

PROFILS et CARACTÉRISTIQUES des clientèles touristiques du département de la Meuse

**via l'analyse de l'enquête Clientèles 2018-19
sur la destination Grand Est**



Avant propos

Ce que vous allez lire, c'est une photographie des clientèles du tourisme du département de la **Meuse**.

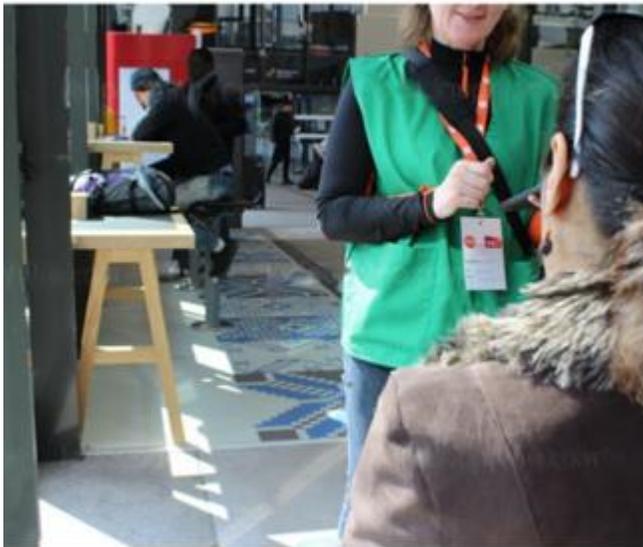
Cette analyse s'intègre dans une enquête produite à l'échelle du Grand Est et de ses 5 destinations.

Il est paradoxal de vous dire que vous allez voir la presque toute première photographie des clientèles de la Meuse ; car en même temps, vous pourriez y voir la dernière photographie des clients du monde d'avant.... Avant le confinement dû au Covid-19.

Notre objectif n'est pas la nostalgie mais de favoriser la compréhension de ce qu'était le tourisme hier, pour mieux imaginer les objectifs et les challenges du tourisme de demain de cette destination.

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

La PREMIÈRE enquête sur les visiteurs du Grand Est



- L'ensemble des visiteurs, français ou étrangers, venu en semaine ou week-end, touristes ou excursionnistes. Les visiteurs locaux* ne sont pas intégrés au dispositif.



- Questionnaire sur tablette avec présence d'un enquêteur
- Questionnaire auto-administré en ligne
- Questionnaire traduit en allemand, anglais et néerlandais

