
LA PERCEPTION DU TOURISME PAR LES RESIDENTS NORMANDS

Janvier 2023

Etude issue du dispositif *TravelSat Resident Sentiment Index* proposé par



Synthèse de l'étude

NORMANDIE
TOURISME

SOMMAIRE

- Méthodologie et périmètre de l'étude
- Profil de l'échantillon
- Sentiment général à l'égard du tourisme
- L'impact du tourisme
- Le sentiment des résidents
- La perception des nuisances
- Quel tourisme pour demain ?
- Comment améliorer l'inclusion des résidents ?



METHODOLOGIE ET PERIMETRE

Vérifier si les résidents de la Normandie jouent AVEC ou CONTRE le tourisme...



Un standard pour toutes les destinations...

Qui souhaitent évaluer l'état d'esprit des résidents à l'égard du développement touristique... pour mieux les inclure !



30+ indicateurs essentiels

Impact perçu du tourisme sur l'économie locale, l'emploi, la qualité de vie, l'animation, la propreté, la création d'infrastructures...



Identifier les leviers d'inclusion des résidents

Ecouter ce que les habitants ont à dire pour mieux les intégrer dans la stratégie de développement touristique.



Un benchmarking innovant

Qui s'appuie sur les moyennes observées dans d'autres destinations pour une meilleure caractérisation de vos enjeux !



Echantillonnage & représentativité

- Cible interrogée : individus, homme et femme, âgé(e) de 18 ans et plus, résidents en Normandie.
- Une structure d'échantillon représentative et calibrée sur les données de référence INSEE à l'échelle de la région et des sous-territoires intégrés.



Le recrutement des résidents

- Au total, **1 804 enquêtes** réalisées :
 - Échantillon principal de **1 001 habitants en Normandie**
 - Sur-échantillon de **250 habitants pour chacun des sous-territoires étudiés** : Etretat Grand-Site, Côte Fleurie, Baie du Mont-Saint-Michel + un sur-échantillon d'environ **50 habitants à Giverny**.
- Collecte réalisée par Access Panel en ligne, téléphone et in-situ (Giverny) du 9 au 30 septembre 2022
- Quotas permettant de garantir la représentativité en termes de poids des départements normands, zone d'habitation, sexe, âge, profession et catégorie sociale de la personne de référence au sein du foyer.



Un questionnaire normé

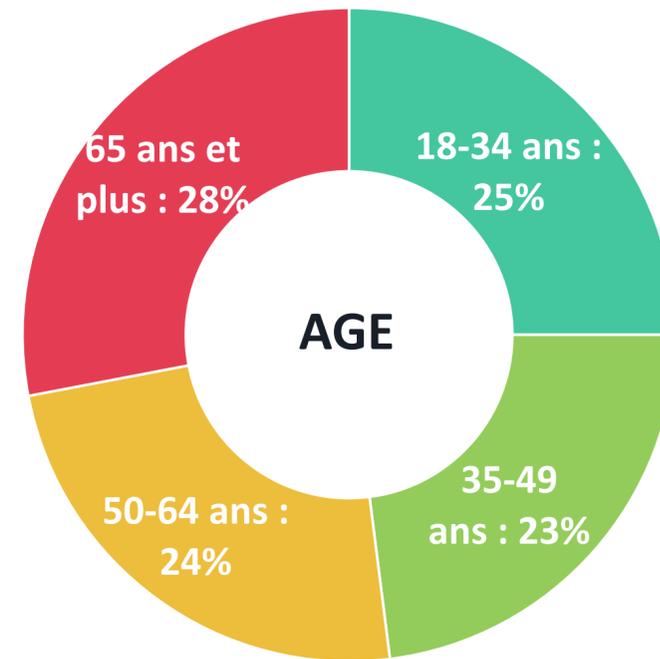
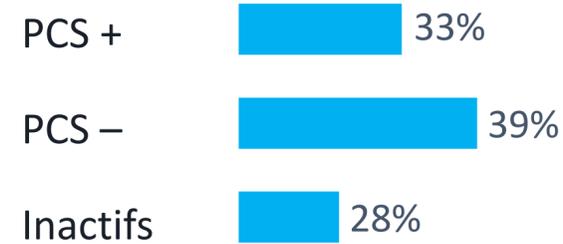
- Questionnaire **standardisé**
- Une durée d'interrogation moyenne observée de 10 à 12 minutes
- Incluant des **critères de qualification** pour segmenter les résultats sur des variables pouvant influencer la perception du tourisme (âge, PCS, profession en lien avec le tourisme, niveau de pression touristique...)
- Un **dispositif constant** entre les destinations de manière à garantir la pertinence du benchmarking.



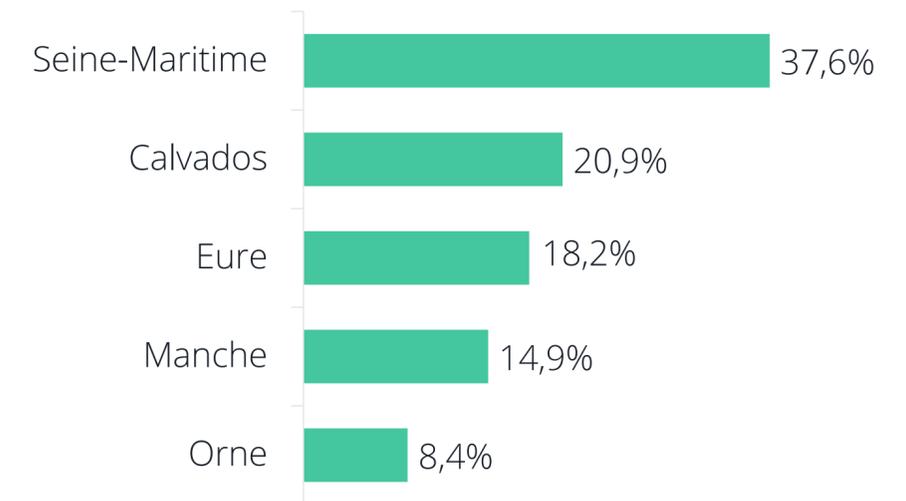
Profil de l'échantillon

Un échantillon représentatif des habitants

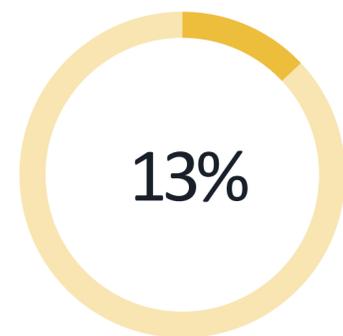
N = 1001 répondants
(échantillon principal)



