



Baròmetre de satisfacció dels turistes francesos a Catalunya 2018

Principals conclusions

Antecedents

El Baròmetre de satisfacció dels turistes francesos a Catalunya és una sèrie d'enquestes que es va iniciar l'any 2015 com a prova pilot a quatre mercats, entre ells el francès. L'any 2016 es va fer per segona vegada i els resultats que es presenten a continuació, són els corresponents a les dades obtingudes el 2018.

La informació d'aquest document, és l'anàlisi de les respostes obtingudes de 450 enquestes a turistes francesos majors de 16 anys i residents en aquell país que hagin pernoctat a Catalunya al menys 1 nit durant l'any 2017 o 2018 per motius de vacances / oci. Error $\pm 4,7\%$. La mostra ponderada es va convertir en 699 entrevistes vàlides (Error $\pm 3,8\%$).

La metodologia emprada ha estat el sistema CAWI (Computer-Assisted Web Interviewing) amb un qüestionari dissenyat per l'Agència Catalana de Turisme, CEO (Centre d'Estudis d'Opinió) i More Than Research i estructurat amb preguntes tancades i obertes que es van realitzar entre els mesos de juny i novembre del 2018.

Principals conclusions

Perfil del turista

Quasi un 40% dels turistes francesos enquestats havien finalitzat estudis universitaris i més del 70% de les persones eren majors de 35 anys. El 28,1% restant eren persones entre 16 i 34 anys.

Les visites a Catalunya dels visitants del país veí es van concentrar especialment els mesos de juliol (13,5%) i d'agost (20,8%). Per contra, els mesos de menys afluència van ser els mesos de gener i febrer (ambdós amb menys d'un 4%).

Pel que fa a la procedència dels entrevistats, destacar que 1/5 part provenia de l'Île-de-France (Paris i voltants), un 17,7% del sud de França (Languedoc-Roussillon-Midi Pyrénées) i un 11,7% de la zona d'Auvergne-Rhône-Alpes (Lió i voltants).

Fidelització dels turistes

Per al 70% de les persones consultades, aquesta no era la primera vegada que venien a Catalunya de vacances.

Del 30% que ho havia fet per primera vegada, destaca que quasi la meitat eren persones d'entre 16 i 34 anys.

El 90,1% dels turistes consultats, van afirmar que en els darrers 5 anys havien visitat Catalunya entre 1 i 5 ocasions, especialment els més joves.

La freqüència de les visites dels francesos a Catalunya entre 2014 i 2018 ha estat de 3 vegades.

Durada de l'estada i despesa

Pel que fa al número de nits que han pernocat en el seu darrer viatge a Catalunya, la mitjana total és de 6,4 nits.

Pel que fa a la darrera estada en territori català, un 46,8% hi va estar entre 2 i 5 nits, seguit d'un 33,9% que ho va fer entre 6 i 10 nits.

La despesa mitjana dels francesos que van visitar Catalunya en el seu darrer viatge entre els anys 2017 o 2018 va ser de 846 € per una setmana (6 o 7 dies). Cal destacar que aquesta despesa és superior a la dels espanyols i que aquesta xifra s'ha incrementat respecte al 2016.

La despesa per dia d'estada va ser de 133 €

L'allotjament

L'opció preferida d'allotjament pel 40,6% dels turistes francesos entrevistats que han estat a Catalunya, segueix essent els hotels de 3 i 4 estrelles.

A gran distància percentual, la segona opció és l'habitació, pis, apartament, xalet de lloguer (22,6%). La resta de l'oferta d'allotjaments tenen un percentatge poc significatiu.

Fonts d'informació

El 41,6% del total d'enquestats s'informa a través d'internet.

Les preferències per a informar-se sobre la destinació han variat respecte al darrer Baròmetre de Satisfacció. Si bé en el 2016 l'opció més habitual per obtenir informació era a través de familiars i amics, seguida de les guies de viatges i de les diverses opcions d'internet, en aquest darrer estudi, la primera opció per a la preparació del viatge i la cerca d'informació és internet (web, blogs, i altres espais d'internet) amb un 41,6%, seguida de molt a prop de les recomanacions de familiars i amics (40,6%).

Com a tercera opció està la consulta de guies de viatge (36,3%).

Les xarxes socials són la fórmula més popular entre els joves a l'hora de buscar informació per visitar Catalunya i els majors de 56 anys són el grup d'edat que menys informació consulta.

Antelació en la contractació del viatge

El 60% dels turistes contracta el viatge entre 1 i 6 mesos abans de la data de les seves vacances.

El turista francès continua essent previsor quan contracta les seves vacances: 3 de cada 10 ho va fer entre 1 i 2 mesos abans. Es repeteix el mateix percentatge pels que ho van fer entre 2 i 6 mesos d'antelació.

Només un 34,7% van reservar entre 1 mes i 2 setmanes abans de marxar de vacances. Una quarta part dels francesos enquestats de 56 anys o més, van planificar les vacances amb menys de 14 dies d'antelació. Una de les raons és que més d'un 75% no venien per primera vegada a Catalunya i coneixien bé el territori.

Grup de viatge

La manera més habitual de venir a Catalunya a passar les vacances és amb la parella (amb fills).