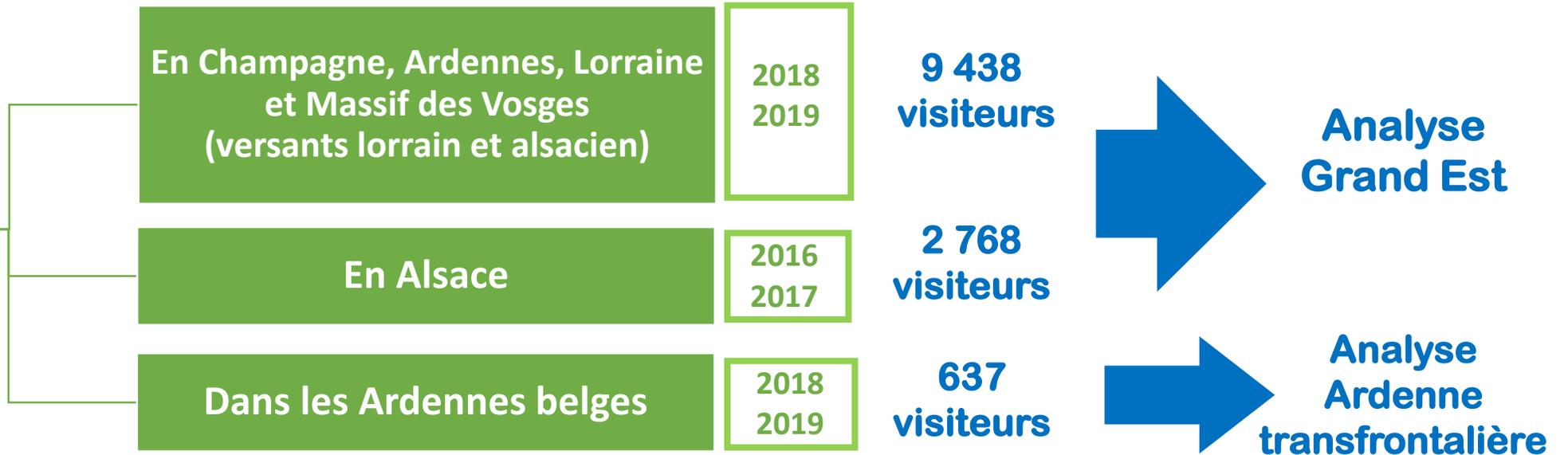


- Enquêtes de mai 2018 à avril 2019
- Journées d'enquêtes programmées afin de couvrir tous les types de jours (semaine, week-end, jour férié, pont, vacances scolaires...) sur l'ensemble des saisons : printemps (avril-juin), été (juillet-août), septembre, et automne-hiver (octobre-mars).

(*) Comme dans la très grande majorité des enquêtes de ce type, les personnes à moins de 100 km du lieu de l'interrogation ne sont pas intégrées

Une enquête Grand Est, mais pas que ...

Enquêtes Clientèles



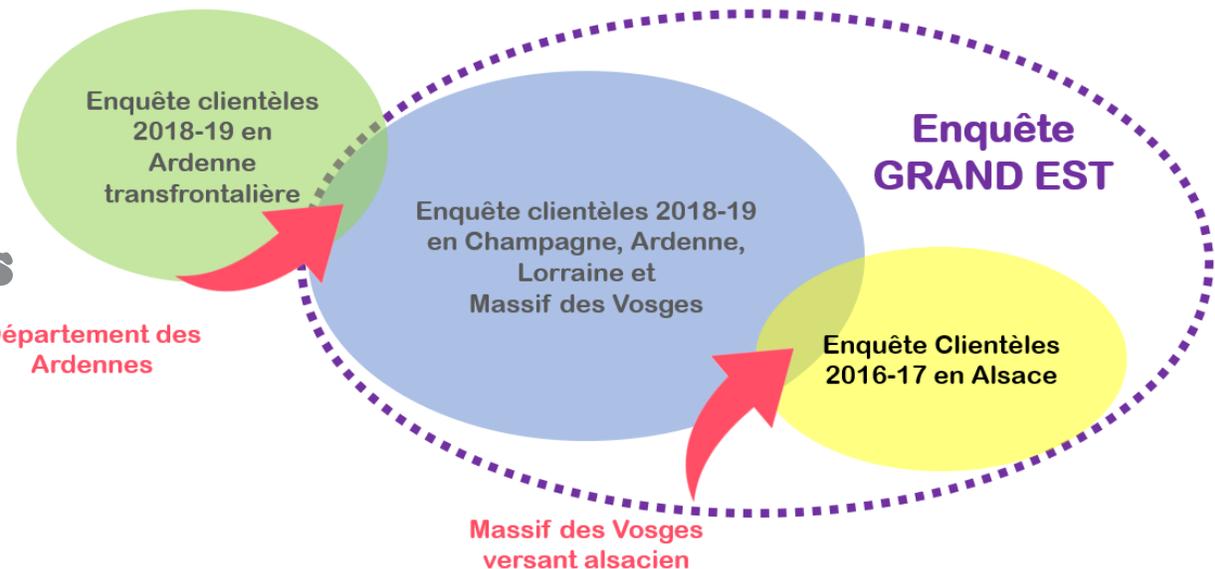
12 800

questionnaires

après un investissement de près

de 283 000 €

dont 5 000€ par le Département de la Meuse



Enquêtes réalisées de juillet 2016 à août 2017 en Alsace et de mai 2018 à avril 2019 pour le reste.