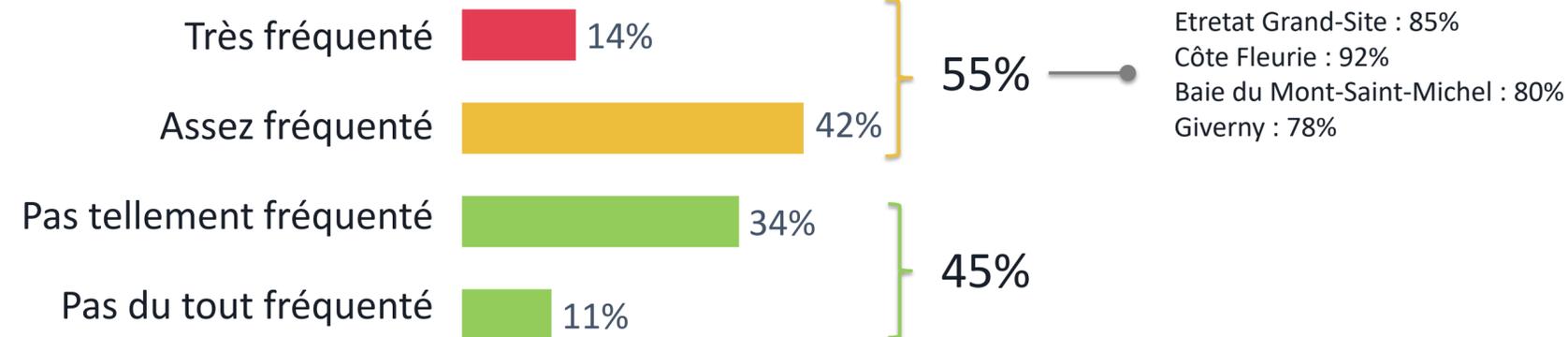
Département de résidence



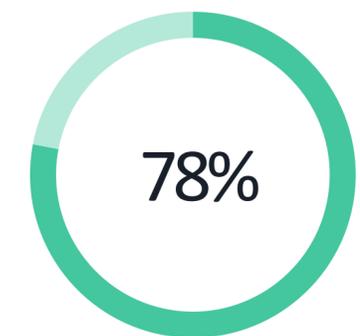
Activité en lien avec le tourisme
(soi-même ou un membre de l'entourage proche)



