

# Les clientèles touristiques de la filière « Thermalisme & Bien-être »

via l'analyse de l'enquête Clientèles 2018-2019 sur la destination Grand Est







### Objectifs du dispositif

En 2018-19, afin de mieux connaître les clientèles touristiques en visite dans le Grand Est, l'Observatoire du Tourisme a mené pour la première fois une étude annuelle, s'étendant de mai 2018 à avril 2019.



- Connaissance du QUI sont NOS VISITEURS (origines, profils, activités)
- Evaluation du COMBIEN pour les DEPENSES
- Recherche de RATIOS comme éléments clés pour modéliser le POIDS ECONOMIQUE du tourisme à l'échelle du Grand Est



## L'analyse

L'analyse qui suit concerne les visiteurs de la filière Signature :

« Thermalisme & bien-être ».

Nous les avons sélectionné à partir de leurs réponses dans le questionnaire et plus particulièrement pour leurs motivations de venue dans le Grand Est, ainsi que les activités pratiquées :

- Cure thermale avec prescription médicale,
- Thermalisme bien-être .

Nous les nommerons « Visiteurs Thermalisme ». Les différents tableaux comparent les résultats :

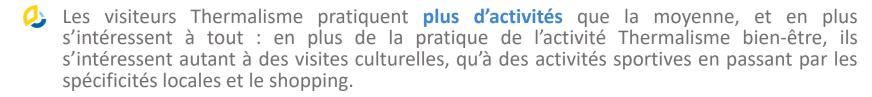
- des visiteurs Thermalisme
- avec l'ensemble
- des visiteurs dans le Grand Est





## Principaux résultats

## Les visiteurs Thermalisme, des visiteurs français, en long séjour pratiquant des activités diverses et variées :





- Ils sont sensibles au bouche à oreille pour organiser leur visite. Par contre, ils utilisent moins Internet que la moyenne.
- Ce sont le plus souvent des **couples** ; Il y a très rarement des enfants. Ces visiteurs sont plus âgés que la moyenne : 52 ans (46 ans en moyenne pour le Grand Est).
- 90% sont **français** et seulement 10% étrangers. Et c'est la **Lorraine** qui accueille les ¾ des visiteurs Thermalisme.
- La plupart sont déjà venus en séjour dans le Grand Est.
- Leur taux de satisfaction est de 82%, un niveau moyen plus faible que la moyenne régionale.



## Principaux résultats

- Les **touristes sont majoritaires**, ils représentent 77% des visiteurs Thermalisme, 37% en moyenne régionale.
- Les touristes Thermalisme séjournent plus longtemps que les autres : en moyenne 13,1 nuits lors de leur séjour dans le Grand Est. Ils privilégient l'hébergement marchand et plus particulièrement les locations.
- Leur niveau de **dépenses est très élevé** : 2 fois la moyenne régionale pour les touristes



#### **CHALLENGE:**

- **Promouvoir cette filière auprès des étrangers,** ils ne représentent que 10% des visiteurs,
- Augmenter la satisfaction des visiteurs, 82% de clients satisfaits pour 86% pour la moyenne Grand Est,
- Associer les hébergeurs dans la communication, ce sont en effet les professionnels les plus souvent sollicités dans la recherche d'informations.

#### Portrait-robot du visiteur Thermalisme

Il pratique plus d'activités que la moyenne, et en plus s'intéresse à tout

On le géolocalise surtout en **Lorraine** 



Il est plus souvent touriste qu'excursionniste, une tendance inverse à celle de la région



Il est à 90% Français



Il privilégie **l'hébergement marchand** et plus particulièrement les locations

Il dépense 2 fois plus que la moyenne régionale pour son séjour, il y reste aussi plus longtemps, en moyenne 13,1 nuits



**500 millions d'€**, c'est la dépense totale de l'ensemble des visiteurs Thermalisme par an



Il vient toute l'année, mais il envisage plus que les autre le mois de septembre au détriment de l'été



Il vient très souvent en couple, mais vient aussi plus que les autres seul

Il est **plus âgé que** la moyenne et vient très rarement avec des enfants



Il utilise moins **Internet** que la moyenne

Il est exigeant : il recommande la destination plus que la moyenne, par contre, il est moins satisfait que la moyenne

C'est très souvent un Repeater

On estime à environ 1 million le nombre annuel de visiteurs Thermalisme dans le Grand Est







## Analyse





#### Sources d'information

Les visiteurs Thermalisme se renseignent davantage que l'ensemble des visiteurs du Grand Est. Avant leur séjour ou excursion dans le Grand Est, 73% des visiteurs ont vu ou entendu au moins une information, ce qui signifie que seuls 27% ne se sont pas informés.

