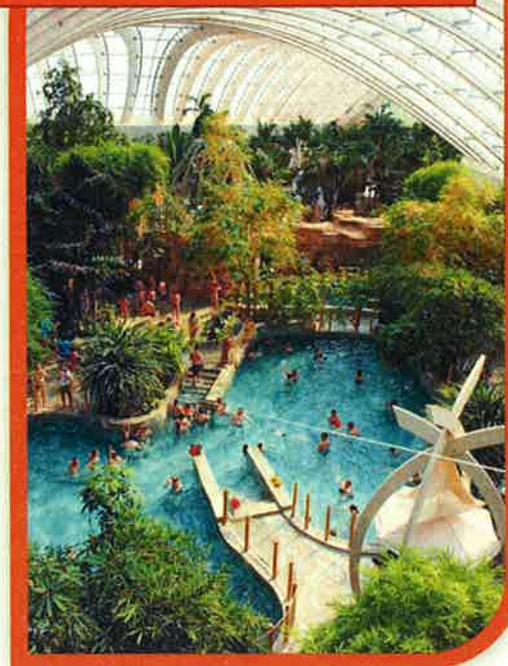


# Enquête Clientèle Center Parcs 2011



MOSELLE TOURISME  
Agence de développement et de  
réservation touristiques du Conseil  
Général de la Moselle  
[www.moselle-tourisme.com](http://www.moselle-tourisme.com)

Janvier 2012



## Présentation

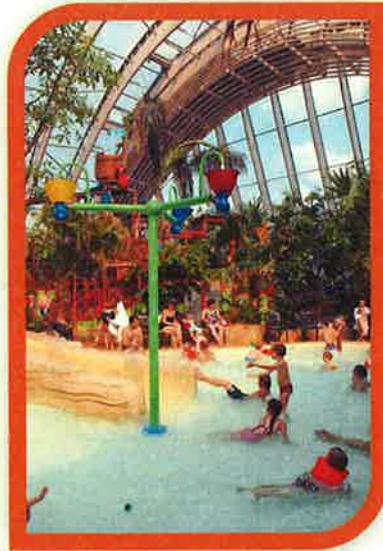
Cette enquête a été réalisée auprès des résidents du Domaine des Trois Forêts, par Moselle Tourisme et 2 Sarres Tourisme en partenariat avec Center Parcs - Domaine des Trois Forêts Moselle-Lorraine, entre le 04.07.2011 et le 10.10.2011.

Le rapport a été rédigé par l'observatoire au sein du Pôle développement de Moselle Tourisme.

Contact : Catherine GIGOUX

Tél : 03 87 37 59 81

[catherine.gigoux@moselle-tourisme.com](mailto:catherine.gigoux@moselle-tourisme.com)



## Table des matières

Présentation.....	3
Table des matières.....	4
Données de cadrage.....	5
<b>Préambule.....</b>	<b>7</b>
Les sorties hors du Domaine des Trois Forêts.....	8
Les commerces.....	10
<b>Le tourisme.....</b>	<b>12</b>
<b>Les restaurants.....</b>	<b>15</b>
<b>La recommandation de la destination Moselle.....</b>	<b>17</b>
<b>L'accessibilité au Domaine.....</b>	<b>18</b>
<b>Le Point Info Tourisme.....</b>	<b>19</b>
Les problèmes liés à la langue.....	20
Annexes.....	21
1. Répartition des questionnaires par date de séjour	
2. Origine géographique des résidents présents au Domaine	
3. Questionnaire	

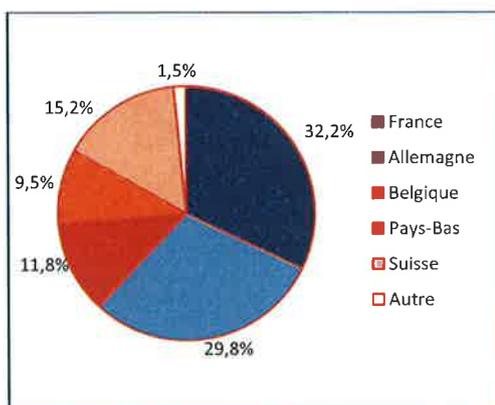
## Données de cadrage



- 1 questionnaire diffusé par cottage et par arrivée
- 1314 questionnaires recueillis.
- 43.7% des questionnaires concernent un séjour commencé entre le 14.07.2011 et le 15.08.2011. *Voir annexe 1*
- 47.1% des questionnaires concernent des séjours de 7 nuits.