Fréquentation déclarée du lieu de résidence



Habitent en Normandie
depuis > 15 ans

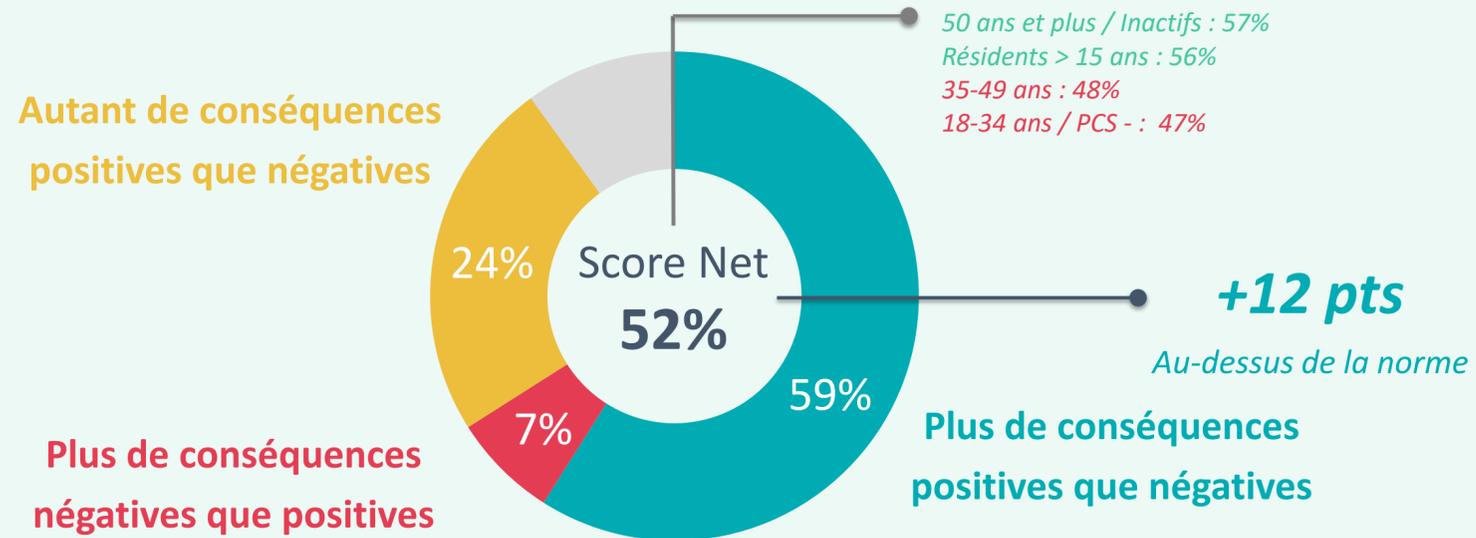


Sentiment général à l'égard du tourisme

La Normandie en comparaison à la norme

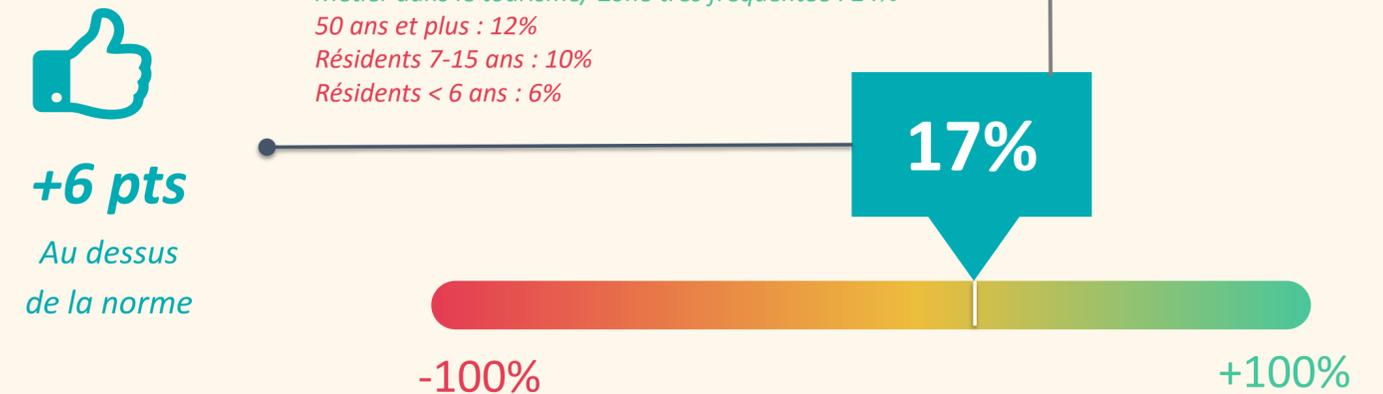
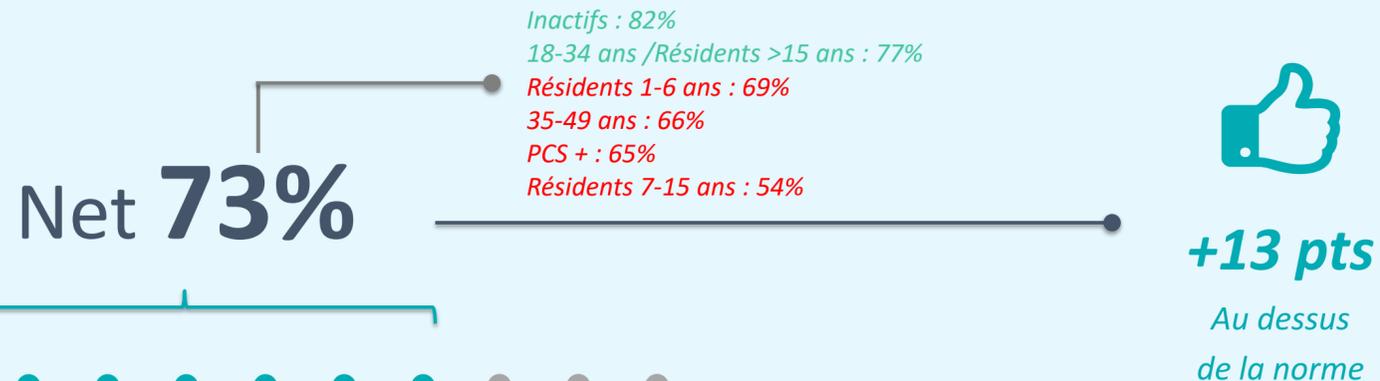
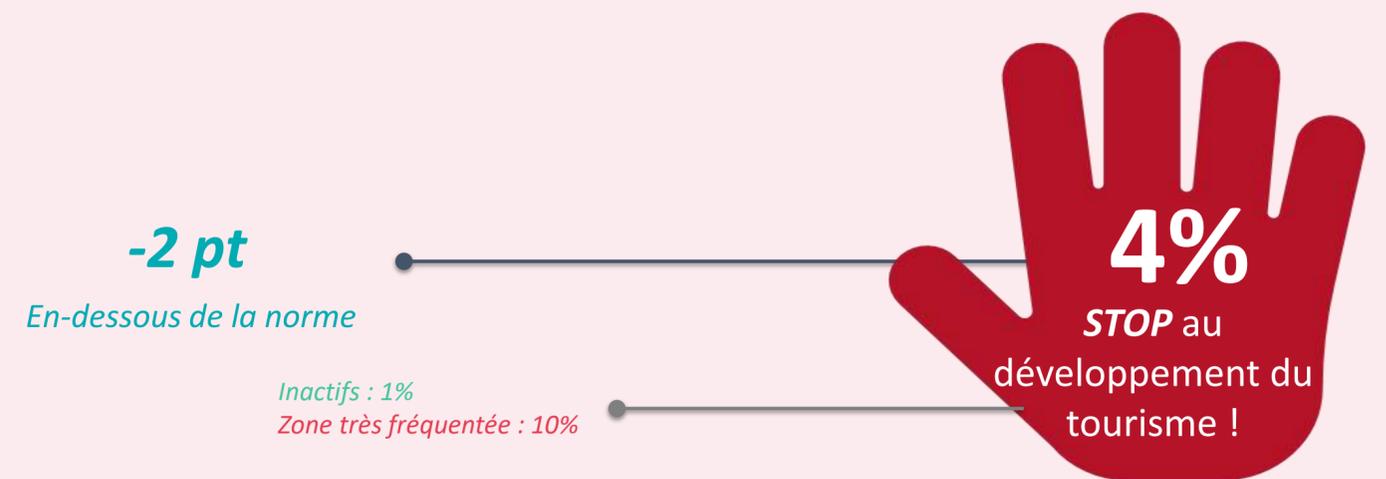
SENTIMENT GENERAL A L'EGARD DU TOURISME

« D'une manière générale, vous diriez que le développement du tourisme en Normandie génère... »



INDICE DE "TOURISMOPHOBIE"

« Le développement du tourisme génère plus de conséquences négatives » ET pas d'accord avec l'item « La Normandie doit continuer à se promouvoir pour attirer des touristes »



INDEX DE SOUTIEN DES RESIDENTS AU TOURISME

« La Normandie doit continuer à se promouvoir pour attirer des touristes » – Net % (ST d'accord – ST Pas d'accord)

LA CONSIDERATION DES RESIDENTS

« La politique touristique prend bien en compte l'impact sur la vie des habitants » – Net %

Sentiment général à l'égard du tourisme en Normandie

Un sentiment général plutôt positif à l'échelle de la Normandie ...

- **Près de 60 % des résidents estiment que le tourisme génère plus de conséquences positives que négatives.** A l'inverse seulement 7 % considèrent que les conséquences négatives sont plus importantes. Le score net s'établit alors à 52 %, soit 12 points au-dessus de la norme France.
- Les résidents normands montrent **peu de rejet et se montrent en soutien au tourisme** :
 - Une part de « **tourismophobes** » qui reste contenue pour s'établir à 4 %, soit 2 points en-dessous de la norme France (6 %).
 - 73 % des résidents considèrent que la Normandie doit continuer à se promouvoir pour attirer des visiteurs, un score supérieur de 13 points par rapport à la norme.
- L'indice de prise en compte de **l'impact du tourisme sur la vie des habitants** de la région est également **favorable** : un score net de 17 %, supérieur de 6 points par rapport à la norme France, qui traduit le sentiment d'un bon **niveau de considération** des résidents dans la politique touristique mise en place.

Sentiment général – Zoom par zones

Des résultats contrastés selon les zones d'habitation

- Des résultats favorables en Baie du Mont-Saint-Michel : le **score net d'impact général du tourisme** est supérieur de 19 points par rapport à la norme et de 7 points par rapport au total Normandie. La **part de réfractaire est très contenue (2 %)** et les habitants se positionnent clairement en **soutien à la croissance du tourisme** (+11 points par rapport à la norme France). C'est aussi la zone où **l'indice de considération est le plus élevé (21 %)**, un score deux fois supérieur à la norme France).
- La **situation est intermédiaire sur la Côte Fleurie** : l'impact général du tourisme se situe à 35 %, soit 5 points en dessous de la norme France. Le niveau de rejet du tourisme atteint 9% et l'indice de soutien à la croissance du tourisme est limité : il s'établit à 44 %, soit 16 points en-dessous de la norme. Pour autant, la part de considération des résidents est plutôt correcte (13 %), en ligne voire légèrement au-dessus de la norme (11 %).
- C'est **plus tendu à Giverny** : si l'impact du tourisme est jugé assez correctement (4 points « seulement » sous la norme), la **part d'hostilité au tourisme atteint 12 %** et les résidents ont le pied « sur le frein » : le **score net de soutien à la croissance du tourisme n'est que de 6 %**. Ils ne souhaitent pas spécialement voir les flux continuer à progresser. Mais surtout, les habitants estiment en nette majorité que la **politique touristique ne tient pas suffisamment compte de l'impact du tourisme sur leur qualité de vie** (score de -35 %).
- C'est sur la **zone Etretat Grand Site que les résultats sont les plus difficiles** : **18 % des habitants se montrent hostiles** au développement touristique. Il en résulte un **soutien au tourisme limité** (score net de 10 %) ; cependant, si l'indice de considération se situe sous la norme, il ne décroche pas pour autant (-5 points), signe peut-être que la politique publique essaie de limiter les impacts / préserver la qualité de vie des habitants.

