



# LA CLIENTÈLE NÉERLANDAISE

Quel est son poids dans la région ?

Suite à une baisse de la fréquentation des Néerlandais, 2<sup>e</sup> clientèle de la région, entre 2010 et 2016, l'Agence régionale des Pays de la Loire a commandé une étude, portant sur cette clientèle, réalisée par l'institut NIPO en mai 2017. Depuis 2017, la fréquentation de la clientèle néerlandaise est en hausse et dépasse les niveaux atteints en 2010.





CLIENTÈLE ÉTRANGÈRE En Pays de la Loire **690 676** NUITÉES 24% des nuitées étrangères

#### Les Néerlandais en France

- Les Néerlandais font partie des plus grands vovageurs d'Europe. Leur taux de départ en vacances s'élève à 82 % dont plus de 52 % vers l'étranger soit 19,1 millions de séjours en 2017.
- La France est la 1<sup>ère</sup> destination pour les vacances d'été en nombre de nuitées et 2<sup>e</sup> au niveau des dépenses.
- En 2016, près de 30 millions de nuitées néerlandaises hôtels et campings ont été enregistrées en France.

RÉPARTITION DES NUITÉES **FN PAYS DE LA LOIRE** 



des nuitées

655 873 NUITÉES

**7 +11%** par rapport à 2010 Durée movenne de séiour : 7.2 iours 8,8 jours sur le littoral



34 803 MILITÉES

**7** + **15%** par rapport à 2010 Durée moyenne de séjour : 1,8 jour 2,4 jours sur le littoral

#### Les Néerlandais en Pays de la Loire

- En Pays de la Loire, les Néerlandais représentent la 2<sup>e</sup> clientèle étrangère (24%) après les Britanniques.
- En 2017, on comptabilise plus de 690 000 nuitées néerlandaises dans les hôtels et campings de la région.
- Les campings représentent 95 % de ces nuitées avec 655 873 nuitées (c'est la 2<sup>e</sup> clientèle étrangère en camping).
- En hôtel, c'est la 8<sup>e</sup> clientèle étrangère avec 34 803 nuitées.

# QUI SONT-ILS?

#### Ouelles sont leurs motivations?

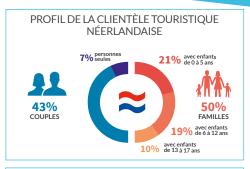
#### Profil

La clientèle néerlandaise en France est principalement constituée de familles et couples venant de l'ensemble des Pays-Bas toutes régions confon-

## Période de séjour

Les Néerlandais bénéficient au minimum de 20 jours de congés payés et 8 jours fériés par an (Pâques, la Pentecôte, l'Ascension, Noël, le 1er janvier, le 27 avril). Aux Pays-Bas, la durée des vacances scolaires est de 11 semaines.

Ils effectuent généralement de longs séjours avec une durée moyenne de séjour de 7,3 nuits en France.



**DURÉE DE SÉJOUR** 

Durée moyenne de séjour en France

**7,3** NUITS





**1.8** JOUR

### Ce qui les séduit

Les Néerlandais apprécient la France (leur 1ère destination de séjour d'été) pour :



LA NATURE



LA VARIÉTÉ DES PAYSAGES



LE GOLF (2èME CLIENTÈLE INTER. EN FRANCE)





LES RANDONNÉES À VÉLO



L'ART DE VIVRE (GASTRONOMIE,

Les Néerlandais apprécient la France, ils sont des amoureux de la nature, et des itinéraires à vélo. Ils sont de plus en plus amateurs de vins. CAMPING LE REFLET - SAINT-GILLES-CROIX-DE-VIE

# COMMENT PRÉPARENT-ILS LEUR SÉJOUR ?

Quand réservent-ils ?

## Comment préparent-ils leur séjour ?

Pour faire leur choix de destination de vacances, les Néerlandais ne laissent rien au hasard et préparent méticuleusement leur séjour.

#### Ils multiplient les sources d'information

- Se fient aux recommandations de l'entourage
- Regardent les commentaires sur les sites d'avis (Zoover, TripAdvisor, Travelta...), médias sociaux, blogs et magazines.