	Moins de 7 nuits	7 nuits	Plus de 7 nuits
<b>Tous les résidents</b>	43.5%	47.1%	9.4%
<b>Français</b>	67.5%	27.5%	5.0%
<b>Allemands</b>	40.5%	52.5%	7.0%
<b>Belges</b>	33.8%	57.6%	8.6%
<b>Néerlandais</b>	9.8%	61.7%	28.5%
<b>Suisses</b>	28.8%	60.6%	10.6%

- 32.2% des questionnaires ont été remplis par des Français.

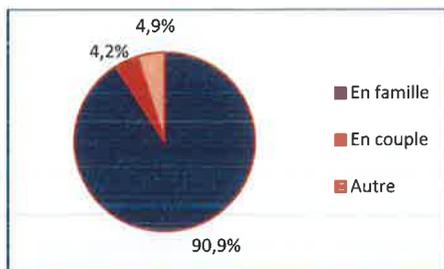


Autre	Pourcentage
Luxembourg	0,70%
Autriche	0,20%
Italie	0,10%
Russie	0,10%
Israël	0,10%
USA	0,10%
Danemark	0,10%
Royaume-Uni	0,30%

NB : On constate une **surreprésentation des allemands dans l'échantillon par rapport à la population présente dans le Domaine** et une **sous-représentation des Français**. On note par ailleurs une **bonne représentation des autres nationalités ayant fréquenté le Domaine des Trois Forêts durant l'été 2011**. *Voir annexe 2.*

Les statistiques fournies dans ce rapport sont brutes, sans aucun redressement. Lorsque les **écarts entre la population mère et l'échantillon ont pu avoir une incidence sur les pourcentages globaux**, ils seront signalés.

- 90.9% des répondants déclarent être venus en famille.



Parmi la catégorie « autre » on trouve des résidents mixtes du type « 2 familles venues entre amis » : on peut donc considérer que le pourcentage de clientèle familiale est proche des 95%.

- on comptabilise en moyenne 2.71 adultes et 1.97 enfant par réponse

86% des questionnaires sont remplis par des résidents accompagnés de 1, 2 ou 3 enfants, sachant que la citation 2 enfants revient dans 47.2% des cas

5.2% des réponses sont issues de personnes accompagnées de 4 enfants

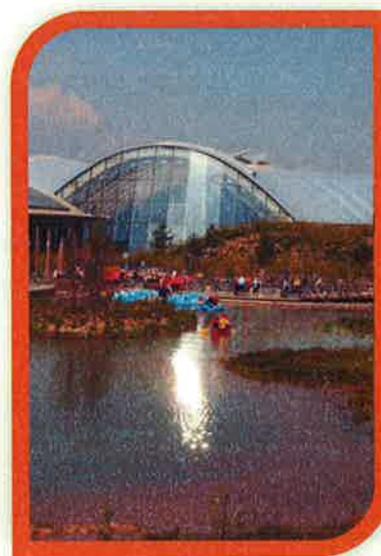
## Préambule

En interrogeant les résidents du  
Domaine des Trois Forêts,  
nous avons comme ambition :

- de quantifier la part de touristes qui sortirait de **Center Parcs** durant l'été, quel qu'en soit le motif (commerces, tourisme, restaurant...),
- de savoir jusqu'où se rendraient les résidents pour utiliser des services extérieurs au Domaine,
- de mesurer la satisfaction quant à tous les services utilisés à l'extérieur du Domaine des Trois Forêts,
- d'apprécier plus globalement la satisfaction des résidents pour la destination Moselle.

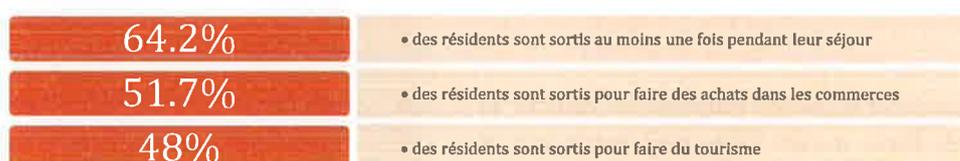
Par ailleurs, trois points spécifiques ont été traités :

- L'accessibilité du Domaine des Trois Forêts en voiture
- Le Point Info Tourisme
- Les problèmes de compréhension liés à la langue



# Les sorties

## Les sorties hors du Domaine des Trois Forêts



## Les sorties hors du Domaine des Trois Forêts selon les nationalités

Près des deux tiers des résidents sont sortis de Center Parcs. Mais ce pourcentage varie selon les pays d'origine. Les Néerlandais étant ceux qui sortent le plus, devant les Belges, les Suisses et les Allemands. Pour les Français, la répartition est plus équilibrée entre les résidents qui sortent et les autres. (Il peut y avoir un lien de cause à effet avec la durée du séjour moins longue.)