	Total Normandie	Norme France	Étretat Grand-Site	La Côte Fleurie	La Baie du Mont-Saint-Michel	Giverny*
Impact général du tourisme (Score net)	52%	40%	12%	35%	59%	36%
Part de « tourismophobes »	4%	6%	18%	9%	2%	12%
Soutien à la croissance du tourisme (Score net)	73%	60%	10%	44%	71%	6%
Indice de considération (Score net)	17%	11%	6%	13%	21%	-35%

L'impact du tourisme

En Normandie et dans les 4 territoires

- 7 résidents sur 10 estiment que le tourisme a un impact positif sur la **préservation et la mise en valeur du patrimoine historique**, **l'offre d'activités** culturelles et de loisirs, **l'économie locale** ou encore en termes **d'ambiance/d'animation**.
- Ils s'accordent majoritairement à dire que le tourisme influence favorablement **l'aspect général** de la destination, **l'emploi** et les **infrastructures** (transports, équipements sportifs, culturels).
- Les résidents Normands se montrent toutefois plus **nuancés** sur les aspects liés à la **durabilité** : la **protection de l'environnement** (26 % estiment que l'influence du tourisme est négative sur cet aspect), ou encore en matière de **propreté des espaces publics** (33 % de négatifs). L'impact sur la **qualité de vie** est qualifié majoritairement de neutre (42 %).
- Les habitants des sous-territoires de la **Côte Fleurie** et de la **Baie du Mont-Saint-Michel** sont plus favorables dans l'ensemble : un impact du tourisme jugé favorablement sur l'ensemble des dimensions, notamment sur **l'économie locale**. Les **résidents de Giverny se montrent quant à eux plus nuancés sur l'impact du tourisme**.

Pour chacun des aspects suivants, diriez-vous que le développement du tourisme à Etretat / sur la Côte Fleurie / dans la Baie du Mont-Saint-Michel / à Giverny a une influence plutôt positive ou négative ?

<i>% Influence positive</i>	Total Normandie	Étretat Grand-Site	La Côte Fleurie	La Baie du Mont-Saint-Michel	Giverny
La préservation et mise en valeur du patrimoine historique / culturel	73%	73%	78%	89%	74%
L'offre d'activités culturelles et de loisirs	68%	67%	82%	85%	55%
L'aspect général	59%	65%	80%	88%	63%
L'ambiance et l'animation	67%	59%	77%	81%	49%
L'économie locale	68%	73%	82%	89%	70%
L'emploi	57%	61%	70%	76%	64%
La qualité de vie des résidents	35%	37%	54%	67%	36%
Les infrastructures (transports, équipements sportifs, culturels...)	57%	54%	69%	73%	36%
La propreté des espaces publics	32%	39%	49%	59%	35%
La protection de l'environnement	41%	43%	50%	54%	38%

Sentiment des résidents

En Normandie et dans les 4 territoires

- 8 résidents sur 10 estiment que la Normandie doit **continuer à se promouvoir pour attirer des visiteurs**. Une proportion équivalente se déclare également **fière de voir des touristes parfois venus de loin** pour visiter leur territoire.
- Environ 6 résidents sur 10 expriment une forte **envie de partage avec les visiteurs** ; une envie sur laquelle capitaliser ?
- Ils se montrent aussi plutôt ouverts au **développement d'offres d'hébergements par des particuliers**. 35 % des habitants se sentent **très concernés par le développement du tourisme** et 52 % considèrent que la politique touristique prend bien en compte **l'impact du tourisme sur la vie des résidents**.
- Les habitants de la Côte Fleurie et de la Baie du Mont-Saint-Michel semblent davantage **fiers de voir les touristes venir visiter leur territoire** ; ils semblent aussi plus enclins à **partager des conseils** avec eux.
- Les habitants des zones Etretat Grand-Site et de Giverny sont nettement moins en soutien de **la promotion de la destination** pour continuer à attirer des visiteurs et considèrent que la politique touristique ne prend pas suffisamment en compte **l'impact du tourisme sur leur qualité de vie**. Sur cet aspect, soulignons l'écart défavorable important à Giverny : -52 pts Vs la région. Cela étant, **l'envie de s'impliquer est aussi plus forte qu'ailleurs** (score net de 27 %) : des habitants qui souhaitent **s'approprier davantage la question touristique et participer aux décisions** qui les concernent ! Ils ont d'ailleurs très envie de partager des conseils avec eux : une envie de s'impliquer sur laquelle s'appuyer.

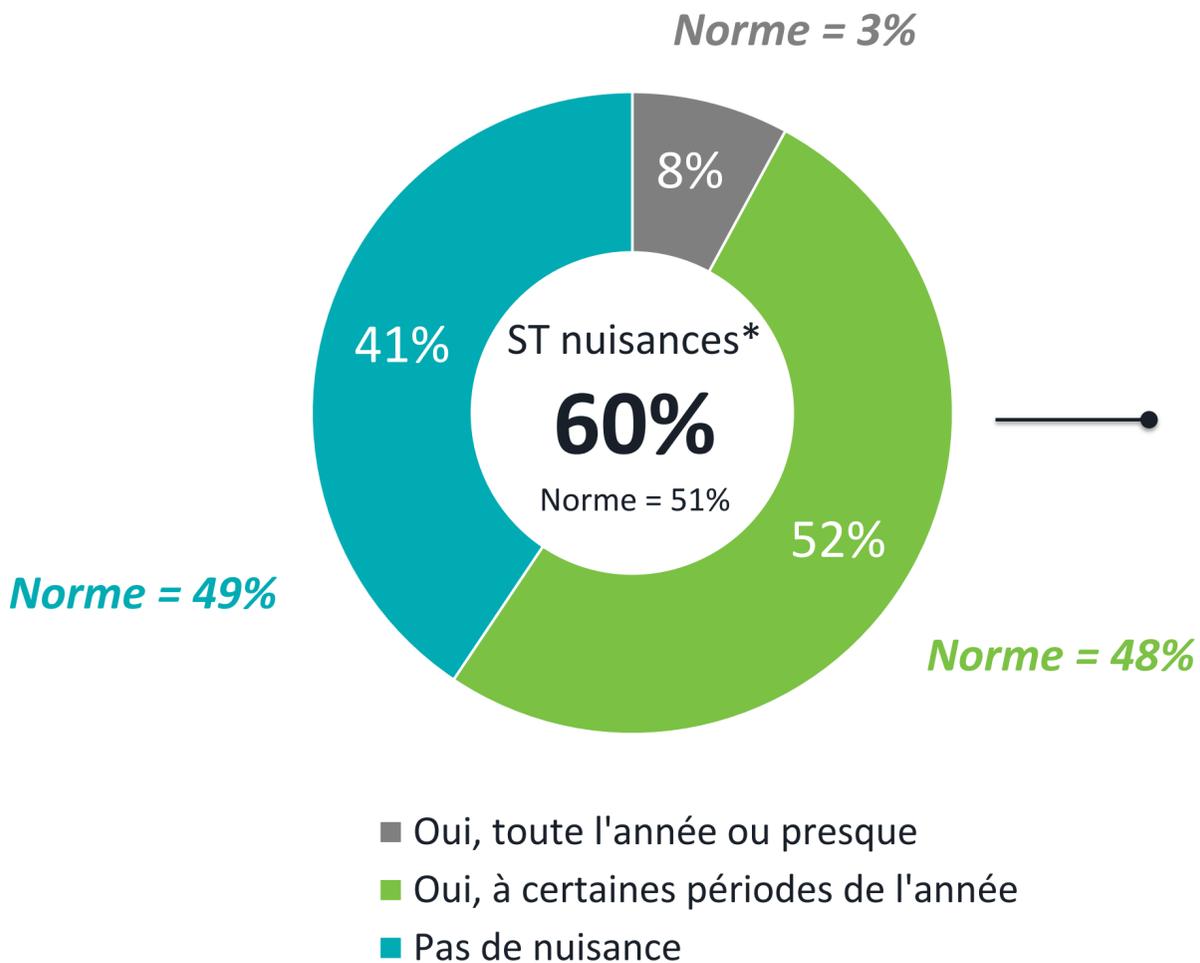
<i>Scores Nets</i>	Total Normandie	Étretat Grand-Site	La Côte Fleurie	La Baie du Mont-Saint-Michel	Giverny
Fier de voir les touristes	74%	61%	79%	89%	64%
Envie de partager	58%	57%	66%	71%	89%
Supporter de la croissance	73%	10%	44%	71%	6%
Pour l'hébergement par des particuliers	45%	43%	18%	46%	20%
Pris en considération	17%	6%	13%	21%	-35%
Concerné par le développement du tourisme	35%	10%	38%	37%	30%
Envie de participer	17%	2%	16%	-4%	27%