Le bouche à oreille est essentiel, mais l'hébergeur fournit aussi des informations intéressantes pour le visiteur Thermalisme, tout comme l'office de tourisme. Internet est en retrait.

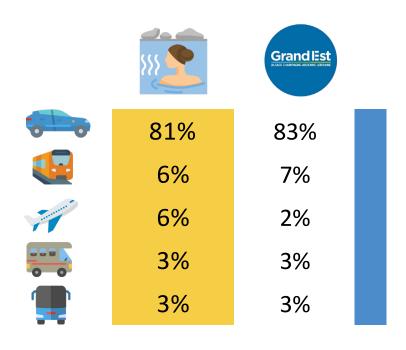
Bouche à oreille	24%	23%	
Hébergeur	19%	10%	
Organisme de promotion, OT	14%	9%	
Guides touristiques, brochure, publicité	10%	11%	
Site internet hébergement ou autre	9%	18%	
Aucun	27%	38%	

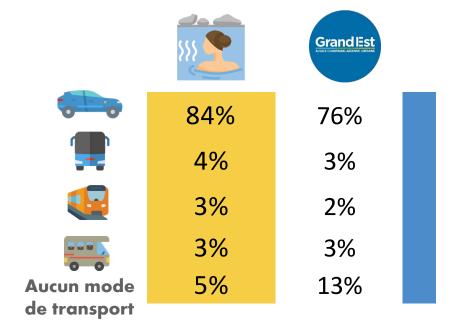




#### Mode de transport pour **VOYAGER VERS le Grand Est**

#### Mode de transport pour se **DEPLACER DANS le Grand Est**





La voiture, moyen de transport privilégié par les visiteurs Thermalisme pour se rendre dans le Grand Est.

Pour se déplacer dans le Grand Est, la voiture reste le moyen de transport privilégié pour 84% des visiteurs.





#### Motivations de visite



Vacances / Loisirs / Agrément

Cure thermale avec prescription médicale

Visite à de la famille ou des amis

Autre motif personnel

46%_	<b>71</b> %
41%	1%
9%	18%
2%	2%

La raison principale de venue est soit liée aux vacances / loisirs soit liée à une cure thermale.





Si on demande plus précisément les raisons du séjour ou de l'excursion, les visiteurs s'intéressent au patrimoine historique et à la visite de la famille / amis, mais dans des proportions moindres qu'en moyenne.

Le poids important des « autres raisons » s'explique par l'absence de l'item « Thermalisme » dans cette seconde liste.

Patrimoine historique (châteaux, monuments, sites UNESCO), musées, sites de mémoire	20%	32%
Présence de la famille, des amis	20%	24%
Proximité de mon domicile, facilité d'accès, de passage	16%	9%
Dépaysement	13%	15%
Visite de villes, villages, cités de caractère, tradition, folklore	12%	24%
Randonnée, balade (à pied, en vélo/VTT, à cheval)	8%	11%
Gastronomie	7%	11%
Autres raisons	37%	5%



= visiteur Thermalisme



A noter que les visiteurs ayant déclaré les éléments suivants dans leurs motivations ou activités, sont des visiteurs Thermalisme :

- ✓ Cure thermale avec prescription médicale,
- ✓ Thermalisme bien-être

Base échantillon total 347 visiteurs Thermalisme et 12 249 visiteurs dans le Grand Est. Total > 100%, plusieurs réponses possibles.

Source ORT. Données annuelles recueillies de mai 2018 à avril 2019 dans le Grand Est.