	Oui
France	46,90%
Allemagne	63,90%
Belgique	78,10%
Pays-Bas	93,60%
Suisse	70,00%
Autres pays	80,00%
TOTAL	64,20%

## Les motifs de sortie hors du Domaine des Trois Forêts

Les résidents sortent rarement de Center Parcs pour un seul motif. Ils sortent à la fois pour faire du commerce, du tourisme, aller au restaurant, randonner.

Le tableau suivant reprend les 1600 réponses données par les 843 résidents qui sont sortis du Domaine des Trois Forêts. Il s'agit donc de pourcentages par rapport aux citations et non plus par rapport aux répondants.

Motif de sortie du Domaine	Nb. citations	Fréquence
Commerces de proximité	679	42,40%
Tourisme	630	39,40%
Randonnée	80	5,00%
Restaurant	152	9,50%
Autre	59	3,70%
<b>TOTAL CIT.</b>	<b>1600</b>	<b>100%</b>

Dans la catégorie « Autre », les résidents ont cité principalement :

- faire du vélo ou du vtt (14 fois)
- utiliser des services médicaux comme l'hôpital, le médecin (11 fois)
- faire de l'équitation (6 fois)

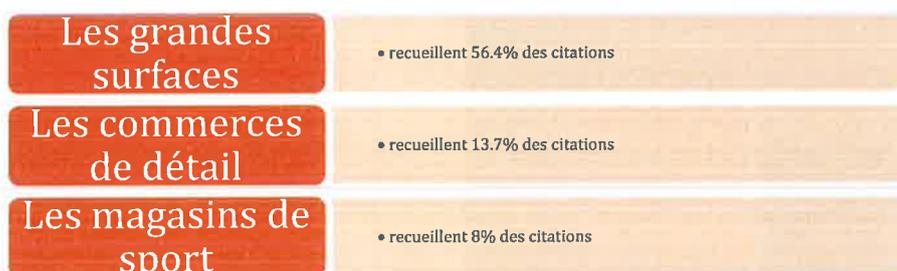
## Les motifs de sortie répartis selon les nationalités

Pays de résidence/Motif de sortie du Domaine	Commerces de proximité	Tourisme	Randonnée	Restaurant	Autre	TOTAL
France	9,5%	8,5%	0,9%	2,4%	1,1%	22,4%
Allemagne	12,8%	11,4%	0,9%	2,2%	0,6%	28,0%
Belgique	5,9%	6,1%	1,3%	1,5%	0,7%	15,4%
Pays-Bas	6,6%	6,5%	1,2%	1,3%	0,4%	16,1%
Suisse	6,8%	6,0%	0,6%	1,6%	0,8%	15,8%
Autres	0,8%	0,9%	0,1%	0,4%	0,1%	2,3%
<b>TOTAL</b>	<b>42,4%</b>	<b>39,4%</b>	<b>5,0%</b>	<b>9,5%</b>	<b>3,7%</b>	<b>100%</b>

Les valeurs du tableau sont les pourcentages au total établis sur 1596 citations.

# Les commerces

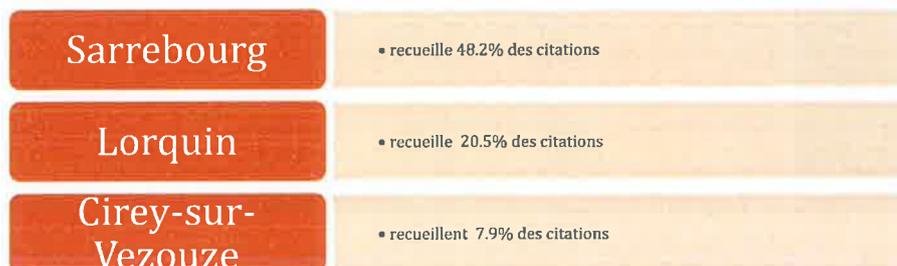
## Les commerces fréquentés par les résidents en dehors de Center Parcs



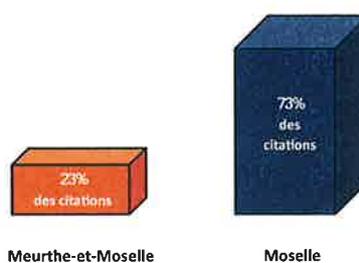
Les autres commerces sont beaucoup moins cités par les résidents :

- Les marchés locaux : 5,5% des citations
- Les bureaux de tabac : 4% des citations
- Librairie-presse : 3% des citations
- Magasins de jouets : 1,6% des citations
- Autres : 7,8% des citations (pharmacie, station essence, vêtements...)

## Les communes les plus fréquentées pour leurs commerces



- Blâmont : 6.5% des citations
- Nancy : 5.1% des citations
- Lunéville : 2.7% des citations
- Strasbourg : 2.1% des citations



Les communes qui recueillent moins de 1% de citations sont des communes situées dans un périmètre assez vaste allant de quelques kilomètres autour d'Hattigny, à Dieuze, Metz, Saverne, Saint-Dié.