Perception des nuisances

Saisonnalité et types de nuisances perçues par les résidents

Saisonnalité

Selon vous, le tourisme génère-t-il des nuisances en Normandie ?



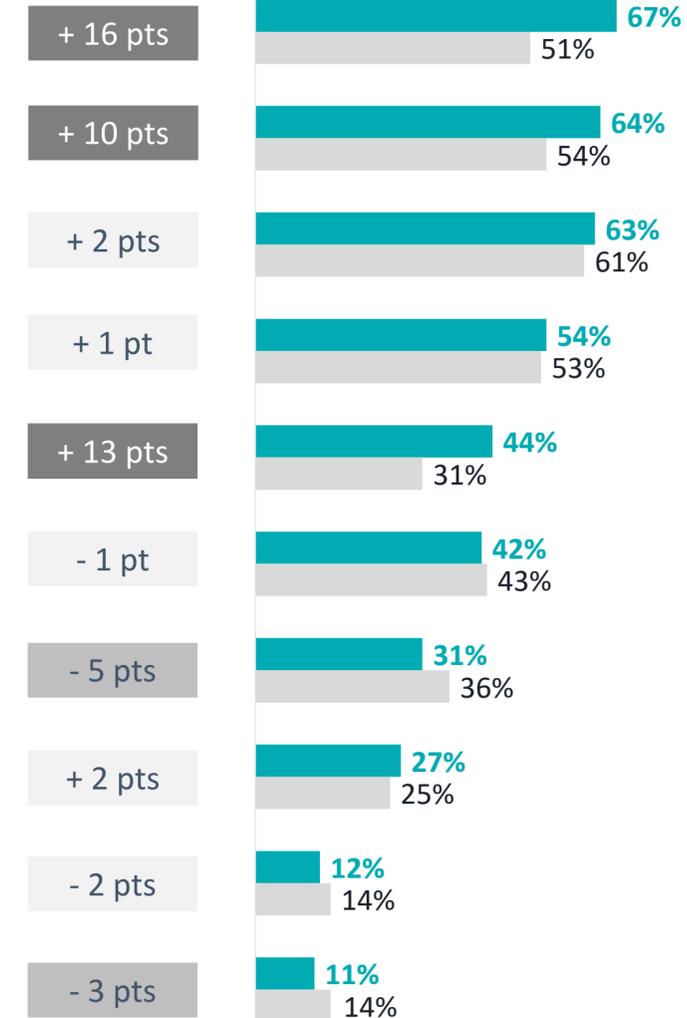
ST Nuisances :

Zone assez fréquentée : 64%
18-34 ans : 68%
Zone très fréquentée : 70%
Résidents 7-15 ans : 80%

Nuisances

Quel(s) type(s) de nuisances le tourisme génère-t-il ?

Ecart Vs norme



- Trop de monde, foule
- Des difficultés de stationnement
- Des difficultés de circulation
- Des problèmes de propreté
- Une augmentation des prix de l'immobilier
- Du bruit / Des nuisances sonores
- Une augmentation du coût de la vie
- De l'insécurité, incivilité
- Une perte d'authenticité
- La désertification des centres-villes

Base : Résidents percevant des nuisances (N = 606 répondants)

Normandie Norme

Perception des nuisances

En Normandie et dans les 4 territoires

- **60 % des résidents normands perçoivent des nuisances**, au moins une partie de l'année : une proportion supérieure de 9 pts par rapport à la norme ; 52 % en perçoivent à certaines périodes de l'année (Vs norme à 48 %) et 8 % en perçoivent toute l'année (Vs norme à 3 %). Les principales nuisances perçues concernent **l'affluence** (le monde / la foule, 67 % Vs la norme à 51 %), les **difficultés de stationnement** (64 % Vs norme 54 %), les **difficultés de circulation** (63 % Vs norme 61 %). Les **problèmes de propreté** sont également évoqués ; le score reste toutefois en ligne avec la norme (54 %).
- **Toutes les zones d'habitation étudiées sont sujettes à des nuisances**, au moins à certaines périodes de l'année et **de façon plus marquée que le total Normandie**. A Giverny, les nuisances perçues concernent certaines périodes de l'année (citée par 87 % des résidents).
- Une proportion plus importante des résidents **d'Étretat Grand-Site et de la Côte Fleurie se déclarent exposés à des nuisances toute l'année ou presque** sans que ce soit la majorité pour autant (respectivement 14 % et 13 % Vs 8 % en Normandie).