#### Activités pratiquées





= visiteur Thermalisme



= visiteur dans le Grand Est

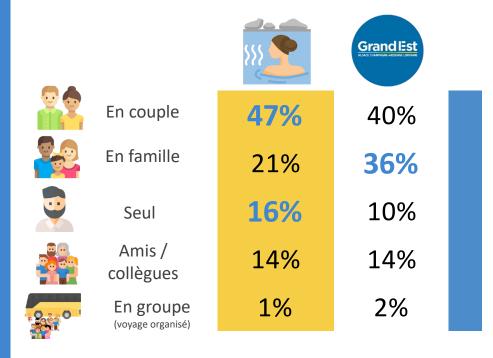
A noter que les visiteurs ayant déclaré les éléments suivants dans leurs motivations ou activités, sont des visiteurs Thermalisme :

- ✓ Cure thermale avec prescription médicale,
- ✓ Thermalisme bien-être.

Base échantillon total : 347 visiteurs Thermalisme et 12 249 visiteurs dans le Grand Est

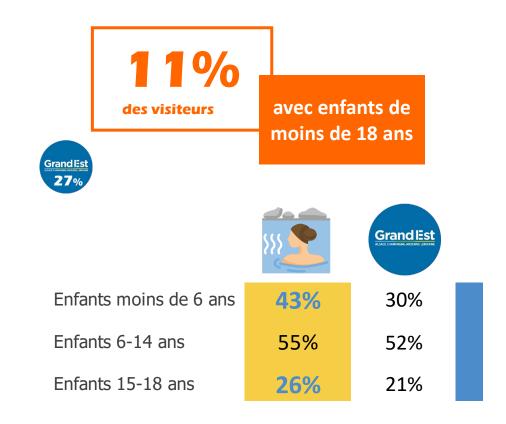
Source ORT. Données annuelles recueillies de mai 2018 à avril 2019 dans le Grand Est.

#### Constitution du groupe de visite



Le visiteur Thermalisme vient très souvent en couple et moins en famille.

11% seulement des visiteurs Thermalisme sont accompagnés par des enfants.







12

#### Constitution du groupe de visite

		<b>Grand Est</b>	
Avril - Juin	25%	26%	
Juillet - Août	18%	25%	
Septembre	23%	10%	
Octobre - Mars	35%	39%	

	***************************************	Grand Est ANACOMENTAL MODEL UNION	
Moyenne d'âge	52 ans	46 ans	
18 à 24 ans	3%	9%	
25 à 34 ans	14%	19%	
35 à 49 ans	24%	31%	
50 à 64 ans	28%	28%	
65 ans et plus	30%	13%	

Le visiteur Thermalisme vient plus souvent en **septembre** et moins souvent en été. Il est plus âgé que la moyenne, 3 visiteurs Thermalisme sur 10 ayant 65 ans et plus. La moyenne d'âge est ainsi de 52 ans pour les Thermalistes et 46 ans pour la moyenne Grand Est.



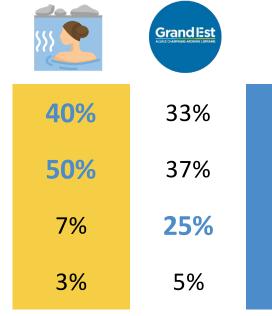


#### Origine des visiteurs

90% sont français et seulement 10% étrangers. Les **Français du Grand Est** tout comme ceux **des régions voisines** sont largement plus représentés (Ile de France, Hauts-de-France, Bourgogne Franche-Comté...).



Grand Est Accompany for the property of the pr	Français du Grand Est
	Autres français
* * * * * * * * * * * * * * * * * * * *	Etrangers de proximité
	Autres étrangers

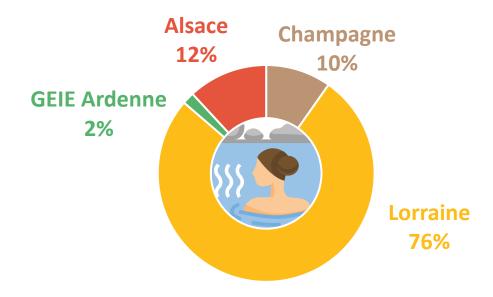






Etrangers de proximité : Belgique, Luxembourg, Pays-Bas, Allemagne, Suisse et Royaume-Uni