L'enquête Clientèles, un dispositif complet

Un traitement à l'échelle **du Grand Est**, mais aussi à l'échelle de **17 autres territoires**

5 destinations

8 départements

2 agglos

2 destinations
transfrontalières

CHA

Champagne

Aube (10)

Marne (51)

Haute-Marne (52)

OT Côte-des-Bar

OT Grand Reims

ARD

GEIE Ardenne

ARD

Ardennes (08)

Meurthe-et-Moselle (54)

Meuse (55)

Moselle (57)

Vosges (88)

LOR

Lorraine

VOS

Massif des Vosges

ALS

Alsace

Province du Luxembourg belge

6

Le terrain

120 lieux différents sur toute l'année. Voici quelques exemples :

Sites, lieux de visite

Château fort de Sedan (08), musée Camille Claudel à Nogent sur Seine (10), parc de Fraispertuis-City (88), Nigloland, Centre européen des Métiers d'Art à Givet (08), Château fort de Château-Thierry (51) Lac du Der (52), Château de Lunéville (54), Ossuaire de Douaumont (55), Mémorial de Verdun (55), Parc animalier de Sainte-Croix à Rhodes (57), Plan incliné de Saint-Louis - Arzviller (57), Mont Sainte Odile (67), Château Fort de Fleckenstein (68), Château de Bouillon et Grottes de Han en Belgique

Centres villes

Parvis Cathédrale de Metz (57), parvis Cathédrale de Reims (51), magasins d'usine de Troyes (10), station thermale de Vittel (88), centre ville station thermale de Bourbonne les Bains (52), Place Stanislas à Nancy (54)

Événements

Festival du chien à plumes à Villegusien-le-Lac (52), fête aux fleurs à Bergères les Vertus (10), Festival de l'affiche de Chaumont (52)

Autres sites

Champagne Moët et Chandon et Champagne Mercier à Epernay (51), station de ski de Gérardmer (68), station de ski La Bresse (88)

Redressement des données à l'échelle de la Meuse

Le redressement des données est effectué pour que l'échantillon constitué soit **représentatif** de la **population des visiteurs**. Il s'agit d'appliquer un coefficient de pondération.



Précisions



Touristes



Excursionnistes



Visiteurs



Les notions de TOURISTES et d'EXCURSIONNISTES s'apprécient selon la DESTINATION analysée

Exemple : Un VISITEUR hébergé dans un hôtel de Colmar et interrogé au Centre Pompidou-Metz, sera TOURISTE à l'échelle du Grand Est et de la destination Alsace ; il sera EXCURSIONNISTE pour la destination Lorraine !



41%



30%



11%



6%



Ces pictogrammes seront parfois situés à proximité d'un résultat en %... Ils vous indiqueront des différences significatives pour ce que les pictogrammes représentent, en fonction du sens des flèches rouges (en hausse ou en baisse).

Dans les pictogrammes présentés, on voudra dire que le résultat des Français est plus important et qu'il se situe à 41% et que le résultat des étrangers est plus faible et qu'il se situe à 30%. De la même manière pour les 2 autres pictogrammes présentés, l'un voudra dire que le résultat des excursionnistes est plus important et qu'il se situe à 11%. Et que le résultat des touristes est plus faible et qu'il se situe à 6%.

Ce pictogramme indiquera la valeur moyenne régionale quand celle-ci sera significativement différente de la valeur de la destination.