<p><i>Selon vous, le tourisme génère-t-il des nuisances à Étretat / sur la Côte Fleurie / dans la Baie du Mont-Saint-Michel / à Giverny ?</i></p>	Total Normandie	Étretat Grand-Site	La Côte Fleurie	La Baie du Mont-Saint-Michel	Giverny
Saisonnalité des nuisances					
ST NUISANCES (Au moins à certaines périodes de l'année)	60%	79%	85%	69%	90%
Toute l'année ou presque	8%	14%	13%	7%	3%
A certaines périodes de l'année	52%	65%	72%	62%	87%
Pas de nuisance	41%	21%	14%	32%	10%

Perception des nuisances

En Normandie et dans les 4 territoires

- S'agissant des typologies de nuisances, elles sont toutes **ressenties de façon plus exacerbée au sein des zones étudiées**, bien que Giverny semble moins exposée aux difficultés de stationnement, au bruit / nuisances sonores et à l'augmentation du coût de la vie ; ils citent davantage les **difficultés de circulation**.
- A Etretat, les difficultés de **circulation / stationnement** sont évoquées par la quasi-totalité des répondants ; mais, c'est la **perte d'authenticité, dilution du mode de vie local et désertification du centre-ville au profit de logements touristiques** qui sont massivement plus citées qu'ailleurs (4 à 5 fois plus).
- **L'augmentation des prix immobiliers concernent aussi bien Etretat, la Côte Fleurie que la Baie du Mont-Saint-Michel.**
- Les **incivilités sont davantage associées à la Côte Fleurie.**

Selon vous, le tourisme génère-t-il des nuisances à Etretat / sur la Côte Fleurie / dans la Baie du Mont-Saint-Michel / à Giverny ?

	Total Normandie	Étretat Grand-Site	La Côte Fleurie	La Baie du Mont-Saint-Michel	Giverny
Type de nuisances					
Trop de monde, foule	67%	85%	82%	79%	65%
Des difficultés de stationnement	64%	96%	94%	81%	44%
Des difficultés de circulation	63%	96%	89%	82%	75%
Des problèmes de propreté, gestion des déchets	54%	65%	62%	61%	57%
Une augmentation des prix de l'immobilier	44%	82%	84%	83%	54%
Du bruit / Des nuisances sonores	42%	72%	64%	49%	36%
Une augmentation du coût de la vie	31%	72%	81%	65%	10%
De l'insécurité, incivilité	27%	41%	55%	34%	26%
Une perte d'authenticité, une dilution du mode de vie local	12%	55%	47%	37%	20%
Une désertification du centre-ville au profit de logements touristiques	11%	65%	48%	39%	23%

Quel tourisme pour demain ?

Segments de visiteurs prioritaires selon la zone d'habitation

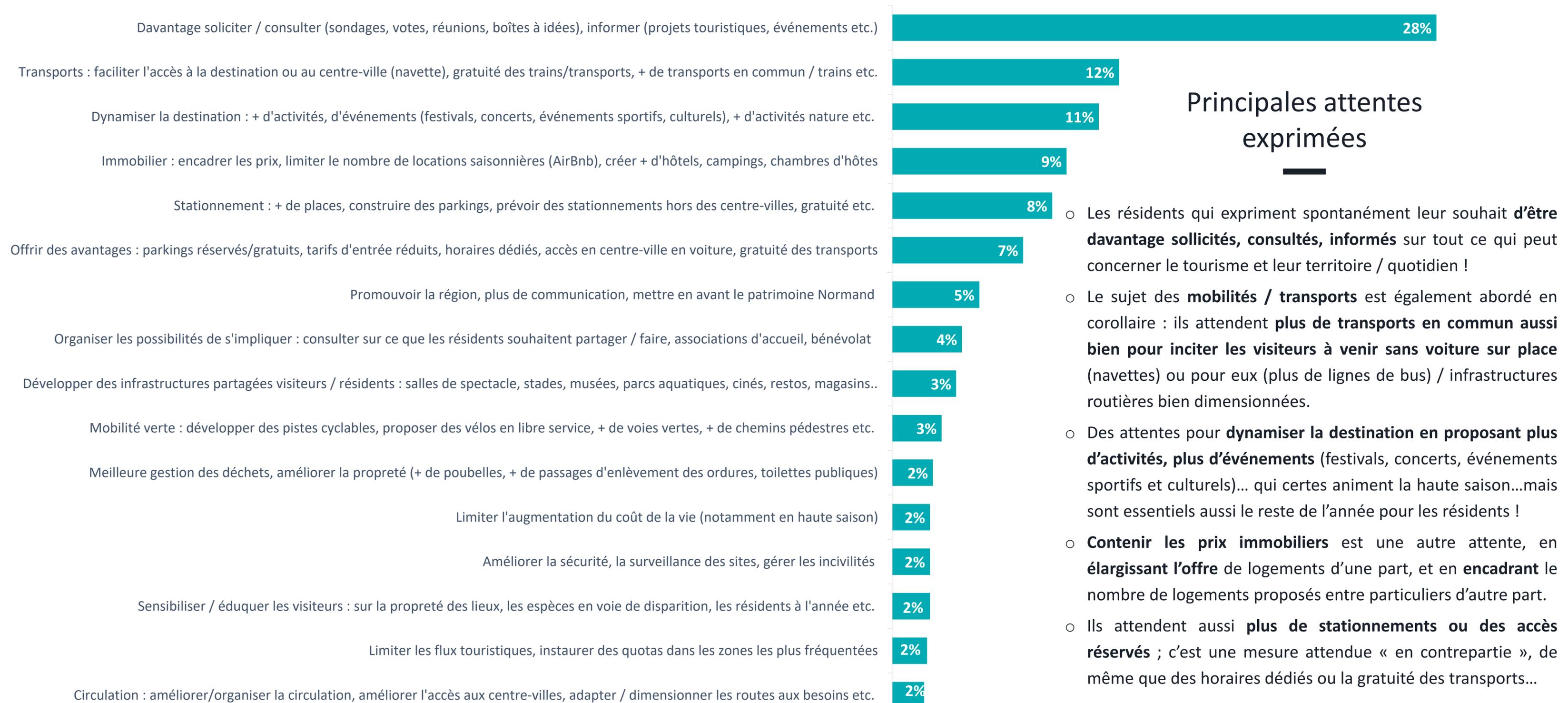
- Peu importe le type de visitorat, **les résidents Normands se montrent favorables à une augmentation des flux** : la majorité des résidents se positionnent en effet sur le poste « plus qu'avant ».
- **La clientèle domestique est particulièrement la bienvenue** : 55 % des résidents considèrent qu'il faut les attirer plus qu'avant. Si l'on raisonne sur le différentiel Vs norme France, c'est la clientèle intrarégionale qui est la plus attendue (+36 %).
- Les **touristes étrangers sont également attendus**, avec 50 % des résidents qui estiment qu'il faut les attirer plus qu'avant ; dans un certain nombre de régions françaises, la part de « moins qu'avant » est au moins au double...
- A l'inverse, lorsque l'on se concentre sur les sous-territoires, **les résidents semblent plutôt vouloir « freiner » les flux** : les habitants des zones étudiées sont plus nombreux à se positionner sur le « moins qu'avant », même pour le tourisme de proximité (à l'exception des résidents de la Baie du Mont-Saint-Michel et de Giverny, plutôt en ligne avec le total Normandie).
- De façon transversale, c'est à **Étretat Grand-Site que les résidents sont les plus frileux**, avec à minima 1 habitant sur 5 qui souhaiterait voir moins de visiteurs qu'avant ; ils sont même 27 % à déclarer qu'Étretat Grand Site devrait attirer moins de clientèles internationales.