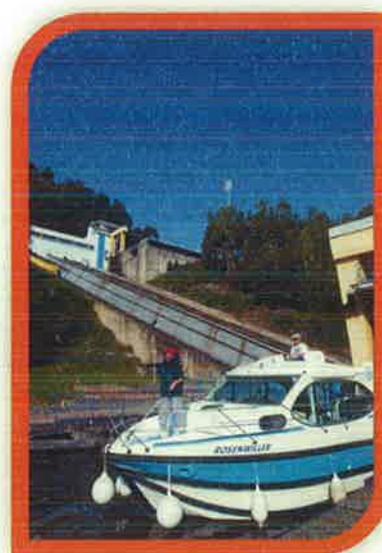
Tableau des distances entre Center Parcs et les commerces

Distance	Kilomètres	Temps de trajet en mn
Blâmont	14	14
Cirey-sur-Vezouze	8	10
Lorquin	5,5	7
Lunéville	43	34
Nancy	74	55
Sarrebouurg	20	18
Strasbourg	90	61

### Satisfaction par rapport aux commerces fréquentés hors des Trois Forêts



# Le tourisme



## Les lieux les plus visités par les résidents

Trois groupes se dessinent :

### Les sites de proximité

• recueillent entre 10 et 14 % des citations

### Les grandes agglomérations

• Nancy et Strasbourg recueillent entre 7 et 9% des citations

### Les villes proches

• Sarrebourg et Lunéville recueillent entre 5 et 7% des citations

### Tableau des lieux les plus visités par les résidents

	Nb de citations	Fréquence
Plan incliné de Saint-Louis-Arzviller	213	13,65%
Saint-Quirin	197	12,63%
Chemin de fer touristique d'Abreschviller	180	11,54%
Parc animalier de Sainte-Croix à Rhodes	166	10,64%
Rocher de Dabo	156	10,00%
Nancy	133	8,53%
Strasbourg	116	7,44%
Sarrebourg : ville, musée, chapelle	114	7,31%
Lunéville	93	5,96%
Metz	34	2,18%
La Forêt des Enigmes à Fribourg	9	0,58%
Autres	153	9,81%
TOTAL CIT.	1560	100,00%

Parmi les 9.8 % de citations « autres », on trouve également des sites aussi bien lorrains qu'alsaciens. Les plus éloignés pouvant être situés à 2 heures de trajet d'Hattigny :



### Satisfaction par rapport aux lieux visités



# Les sorties au restaurant

## La fréquentation des restaurants

Ce sont environ 11% des répondants qui ont fréquenté un restaurant en dehors de Center Parcs, Pour certains, il a pu s'agir d'un motif de sortie unique, pour d'autres « aller au restaurant » a pu faire partie du programme de sortie dans la journée.

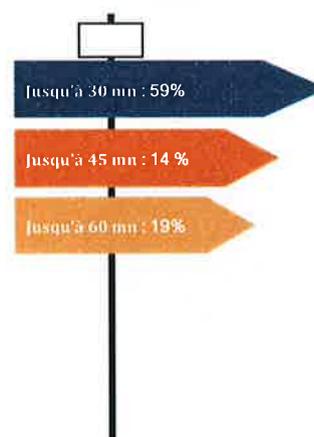
## Type de restaurants fréquentés

La notion de restaurant a été prise de façon assez large par les répondants, puisque l'on retrouve aussi bien des restaurants traditionnels et gastronomiques que des pizzerias, des brasseries, des selfs, des points de restauration rapide.

## Communes les plus fréquentées

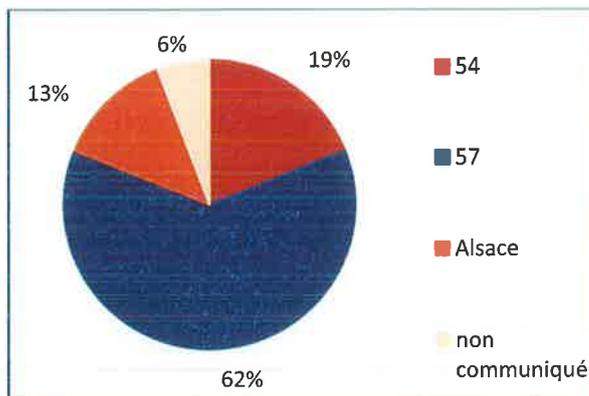
Plus de la moitié des sorties au restaurant se font dans un rayon de 30 minutes maximum autour de Center Parcs.