#### **Destination des visiteurs**



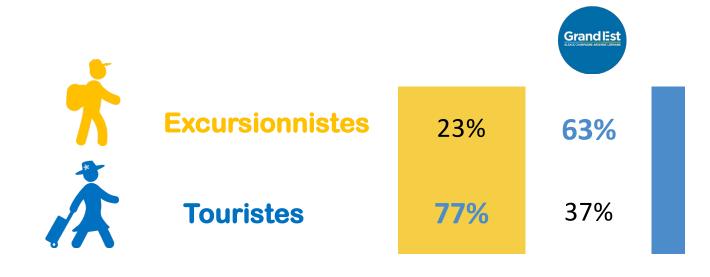
On trouve principalement les visiteurs Thermalisme en **Lorraine**.

39% sont excursionnistes ou touristes dans le Massif des Vosges.



#### Répartition des touristes / excursionnistes

Les ¾ des visiteurs Thermalisme sont **touristes**, une proportion bien plus importante que chez les visiteurs du Grand Est pour qui les excursionnistes sont majoritaires.

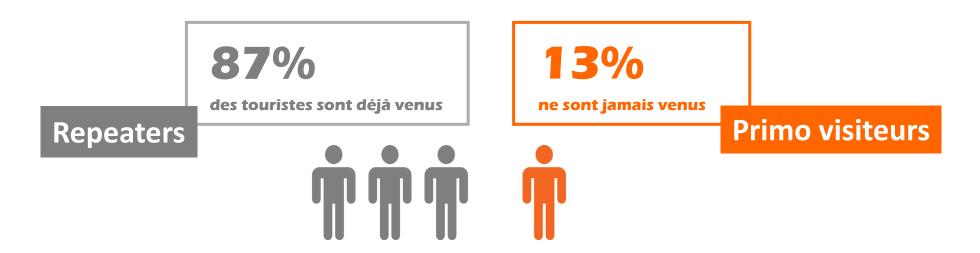






Base échantillon total: 347 visiteurs Thermalisme et 12 249 visiteurs dans le Grand Est.

#### Séjours effectués ces 5 dernières années



87% des touristes Thermalisme sont déjà venus pour un précédent séjour dans une des 5 destinations du Grand Est.

Pas venu ces 5 dernières années

Déjà venu (au moins 1 séjour ces 5 dernières années)

Grand Est
ASACE CHAMPAGNE-AFORME LORRANE

13%

87%

.

74%

26%





#### Touristes: mode d'hébergement

Le Touriste Thermalisme se tourne davantage vers un hébergement marchand, avec une préférence pour une location ou un hôtel.

	****	Grand Est	
Hébergements marchands	69%	50%	
Location gîte, meublé, appartement, maison	34%	14%	
Hôtel, résidence de tourisme	26%	24%	
Camping	5%	5%	
Location de chambre d'hôtes	3%	4%	
Camping car	3%	5%	
Hébergements NON marchands	31%	50%	





#### Touristes : durée de séjour





Les touristes Thermalisme ont une durée moyenne de séjour de **13,1 nuitées**, plus élevée que la moyenne régionale (4,8 nuitées).

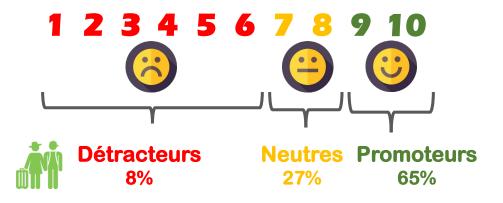
Cette durée moyenne de séjour correspond à la durée moyenne exprimée par les touristes Thermalisme interrogés dans le Grand Est. Elle correspond à 19 % de courts séjours (1 à 3 nuits) et 81 % de longs séjours (4 nuits et plus). Plus de la moitié des séjours ont une durée de séjour de 15 nuits ou plus.





#### Recommandation

#### Recommandation



**NPS = % Promoteurs - % Détracteurs** 

Le NPS est un indicateur du pouvoir de recommandation (viralité) de la destination.

Il donne la réponse à la question "Conseilleriez-vous à vos amis et proches de venir ici ? ", avec 1 pas du tout probable et 10 très probable. Plus le NPS est élevé, plus les visiteurs auront tendance à parler naturellement de la destination.