Des touristes...	Total Normandie		Étretat Grand Site		La Côte Fleurie		La Baie du Mont-Saint-Michel		Giverny	
	Plus qu'avant	Moins qu'avant	Plus qu'avant	Moins qu'avant	Plus qu'avant	Moins qu'avant	Plus qu'avant	Moins qu'avant	Plus qu'avant	Moins qu'avant
... de ma région	49%	5%	29%	23%	35%	10%	39%	7%	28%	8%
... français	55%	7%	30%	20%	35%	14%	39%	6%	33%	10%
... étrangers	50%	8%	34%	27%	46%	6%	39%	14%	28%	14%
... d'affaires	40%	8%	28%	21%	36%	11%	22%	18%	23%	20%
... venant pour des événements	48%	6%	31%	19%	44%	10%	42%	12%	26%	13%

Comment améliorer l'inclusion des résidents ?

Idées spontanément citées par les résidents

Selon vous, que devrait-on mettre en place en Normandie pour améliorer la prise en compte des habitants dans le développement du tourisme ? % de mentions parmi ceux qui expriment une idée.



Principales attentes exprimées

- Les résidents qui expriment spontanément leur souhait **d'être davantage sollicités, consultés, informés** sur tout ce qui peut concerner le tourisme et leur territoire / quotidien !
- Le sujet des **mobilités / transports** est également abordé en corollaire : ils attendent **plus de transports en commun aussi bien pour inciter les visiteurs à venir sans voiture sur place** (navettes) ou pour eux (plus de lignes de bus) / infrastructures routières bien dimensionnées.
- Des attentes pour **dynamiser la destination en proposant plus d'activités, plus d'événements** (festivals, concerts, événements sportifs et culturels)... qui certes animent la haute saison...mais sont essentiels aussi le reste de l'année pour les résidents !
- **Contenir les prix immobiliers** est une autre attente, en **élargissant l'offre** de logements d'une part, et en **encadrant** le nombre de logements proposés entre particuliers d'autre part.
- Ils attendent aussi **plus de stationnements ou des accès réservés** ; c'est une mesure attendue « en contrepartie », de même que des horaires dédiés ou la gratuité des transports...

Comment améliorer l'inclusion des résidents ?

Idées spontanément citées par les résidents selon la zone d'habitation

	Étretat Grand-Site	La Côte Fleurie	La Baie du Mont-Saint-Michel	Giverny
--	--------------------	-----------------	------------------------------	---------

Stationnements : nombre de places + important, construire des parkings, stationnements à l'extérieur des centres-villes, gratuité...	45%	31%	23%	8%
Transports : faciliter l'accès à la destination, l'accès au centre-ville (navette), rendre les trains/transports gratuits, + de transports en commun, + de lignes ferroviaires etc.	12%	10%	19%	4%
Circulation : améliorer/organiser la circulation, améliorer l'accès aux centres-villes, adapter les routes aux flux touristiques, plus d'infrastructures routières etc.	11%	11%	10%	13%
Proposer des avantages aux résidents : parkings réservés/gratuits, tarifs réduits, horaires de visites dédiés, accès en voiture au centre-ville réservé, transports en commun gratuits etc.	11%	7%	8%	6%
Limiter les flux touristiques, instaurer un quota dans les sites / destinations très (trop) fréquentées	10%	2%	4%	17%
Dynamiser la destination : plus d'activités, d'événements (festivals, concerts, événements sportifs, culturels etc.), d'activités nature	10%	14%	10%	10%
Meilleure gestion des déchets, améliorer la propreté (plus de poubelles, plus de passages d'enlèvement des ordures, toilettes publiques)	10%	12%	17%	25%
Sensibiliser les visiteurs : sur la propreté des lieux, les espèces en voie de disparition, les personnes qui vivent ici etc.	8%	8%	10%	8%
D'avantage solliciter, consulter les résidents (sondage, vote, réunions avec les acteurs, boîtes à idées), informer (projets en cours, nouveautés touristiques, événements etc.)	7%	7%	10%	17%
Immobilier : limiter les prix des logements, limiter le nombre de locations saisonnières (AirBnb), créer + de logements (hôtels...)	10%	16%	9%	6%
Mobilité verte : développer les pistes cyclables, proposer des vélos en libre-service, + de voies vertes, + de chemins pédestres etc.	3%	6%	1%	2%
Des infrastructures partagées visiteurs / résidents : salles de spectacle, stades, musées, parcs aquatiques, cinés, restos, magasins etc.	3%	7%	2%	8%
Améliorer la sécurité , la surveillance des sites, gérer les incivilités	3%	8%	3%	4%
Limiter l'augmentation du coût de la vie (notamment en haute saison)	2%	3%	4%	0%
Promouvoir la région , plus de communication, mettre en avant le patrimoine Normand	1%	3%	4%	4%
Impliquer les résidents : demander ce qu'ils souhaitent partager avec les visiteurs, associations des habitants pour l'accueil, quels endroits visiter, bénévolat etc.	0%	2%	1%	4%

- Le stationnement : un **point crucial pour Etretat Grand-Site** et sur la Côte Fleurie dans une moindre mesure.
- La question **des mobilités / transports** ressort fortement en **Baie du Mont-Saint-Michel**.
- La limitation des flux touristiques *via l'instauration de quotas* est abordée en particulier à Giverny et Etretat Grand-Site.
- La **thématique immobilière** ressort plus fortement sur la **Côte Fleurie**.
- A **Giverny**, les résidents attendent une meilleure **gestion des déchets**, une meilleure **signalétique (et multilingue)** et **davantage de sollicitations / concertations**.

Mentions spécifiques à Giverny

Améliorer la signalétique, avoir plus de signalétique, une signalétique plus précise, dans toutes les langues etc.	10%
Ouverture des commerces toute l'année / Qu'ils soient ouverts aussi pour les résidents	4%
Distributeur automatique de billets	4%

Synthèse et conclusions – (1/3)

- **Le soutien au tourisme est plutôt favorable à l'échelle de la Normandie.** La part de rejet reste contenue (4 % Vs la norme France établie à 6 %) et plus de 7 résidents sur 10 se montrent en soutien. **L'indice de prise en compte de l'impact du tourisme sur la vie des habitants** est également favorable (score net de 17 % Vs la norme à 11 %).
- Dans l'ensemble, **les résidents perçoivent l'impact du tourisme comme positif** notamment sur **l'aspect général** de la destination, la **préservation du patrimoine historique**, la création d'**infrastructures** ou encore **l'ambiance/l'animation**. L'impact du tourisme sur la **qualité de vie**, la **protection de l'environnement** ou la **propreté des espaces publics** est également perçu plus favorablement qu'ailleurs (scores nets supérieurs à la norme).
- Les normands expriment un **sentiment de fierté** assez fort (+15 pts Vs la norme) et se positionnent en **soutien à la croissance du tourisme** de façon plus marquée qu'ailleurs (+13 pts). Le **développement d'offres d'hébergements** par des particuliers est bien reçu (sujet habituellement clivant) et l'on constate une forte **envie de partager des conseils** avec les visiteurs.
- **60 % des résidents perçoivent des nuisances au moins une partie de l'année**, un score supérieur à la norme de 9 pts. Les principales nuisances perçues concernent le **monde / la foule**, les **difficultés de stationnement**, la **circulation** qui obtiennent des scores supérieurs à la norme. Les **problèmes de propreté** sont également évoqués, sans pour autant dépasser la norme.
- Les habitants de la région se montrent **ouverts à tous types de visitorat** (locaux, français, étrangers).
- Des attentes sont néanmoins exprimées de façon spontanée : **être davantage sollicités, consultés, informés**, qu'il y ait **plus de transports en commun** (aussi bien pour inciter les visiteurs à délaissé la voiture que pour aider les résidents à circuler plus facilement), **dynamiser la destination** par des événements (toute l'année !), **proposer une offre de logements plus large** pour « détendre » le marché immobilier ou encore en **offrant des contreparties** au développement touristique (réductions de prix, stationnements gratuits, accès réservés...).