	Nb de citations
Sarrebourg	29,71%
Abreschviller	10,14%
Nancy	9,42%
Strasbourg	7,25%
Lunéville	6,52%
Saint-Quirin	5,07%
Lettenbach	5,07%
Dabo	3,62%
Lorquin	3,62%

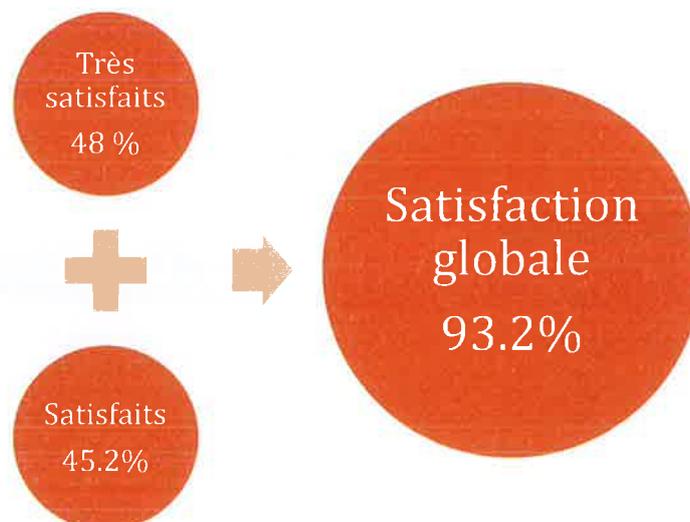


## Les sorties au restaurant par secteurs géographiques

62% des sorties au restaurant se font en Moselle.



## Satisfaction par rapport aux restaurants fréquentés



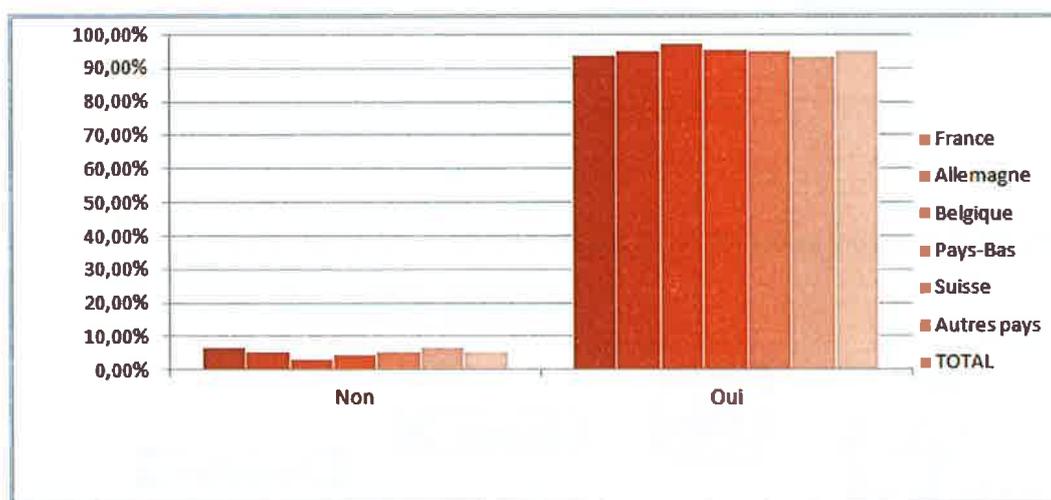
# Recommandation de la Moselle

## Le taux de recommandation global de la destination Moselle

Il est de 95%.

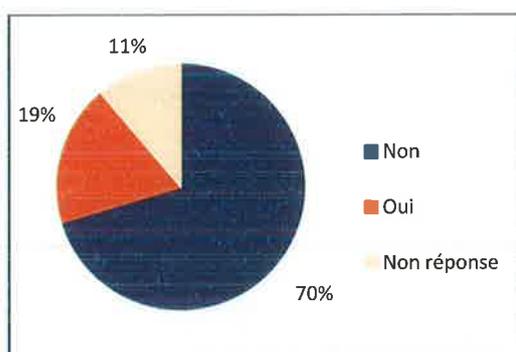
## Le taux de recommandation de la destination Moselle par nationalité

C'est auprès des Belges qu'il est le plus fort avec 97%



# L'accessibilité au domaine

## L'accès au Domaine des Trois Forêts



19% des résidents ont eu des difficultés d'accès à Center Parcs durant l'été 2011.



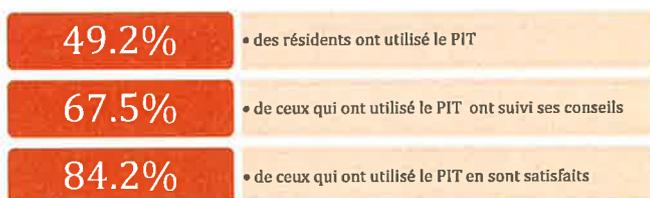
La mauvaise signalisation lors des travaux fait partie des griefs les plus fréquents.