Les visiteurs Thermalisme recommandent davantage la destination que les visiteurs du Grand Est.







Base échantillon total: 347 visiteurs Thermalisme et 12 249 visiteurs dans le Grand Est.



## Satisfaction





#### Note globale moyenne de satisfaction (sur 10)







82 %
Satisfaction
(notes de 8 à 10)

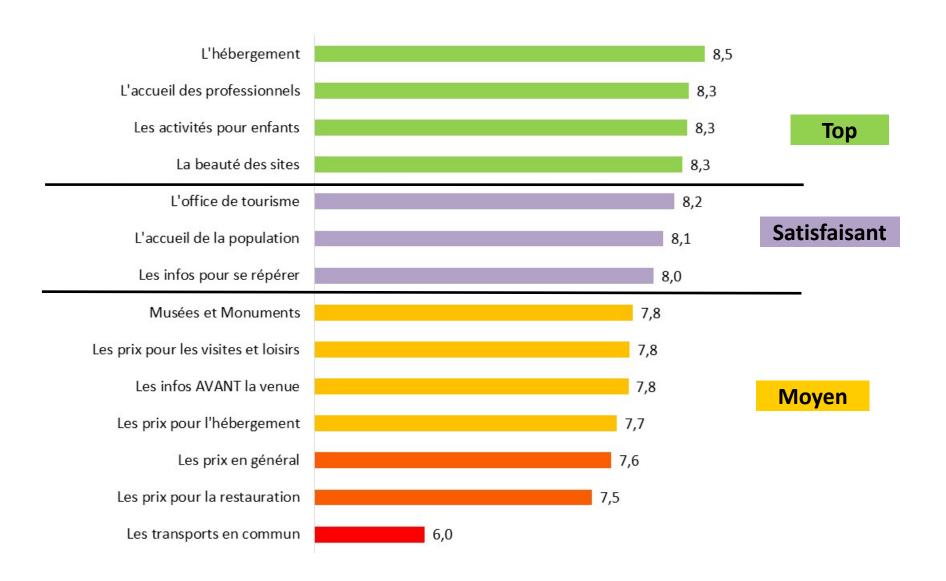
Niveau moyen de satisfaction des visiteurs
Thermalisme



Les visiteurs Thermalisme s'avèrent globalement moins satisfaits de l'offre touristique que la moyenne régionale pour qui la note est de 8,4/10 et 86% de satisfaction.



#### Satisfaction par thème (note sur 10)







# Dépenses

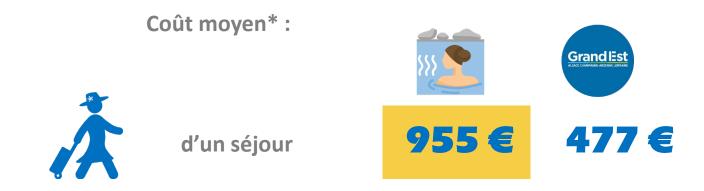




#### Dépenses des touristes

Le touriste Thermalisme dépense 2 fois plus que la moyenne des touristes.

En effet, un séjour revient en moyenne à 955 € pour un touriste Thermalisme, 477 € en moyenne pour un touriste dans le Grand Est. Cette différence s'explique en partie par une durée de séjour plus élevée.







<sup>\*</sup> Coût moyen d'une excursion d'une journée dans le Grand Est, quel que soit le nombre de personnes du foyer présentes. Coût moyen d'un séjour dans le Grand Est, quel que soit le nombre de personnes du foyer présentes et quel que soit le nombre de jours.

Base échantillon total : 312 touristes Thermalisme et 7 012 touristes dans le Grand Est.

Source ORT. Enquête Clientèles Grand Est 2018-19. Données annuelles recueillies de mai 2018 à avril 2019 dans le Grand Est. Dépenses de transport non intégrées car comprenant le trajet aller retour depuis le domicile.

#### Agence Régionale du Tourisme du Grand Est Observatoire Régional du tourisme

24 rue de Verdun. 68 000 COLMAR Tél : 03 89 29 81 62 / observatoire@art-grandest.fr

#### https://observatoire.art-grandest.fr