RÉSULTATS

pour le département de la Meuse

10

Sources d'information

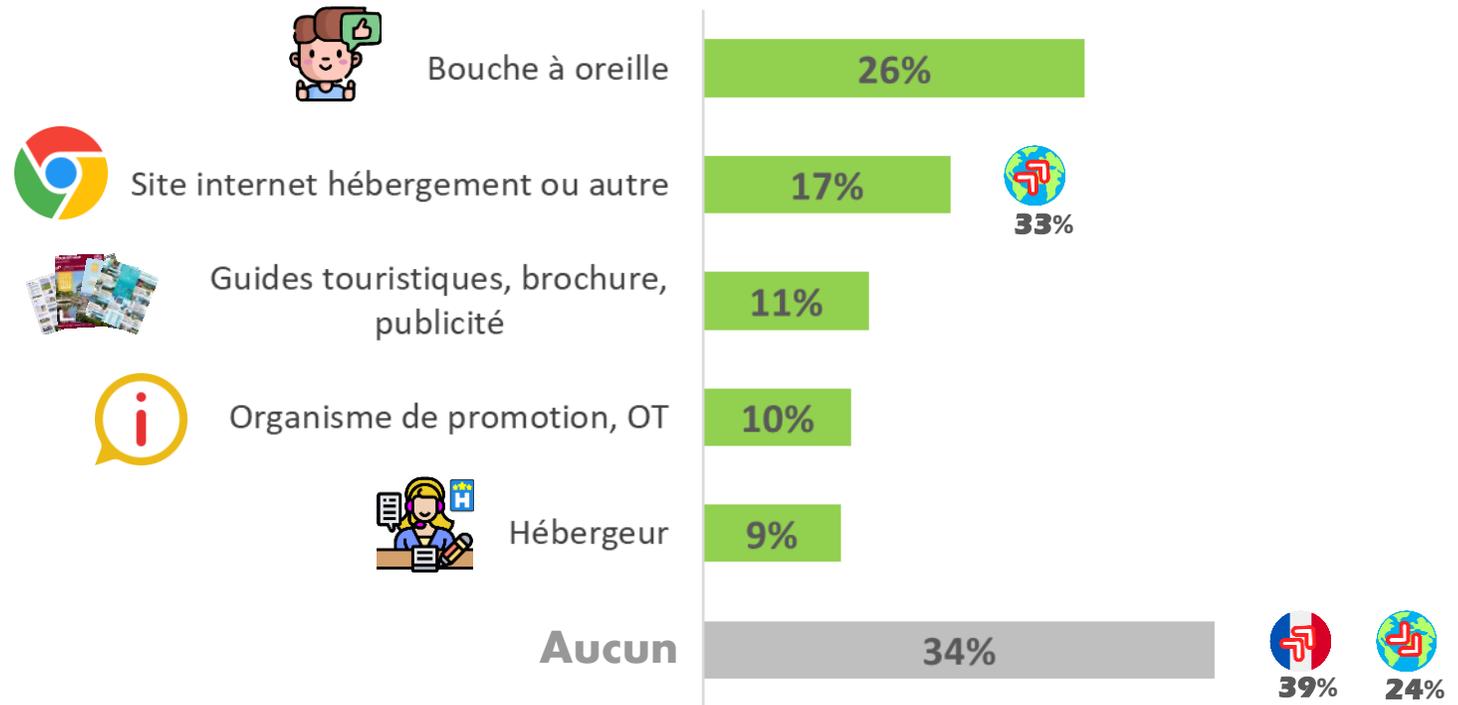
Avant leur séjour ou excursion en Meuse, **66% des visiteurs ont vu ou entendu** au moins une information, ce qui signifie que 34% ne se sont pas informés.

Le **bouche à oreille** constitue la 1^{ère} source d'information (26% des visiteurs) et concerne autant les Français que les étrangers. C'est un mode d'information plus souvent cité par les jeunes.

Globalement, les Français, sans doute plus connaisseurs de la destination, s'informent moins que les étrangers.