# Le Point Info Tourisme

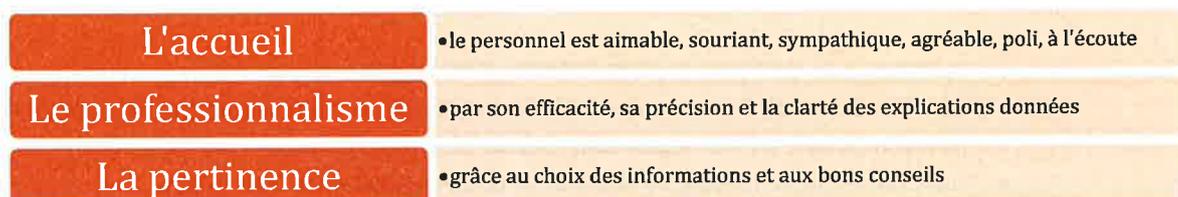
## Utilisation et satisfaction

Situé à l'intérieur de la bulle tropicale, le Point Info Tourisme, est contiguë à l'accueil du Domaine des Trois Forêts. Il est chargé de renseigner les résidents sur l'offre touristique et les services environnants.

Il ressort de l'enquête que :



## Points forts du PIT



## Points faibles du PIT

Le Point Info Tourisme recueille seulement 15% de citations défavorables, principalement liées à l'attente jugée trop longue et à quelques problèmes d'incompréhension linguistique.

# Les problèmes liés à la langue

## Des avis modulés selon les nationalités

Dans l'ensemble, la clientèle étrangère n'a pas trop eu de problèmes de compréhension. Plus de 8 résidents étrangers sur 10 ont déclaré ne pas avoir eu de problèmes.

Mais, parmi les clientèles étrangères non francophones la part de résidents ayant eu des problèmes liés à la langue est plus forte. Ainsi,

1/3 des Néerlandais

• ont eu des problèmes de compréhension

1/4 des Britanniques

• ont eu des problèmes de compréhension

## Les points reprochés

- Le manque de personne parlant l'allemand ou l'anglais que ce soit dans Center Parcs\* ou à l'extérieur du Domaine des Trois Forêts. (\*Les résidents se sont en effet exprimés de façon globale sur leur séjour sans faire de distinction)
- Dans une moindre mesure, le manque de personne parlant le néerlandais.
- Parfois le manque de panneaux explicatifs en langues étrangères (lieux visités notamment)