Més d'un terç (37%) van preferir viatjar a Catalunya en família amb fills, especialment la franja d'edat compresa entre els 35 i 55 anys. Dels mercats europeus enquestats, França és el país que destaca per viatjar amb fills.

Pel que fa a les persones que només va viatjar amb la seva parella (gairebé el 34%), la meitat tenia 56 anys o més.

Motius del viatge

Els motius principals que van impulsar al turista francès a viatjar a Catalunya van ser el clima, les vacances que s'ajusten al pressupost, els paisatges, els pobles i les ciutats interessants i la facilitat d'accés a la destinació.

De les destinacions catalanes més visitades, la ciutat de Barcelona va ser la més popular: 7 de cada 10 francesos la van visitar. Amb menor percentatge destaca la Costa Brava-Girona-Figueres (48,7%), la zona de Barcelona (Costa, Sitges, Montserrat...) amb un 38,9% o la Costa Daurada (Tarragona, Port Aventura...) amb un 21,4%.

La valoració global de Catalunya en una escala de l'1 al 10 ha estat de 8,49 punts, lleugerament més baixa que l'any 2016 (8,52 punts).

Analitzant la resta de mitjanes de les destinacions més visitades pels francesos entre el 2017 o 2018, la resta d'Espanya va ser la destinació que va obtenir la valoració més alta amb 8,61 punts. França amb 8,20 punts i Itàlia amb 7,97.

Els turistes francesos més crítics amb Catalunya i que, per tant, van donar una puntuació més baixa van ser els que només van passar 1 nit a Catalunya, els que van viatjar amb la seva parella o els que tenien estudis universitaris acabats.

Grau de satisfacció del viatge

El 64,9% dels francesos enquestats van afirmar que estaven "molt satisfets" amb Catalunya com a destinació de vacances.

En relació a la satisfacció en la destinació, els enquestats han valorat els següents aspectes com els millors, tant a Catalunya com a la resta de destinació de vacances que han estat: clima, paisatges, facilitat d'accés des del seu país a la destinació, vacances que s'ajustaven al pressupost i platges.

Comparativa amb els principals competidors:

De les 5 destinacions on els francesos van estar de vacances / oci entre els anys 2015 i 2017, va destacar el seu propi país amb més d'un 70% seguit de Catalunya amb un 52,1%, Itàlia amb un 33,6%, resta d'Espanya amb un 29,3% i Portugal amb un 24,6%.

A continuació es fa una comparativa d'aspectes concrets, tan positius com negatius, que els francesos han valorat entre Catalunya i França, així com entre Catalunya i la resta d'Espanya i Itàlia.

Comparativa amb França:

Els francesos consideren que Catalunya treu avantatge sobre França en: ambient nocturn, clima i anar de compres i oferta comercial.

En canvi, ens guanyen en: activitats i esports de natura, facilitats i activitats per a nens i facilitat d'accés des del seu país a la destinació.

Per als francesos, els 3 principals motius de queixa a Catalunya són: excés de gent i soroll, excés de construcció o comercialització i atemptats paisatgístics i nivell de preus en establiments de restauració i d'oci nocturn.

Comparativa amb la resta d'Espanya:

Afirmen que Catalunya treu avantatge sobre la resta d'Espanya en: facilitat d'accés des del seu país a la destinació, activitats culturals i anar de compres i oferta comercial.

La resta d'Espanya, però, treu avantatge a Catalunya en: neteja, tranquil·litat i paisatges.

A la resta d'Espanya, les queixes més freqüents són: excés de construcció o comercialització i atemptats paisatgístics, excés de gent i soroll i nivell de preus en establiments de restauració i d'oci nocturn.

Comparativa amb Itàlia:

Els consultats van dir que Catalunya treia avantatge sobre Itàlia en: clima, hospitalitat, platges i ambient nocturn.

Per contra, Itàlia està per sobre de Catalunya en aspectes com: accessibilitat (discapacitat), facilitats per a la gent gran i facilitats i activitats per a nens.

Les principals queixes que els francesos troben en territori italià són: excés de gent i soroll, nivell de preus en establiments de restauració i d'oci nocturn i excés de construcció o comercialització i atemptats paisatgístics.

S'observa un increment rellevant de visites de turistes francesos a Catalunya any rere any.

Superació d'expectatives

2 de cada 10 turistes veuen superades les seves expectatives en les seves vacances a Catalunya.

7 de cada 10 visitants provinents de França van dir que les seves expectatives de la seva visita a Catalunya s'havien acomplert i 2 de cada 10 que les seves expectatives s'havien acomplert amb escreix.

Grau de recomanació

El grau de recomanació de Catalunya com a destinació turística és alt, un 8,15 sobre 10.

Els francesos enquestats van afirmar que la destinació més probable per passar les vacances en els propers 2 o 3 anys seria el seu propi país amb quasi un 50%, seguit de Catalunya amb un 28%, la resta d'Espanya amb un 21,5% i Portugal es va situar en quart lloc, 19,8%, superant a Itàlia amb un 17,4%.

La valoració global de Catalunya com a destinació de vacances va ser de 8,49 punts sobre 10.