Synthèse et conclusions – (2/3)

- Si l'on se concentre sur les sous-territoires, des enjeux forts sont exprimés et ce de manière spécifique à chaque zone d'habitation :
 - **En Baie du Mont-Saint-Michel** : la situation est plutôt favorable avec des résidents qui voient **l'impact du tourisme comme positif de façon générale** et notamment pour l'économie locale. La **part de réfractaires est très faible** (2 %) et les habitants se montrent clairement en **soutien à la croissance** (+11 pts Vs norme). Leur **fierté de voir des touristes** et leur **envie de partager des conseils** avec eux sont davantage prononcées que dans les autres territoires et ce en dépit d'une **perception de nuisances supérieure à la norme** (69 % au moins à certaines périodes de l'année Vs la norme établie à 51 %). Principales nuisances évoquées : **prix de l'immobilier, difficultés de stationnement, circulation** ou encore **affluence**. *In-fine*, même si des attentes sont exprimées en matière de stationnement, de transports pour fluidifier la circulation ou encore pour ce qui concerne la gestion des déchets / propreté, les résidents ont le **sentiment que la politique touristique prend bien en compte l'impact du tourisme sur leur vie**.
 - **Sur la Côte Fleurie**, la situation est plus mitigée. En effet, **l'impact général du tourisme se situe légèrement en-deçà de la norme** (-5 pts) et le **niveau de rejet est égal à 9 %**, proche du seuil d'alerte de 10 %. En dépit d'un sentiment de fierté de voir des touristes parfois venus de loin, une certaine envie de leur partager des conseils et un sentiment de considération plutôt correct (13 % Vs norme à 17 %), **les résidents de la Côte Fleurie sont moins en soutien à la promotion de la destination** pour continuer d'attirer des visiteurs (score net de 44 % Vs la norme à 60 %). Un soutien modéré à la croissance, qui s'explique notamment par une proportion supérieure à la norme de **résidents qui se disent exposés à des nuisances** toute l'année ou presque (13 % Vs norme 3 %). Des nuisances en lien avec les **difficultés de stationnement** (citée par 94 % des résidents), **de circulation** (citée par 89 % des résidents) ou encore **l'augmentation des prix de l'immobilier** (citée par 84 % des résidents). A noter également que la nuisance liée à **l'insécurité, aux incivilités** est plus citée que dans les autres territoires (55 %). Des aspects spontanément évoqués par les résidents, conjointement avec le fait de **dynamiser la destination tout au long de l'année** (et pas seulement en haute saison).

Synthèse et conclusions – (3/3)

- **A Giverny, la situation est plus tendue.** Même si l'impact général du tourisme reste perçu assez favorablement (score net de 36 % Vs la norme à 40 %), les résidents se montrent nettement plus **hostiles à la poursuite de la croissance du tourisme** (score net de 6 % Vs la norme 60 %) et la part de **réfractaires atteint** (12 %). Certains évoquent même l'idée de limiter les flux touristiques *via* l'instauration de quotas... Des résultats qui peuvent s'expliquer par une **plus grande difficulté pour les habitants à faire le lien entre développement du tourisme et la proposition d'une offre d'activités culturelles et de loisirs pour eux** ou encore la **création d'infrastructures qui pourraient leur profiter**. Les Givernois ont également le sentiment que la **politique touristique ne prend pas suffisamment en compte l'impact du tourisme sur la vie des habitants**. Sur cet aspect, le score est sans appel : un écart défavorable de -52 pts en comparaison avec la région. La bonne nouvelle : ils expriment une plus forte **envie de s'impliquer** dans les décisions qui concernent le tourisme (score net de 27 % Vs le total Normandie à 17 %) ; un aspect d'ailleurs confirmé dans les commentaires spontanés. Les **nuisances semblent essentiellement occasionnelles**, à certaines périodes de l'année (citée par 87 % des résidents) et se cristallisent autour des **difficultés de circulation**.
- **Etretat Grand-Site** : c'est la zone d'habitation où la **part de « tourismophobes » est la plus élevée**, atteignant 18 %. Des résidents qui expriment un **faible soutien à la croissance du tourisme** (score net de 10 % Vs la norme à 60 %), mais également un **sentiment de fierté de voir des touristes plus mitigé** (score net de 61 % Vs le total Normandie à 74 %) et un **indice de prise en considération sous la norme** (score net de 6 % Vs la norme à 11 %). Les nuisances sont perçues toute l'année en plus grand nombre (14 % Vs la norme à 3 %) sans que ce soit la majorité pour autant. Les **difficultés de stationnement et de circulation** sont évoquées par la quasi-totalité des résidents d'Etretat Grand-Site (96 %) ; ils sont aussi concernés par la **perte d'authenticité**, la **dilution du mode de vie local** et le phénomène de **désertification du centre-ville** au profit de logements touristiques...

POWERING DESTINATIONS THROUGH DATA

Nous sommes leader dans la mesure de la compétitivité des destinations et 100% dédié au secteur du tourisme.

Notre point de vue est résolument international.

Nos méthodologies sont endossées et primées par les organisations majeures du tourisme international.

Nous associons les enquêtes traditionnelles avec une analyse maîtrisée de la Big Data pour des études plus riches.

Des tableaux de bord en temps réel à l'analyse des tendances de long terme, le périmètre et les données dont votre destination a besoin !



- SATISFACTION DES CLIENTELES
- E-REPUTATION DES DESTINATIONS
- SENTIMENT DES RESIDENTS
- ANALYSE DES DEPENSES
- TENDANCES SECTORIELLES



Les boudes de la Seine depuis Villequier © Alexandre Lelouey

Contacts

Comité Régional de Tourisme de Normandie
Service Observatoire

Alice LEBAS-HELLIN

a.lebas@normandie-tourisme.fr

Cindy PIERRON

c.pierron@normandie-tourisme.fr

Romane CAUCHYE

r.cauchye@normandie-tourisme.fr

avec le soutien de



Toute reproduction partielle ou totale des informations diffusées dans cette publication de Normandie Tourisme est autorisée sous réserve d'indication de la source : « *Etude TravelSat Resident Sentiment Index par TCI Research pour le CRT Normandie - Janvier 2023* »

NORMANDIE
TOURISME