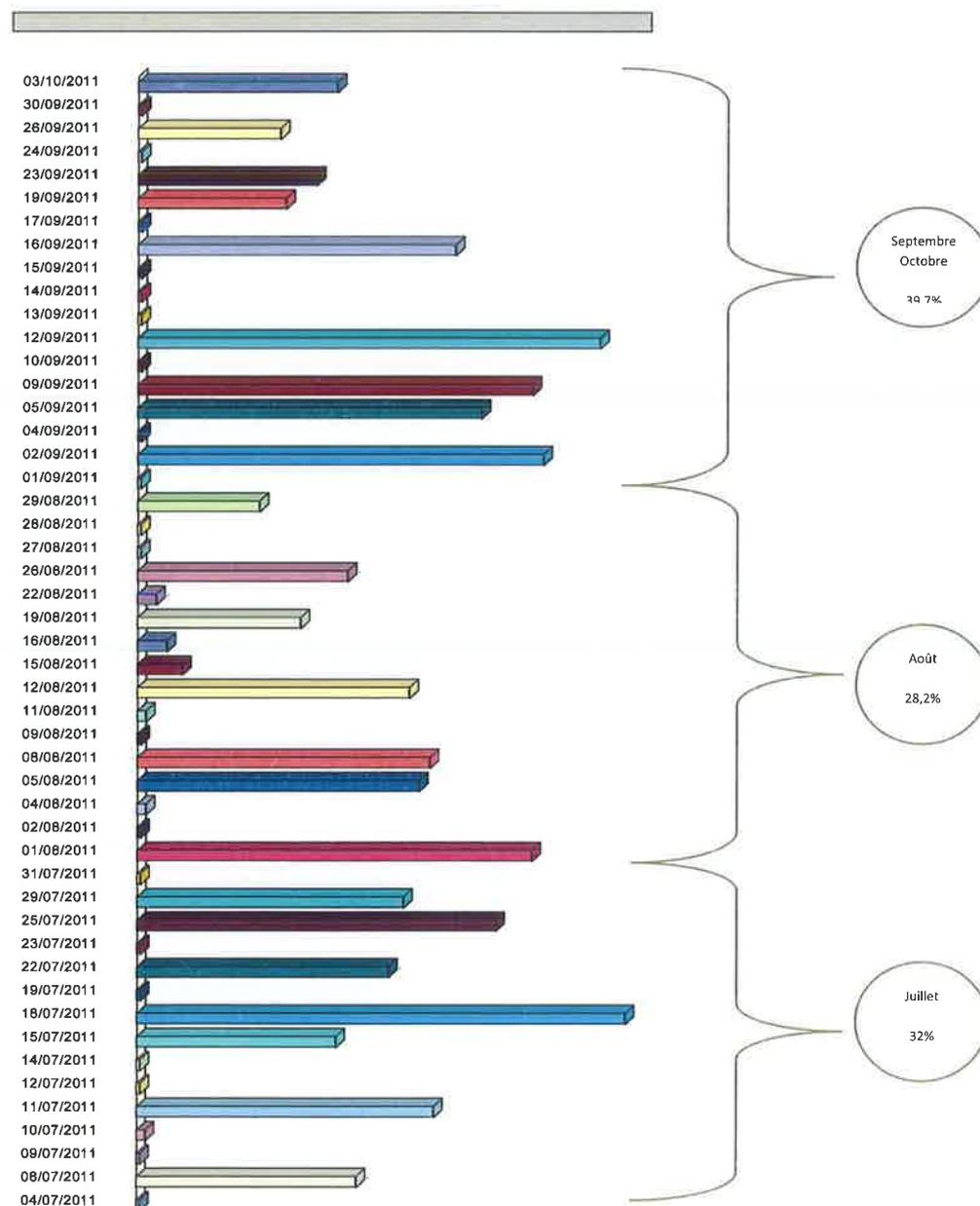
# Annexes

## Répartition des questionnaires par date de séjour

Début de séjour : entre le 04/07/2011 et le 03/10/2011

Fin du séjour : entre le 10/07 et le 10/10/2011

43.7% des questionnaires concernent un séjour commencé entre le 14.07.2011 et le 15.08.2011



## Origine géographique des résidents présents au Domaine

	Juillet	Août	Septembre	TOTAL CP	Echantillon enquêté
France	33%	50%	29%	39%	32,2%
Germany	9%	14%	42%	18%	29,8%
Belgium	20%	12%	6%	14%	11,8%
Netherlands	15%	10%	7%	12%	9,5%
Swiss	19%	9%	14%	14%	15,2%
Autres	3%	5%	3%	4%	1,5%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Source. Center Parcs

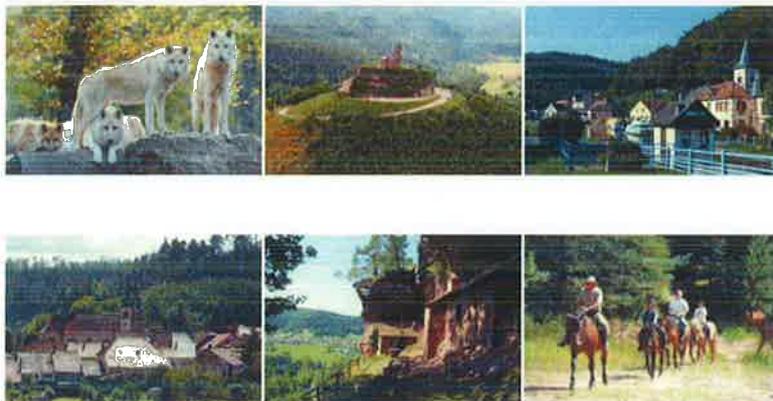
NB : Les Français sont sous-représentés dans l'enquête et les Allemands sont surreprésentés



## Enquête touristique - Eté 2011

**A compléter et à remettre le jour de votre départ au Point Info Tourisme.**

**Un petit cadeau de remerciement vous sera remis gracieusement.**



*Photos : J.C.Kanny - Moselle Tourisme*

**Enquête conduite par Moselle Tourisme et 2 Sarres Tourisme**

**En partenariat avec Center Parcs Domaine des Trois Forêts Moselle Lorraine**



**Cher visiteur,**

**Votre séjour en Moselle se termine ! Moselle Tourisme et 2 Sarres Tourisme espèrent que vous garderez un excellent souvenir de votre passage dans la région et vous remercient de consacrer quelques minutes à remplir ce questionnaire. Votre participation nous aidera à mieux répondre à vos attentes.**

#### 1. Date du séjour

Du ...../...../ 2011 au ...../ ...../2011

#### 2. Pays d'origine

France  Allemagne  Belgique  Pays-Bas  Suisse  Autre.....

#### 3. Votre profil

• Etes-vous venu ?

En famille  En couple  Autre

• Combien d'adultes ?  d'enfants ?

#### 4. Point Info Tourisme

• A l'occasion de votre séjour, avez-vous utilisé les services du Point Info Tourisme sur le site ?