**87** % DES SÉJOURS SONT **RÉSERVÉS EN LIGNI** 

Les Néerlandais préparent leur séjour principalement sur internet. 87% des séjours sont réservés en ligne (avec ou sans intermédiaire). Ils anticipent largement leurs départs en commençant les réservations dès le mois de décembre pour leurs vacances d'été. Toutefois, l'écart entre la réservation et le départ tend à se réduire avec la multiplication des offres promotionnelles, qui les pousse à changer leurs habitudes.

#### Taux d'intermédiation

Les Néerlandais font souvent appel à un **intermédiaire** pour organiser leurs vacances : 55% des séjours en France sont réservés de cette façon (via les agences de voyages ou les tour-opérateurs).

#### L'intermédiation se fait en majorité pour réserver :

- L'hébergement (40%)
- Les séjours tout compris : circuits, packages, sur-mesure (10%)
- Les transports (5%)

Aux Pays-Bas, **34 tour-opérateurs** programment la région des Pays de la Loire dont **11** pour le locatif (maisons individuelles, villas, résidences, villages de vacances) et **10** spécialistes du camping (en majorité du locatif **4** étoiles). Les autres tour-opérateurs sont plus généralistes (hôtels, chambres d'hôtes...) ou concernent les activités (circuits vélo, randonnées, golfs...).

#### Calendrier.

- 77 jours de vacances scolaires (dont les 2 dernières semaines de juillet + 4 semaines en août)
- 20 jours de congés payés
- 8 jours fériés
- Période de voyage : mai à août
- Période de réservation : janvier pour les familles, avril-mai pour l'été, l'écart entre le moment de la réservation et le moment du départ se resserre pour l'été



#### **CONSEILS DE PRO**

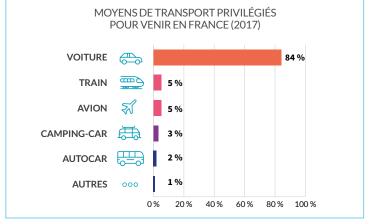
⊘ Il est très important de répondre à tous les commentaires qu'ils laissent sur votre site, qu'ils soient bons ou mauvais.

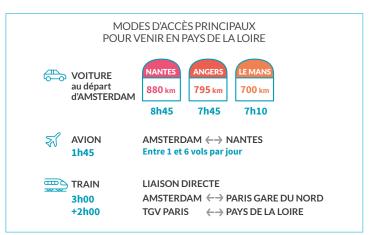
# ACCESSIBILITÉ DE LA RÉGION

#### Comment viennent-ils ?

Du fait de la proximité et de la facilité d'accès, la voiture est très largement privilégiée, notamment pour la clientèle camping.







## CONSEILS DE PRO

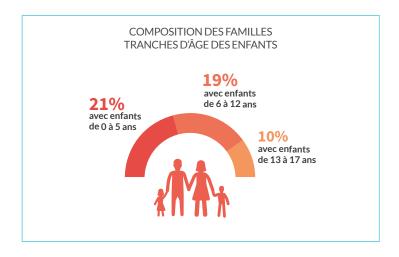
Les Néerlandais aiment le confort chez eux et souhaitent le retrouver en vacances.
 De ce fait, ils aiment emporter beaucoup de choses avec eux (effets et objets personnels, vélos...)

# LES ENFANTS

Des prescripteurs importants

Les enfants sont rois aux Pays-Bas, les Néerlandais pensent d'abord les vacances d'été pour leurs enfants. Ainsi, ils privilégient les campings avec beaucoup d'animations et des activités adaptées (ateliers créatifs, chasse au trésor, jeux collectifs, spectacles...).

La présence de menus enfants, de jeux dans l'espace aquatique ainsi que la mise à disposition de sanitaires adaptés pour les enfants sont des éléments très appréciés de cette clientèle.



## CONSEILS DE PRO

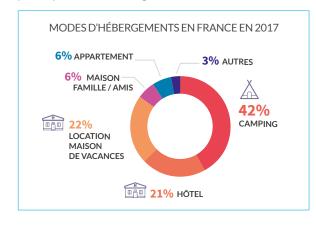
Les Néerlandais apprécient notamment des animations pour les enfants dans leur langue maternelle, car de 3 à 11 ans, ils ne parlent pas anglais. Ne pas hésiter à les renseigner sur les activités proposées pour les enfants.

