez à nous fournir certaines données personnelles. Celles-ci seront utilisées aux seules fins de la mise en œuvre du jeu-concours en question. Une fois le délai du jeu-concours écoulé et les prix distribués, vos données seront supprimées. Les informations pour la participation au jeu-concours à remplir ci-dessous :

Nom

Prénom

Adresse

Code postal Commune

Téléphone

E-mail

Découvrez en avant-première les trésors et nouveautés de Touraine Val de Loire. Rejoignez notre newsletter pour des inspirations exclusives :

☐ Oui ☐ Non

NOËL AU PAYS DES CHÂTEAUX Participez à l'ENQUÊTE CLIENT et au JEU CONCOURS !
Touraine Val de Loire entre le 30/11/2024 et le 05/01/2025

2 SÉJOURS !
(2 JOURS / 1 NUIT*)

Gagnez
Votre prochain séjour en

TOURAINE

Take part in our CUSTOMER SURVEY and CONTEST !
Between 30 November 2024 and 5 January 2025

Win
your next stay in
TOURAINE

*Nos partenaires : Hôtel Le Grand Monarque**** - Azay-le-Rideau, 7 châteaux partenaires de l'Opération Noël au pays des châteaux, Hôtel du Cygne**** - Tours centre, Office de Tourisme de Tours, Restaurant Le Local, Chénou Loisirs Activités Nature - Détours de Loire

Touraine
Val de Loire

Affiche de sensibilisation (sans QR Code)

NOËL AU PAYS DES CHÂTEAUX Participez à l'ENQUÊTE CLIENT et au JEU CONCOURS !
Touraine Val de Loire entre le 30/11/2024 et le 05/01/2025

2 SÉJOURS !
(2 JOURS / 1 NUIT*)

Gagnez
Votre prochain séjour en

TOURAINE

Take part in our CUSTOMER SURVEY and CONTEST !
Between 30 November 2024 and 5 January 2025

Win
your next stay in
TOURAINE

*Nos partenaires : Hôtel Le Grand Monarque**** - Azay-le-Rideau, 7 châteaux partenaires de l'Opération Noël au pays des châteaux, Hôtel du Cygne**** - Tours centre, Office de Tourisme de Tours, Restaurant Le Local, Chénou Loisirs Activités Nature - Détours de Loire

Touraine
Val de Loire

Affiche avec QR Code



Synthèse réalisée par l'observatoire de l'Agence Départementale du Tourisme de Touraine

Contact :

Adrien BEAUVAIS

Tél. : 02.47.31.41.59 / E-mail : observation@touraineloirevalley.com



Retrouvez toutes nos publications professionnelles sur tourainfopro.com