Non  Oui

• Si oui, avez-vous visité un site touristique ou pratiqué une activité de loisirs recommandée par le Point Info Tourisme ?

Non  Oui Si oui, le(s)quel(s) ? .....

• Etes-vous satisfait de la qualité de l'accueil du Point Info Tourisme ?

Non  Oui Pourquoi ? .....

#### 5. Vos habitudes de séjour

• Si vous n'êtes jamais sorti, au moins une fois, du Domaine des Trois Forêts, durant votre séjour, merci d'avoir participé à cette enquête, et n'oubliez pas de remplir le questionnaire de satisfaction de Center Parcs.

• Si vous êtes sorti, au moins une fois, du Domaine des Trois Forêts, merci de passer à la page suivante.

Vous avez répondu être sorti, au moins une fois, du Domaine des Trois Forêts durant votre séjour.

• Quel était le motif de votre (vos) sortie(s) du Domaine des Trois Forêts ? *Plusieurs réponses possibles*

- faire des achats dans les commerces de proximité     faire du tourisme     randonner
- déjeuner/dîner au restaurant     Autre    Précisez \_\_\_\_\_

6. Compléter uniquement si vous avez fait des achats dans les commerces de proximité, sinon passez à 7.

• Veuillez nous indiquer la (les) commune(s) où vous êtes allé faire des achats:

• Veuillez nous préciser les commerces fréquentés dans ces communes : *Plusieurs réponses possibles*

- Commerces de détail (boulangerie, épicerie, boucherie, boutique de terroir, ...)
- Marchés locaux     Bureaux de tabac     Librairie- presse     Grandes surfaces
- Magasins de sport     Magasins de jouets     Autres précisez : \_\_\_\_\_

• Quel est votre niveau de satisfaction concernant les commerces fréquentés au cours de votre séjour ?

- Insatisfait     Peu satisfait     Satisfait     Très satisfait

7. Compléter uniquement si vous avez fait du tourisme dans la région, sinon passez à 8.

• Veuillez nous indiquer le(s) activité(s) de loisirs ou les lieux visités en dehors du Domaine des Trois Forêts? *Plusieurs réponses possibles*

- Parc animalier de Sainte Croix à Rhodes     Chemin de fer touristique d'Abreschviller
- Parcours dans les arbres « La forêts des Enigmes à Fribourg »
- Musée du Pays de Sarrebourg et chapelle des Cordeliers (Vitreaux de Chagall) /ville de Sarrebourg
- Rocher de Dabo     Plan incliné de Saint-Louis/ Arzviller
- Saint-Quirin     Metz     Lunéville     Nancy     Strasbourg
- Autres. Merci de préciser \_\_\_\_\_

• Quel est votre niveau de satisfaction concernant les activités effectuées au cours de votre séjour ?

- Insatisfait     Peu satisfait     Satisfait     Très satisfait

8. Compléter uniquement si vous avez fait au moins une sortie au restaurant en dehors du domaine. Sinon passez à 9.

• Pouvez-vous indiquer ?

- le nom du(des) restaurant (s) \_\_\_\_\_

- la (les) commune où il(s) se situe(ent) \_\_\_\_\_

• Quel est votre niveau de satisfaction concernant les restaurants fréquentés au cours de votre séjour ?

Insatisfait     Peu satisfait     Satisfait     Très satisfait

9. Accessibilité au Domaine des Trois Forêts

• Avez-vous éprouvé des difficultés pour arriver jusqu'au Domaine des 3 Forêts ?

Non     Oui Si oui, lesquelles ? \_\_\_\_\_

10. Satisfaction globale

• En fonction de ce que vous avez vécu dans les commerces, de ce que vous avez visité, des paysages découverts, de la gastronomie, recommanderiez-vous la destination Moselle à vos proches ?

Non     Oui

11. Vos remarques

• Utilisez cet espace pour faire des remarques ou des suggestions sur ce que vous avez fait en dehors de Center Parcs durant votre séjour.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Merci pour votre contribution**

**Contact : Moselle Tourisme +33 (0)3 87 37 59 81**

**[www.moselle-tourisme.com](http://www.moselle-tourisme.com)**



# Moselle Tourisme

AGENCE DE DEVELOPPEMENT ET  
DE RESERVATION TOURISTIQUES

2-4 rue du Pont Moreau

BP 80002

57003 METZ cedex 1

Tél : 03 87 37 57 80

Fax : 03 87 37 58 84

Contact : catherine.gigoux@moselle-tourisme.com

Photos Jean-Claude Kanny – Moselle Tourisme

Retrouvez-nous sur le Web :

[www.moselle-tourisme.com](http://www.moselle-tourisme.com)



En cas d'utilisation des données publiées dans ce bulletin, merci de citer la source.