# MODES D'HÉBERGEMENT

## Que recherchent-ils?

## Modes d'hébergement privilégiés

La clientèle néerlandaise est souvent associée au camping, son premier mode d'hébergement. Toutefois, la demande évolue de plus en plus vers de l'hébergement locatif.



#### BON À SAVOIR

Les Néerlandais sont particulièrement sensibles à la qualité des emplacements de camping (spacieux, ombragés) et aux terrains bien entretenus.



95%
DES NUITÉES
NÉERLANDAISES
en camping
haut de gamme

#### Des campings haut de gamme

En hôtellerie de plein air, les Néerlandais recherchent surtout une offre haut de gamme: 95 % des nuitées sont réalisées dans des campings 3, 4 ou 5 étoiles en Pays de la Loire. Les maisons de vacances et les villas modernes avec piscine sont également appréciées de cette clientèle.



## Des hébergements insolites

Les Néerlandais recherchent également des hébergements insolites (nichés dans la nature, chambres d'hôtes au château, cabanes dans les arbres, roulottes...).



66

L'enfant a une grande importance dans la famille néerlandaise. Si les enfants passent de bonnes vacances, les parents auront réussi leur séjour.

THAÏS JASPER, CAMPING DE LA GUYONNIÈRE. SAINT-JULIEN-DES-LANDES

Grâce à notre contrat avec Vacansoleil, nous proposons un programme d'animations encadrées par une équipe d'animateurs parlant parfaitement le néerlandais. Les activités sont très appréciées des enfants.

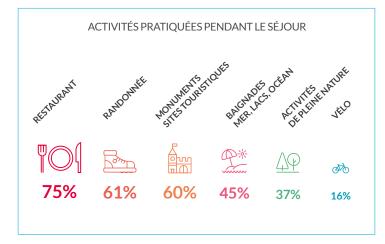
CAMPING LE DOMAINE DE BEAULIEU, SAINT-GILLES-CROIX-DE-VIE

# ACTIVITÉS PRATIQUÉES

Que font-ils pendant leur séjour ?



Les loisirs et les activités en famille sont au cœur des préoccupations des touristes néerlandais.





- La culture du vélo est bien ancrée aux Pays-Bas. 22,5 millions de vélos pour 17 millions d'habitants. Nombreux sont les Néerlandais qui possèdent 2 vélos : un plutôt « basique » pour les trajets quotidiens domicile-travail et un plus confortable pour se promener pendant leurs loisirs.
- En vacances, la France apparaît comme la destination favorite pour la pratique du vélo l'été et notamment à proximité des lacs ou rivières.



 $\odot$  Ne pas hésiter à mettre en location des vélos électriques, des sièges enfants.



Les Néerlandais sont une clientèle agréable mais très exigeante. Par exemple, pour notre location de vélos, nous prêtons une attention particulière à la qualité du matériel mis à disposition.

# USAGES ET COMPORTEMENTS

Comment les accueillir ?



#### Accueil de la clientèle néerlandaise

Les Néerlandais sont de nature directe et franche, si bien que les formules protocolaires d'usage lors des premières rencontres sont rapidement remplacées par de sincères accolades et le tutoiement. Toutefois, cela ne les empêchera pas de vous dire clairement ce qu'ils pensent.

Même si, pour la plupart, leur niveau de langue est plutôt élevé, ils apprécient que l'on fasse l'effort de les comprendre. Il est donc important de leur répondre en français s'ils utilisent cette langue afin d'éviter toute source de vexation. Néanmoins, leur niveau d'anglais est souvent excellent. Soyez prêt à pouvoir les informer dans cette langue notamment pour les renseignements relatifs aux services ou produits proposés.

#### Les Néerlandais sont très exigeants sur :

#### LA QUALITÉ HUMAINE DE L'ACCUEIL

- Simple sourire
- L'attention portée au service

#### L'ENVIRONNEMENT

#### LES PETITS PLUS

⊘ Ils sont également sensibles aux petites attentions prévues à leur arrivée (cadeaux de bienvenue, rafraîchissements, échantillons de produits locaux) et à une literie de qualité (confort du matelas, lit fait à l'arrivée).



- Les Néerlandais sont très connectés : 98% des foyers disposent d'un accès internet
- 63,5% d'utilisateurs des réseaux sociaux
- 75% des Néerlandais partent en vacances avec un ordinateur portable ou une tablette

# CONSEILS DE PRO

- O Proposer de l'information et des supports de communication en néerlandais.
- O Localiser l'établissement et la région sur une carte dans les supports de communication.

DAVID CHEVRIER, CAMPING LES AMIAUX, SAINT-JEAN-DE-MONTS

# HABITUDES ALIMENTAIRES

Quels sont leurs repas types ?



### La qualité des produits

Les Néerlandais prêtent une attention particulière à la **qualité des produits** qu'ils consomment. Ils aiment les viandes bien cuites et aiment tester les cuisines du monde (marocaine, indonésienne, surinamienne). Mais ils apprécient aussi de pouvoir trouver sur place certains produits typiquement néerlandais (fricadelles\*, Hagelslag\*\*...).

Les deux produits incontournables de leur alimentation sont le pain (en particulier aux céréales) et le fromage.

Après le dîner, ils ont l'habitude de se retrouver au bar entre amis, autour d'une bière ou d'un verre de vin.

L'attention que vous porterez au service est également appréciée, ils considèrent que c'est un beau savoir-faire français!

\* spécialité des Pays-Bas, la fricadelle est une saucisse panée servie avec des frites

## LE RYTHME JOURNALIER DES NÉERLANDAIS (1) (1) 12h-13h DÉJEUNER Léger et froid • Œufs Charcuterie • Fromages... √ √ 7h-9h 17h30-18h PETIT-DÉJEUNER DÎNER CHAUD • Produits laitiers (yaourt, fromage) • Charcuterie • Viande, poisson Pain complet • Légumes, féculents • Thé, café Dessert (fruits, produits laitiers)

#### Rapport qualité-prix

Les Néerlandais sont sensibles au rapport qualité-prix des prestations. Ils détestent les mauvaises surprises et ont besoin d'une information claire et précise sur les prix (services compris, éventuelles charges supplémentaires).

# CONSEILS DE PRO

Restaurant: proposer une traduction des menus en néerlandais (ou ajouter une photo des plats), un large choix de pains et fromages et une ouverture dès 17h30 pour le dîner.  Épicerie: mettre à disposition des produits locaux mais aussi du pain complet, du beurre de cacahuète, des produits néerlandais ou apparentés.

# L'ESSENTIEL À RETENIR

## Données économiques des Pays-Bas en 2017

POPULATION TOTALE	17,1 millions d'habitants
PIB PAR HABITANT	39 500 €
TAUX DE CROISSANCE	+3,1 %
TAUX DE CHÔMAGE	4,4 %
TAUX D'INFLATION	+1,4 %



#### Données clés





95%
DES NUITÉES
NÉERLANDAISES
en CAMPING
haut de gamme



87% RÉSERVATIONS





<sup>\*\*</sup>produit culte à base de granules de chocolat, le « Hagelslag » sert à garnir le pain du petitdéjeuner



#### Méthodologie et sources

Ce document a été réalisé par l'Observatoire Régional du Tourisme à partir des données de fréquentation INSEE en appui de l'étude NBTC NIPO (2017) ainsi que les données fournies par Atout France (2018).

#### Glossaire

- Nuitée: une nuit passée par une personne dans un hébergement.
- Séjour: au moins une nuit en lieu fixe.
- Durée moyenne de séjour (DMS): rapport entre le nombre de nuitées et le nombre d'arrivées.
- Hôtellerie de plein air (HPA): ensemble des campings.
- Taux d'intermédiation: part des séjours vendus via un intermédiaire: tour-opérateur, agence de vente en ligne, agence de voyages...

Édition 2019 - Crédits Photos : Couverture : A. Lamoureux (Varades) / Photos intérieures : P. Beltrami ; J. Billaud – Nautilus ; D. Drouet ; A. Lamoureux ; A. Lamoureux-Vendée Expansion ; J. Damase ; Mike Fouque - stock.adobe.com ; EcH2Ologia ; S. Gaudard ; F. Rambert. Création graphique / Mise en page : Fabien Marie



Cette étude est réalisée par l'Observatoire Régional du Tourisme pour le compte de la Région des Pays de le Loire.

Ce document est édité par Solutions&co, l'agence de développement économique des Pays de la Loire.