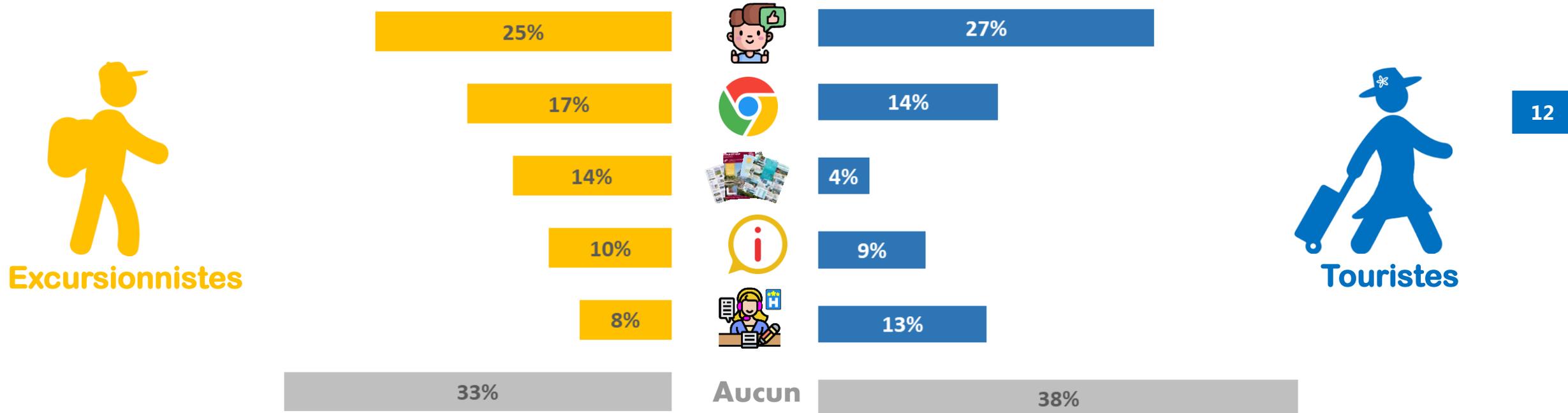
66%
des visiteurs
ont vu ou entendu
au moins une
information



Sources d'information

Le bouche à oreille est aussi important pour les excursionnistes que les touristes, par contre il concerne davantage les touristes en hébergement non marchand que ceux en hébergement marchand. Les touristes en hébergement marchand sont plus sensibles aux informations fournies par l'office de tourisme et par les hébergeurs. A noter que les excursionnistes à l'échelle de la Meuse peuvent être des touristes en dehors du département (en Moselle, en Belgique...).

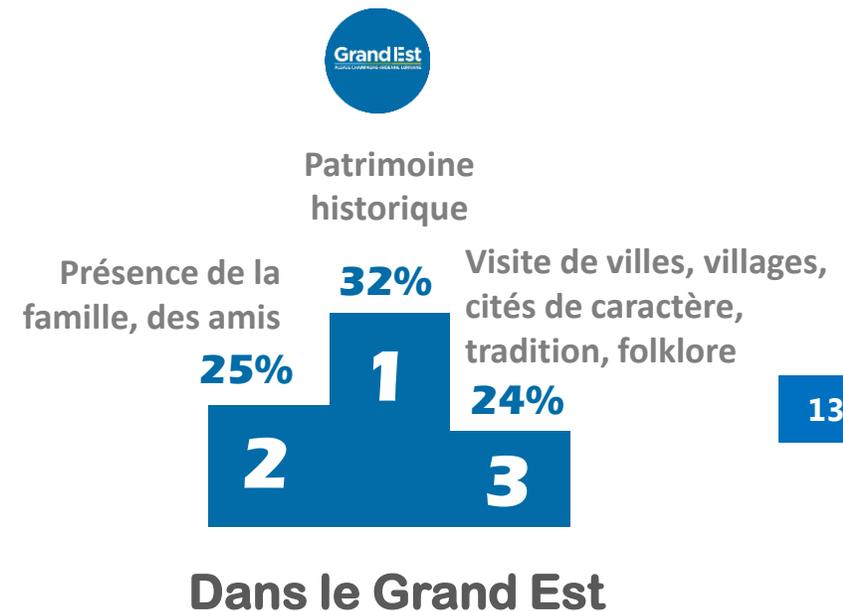
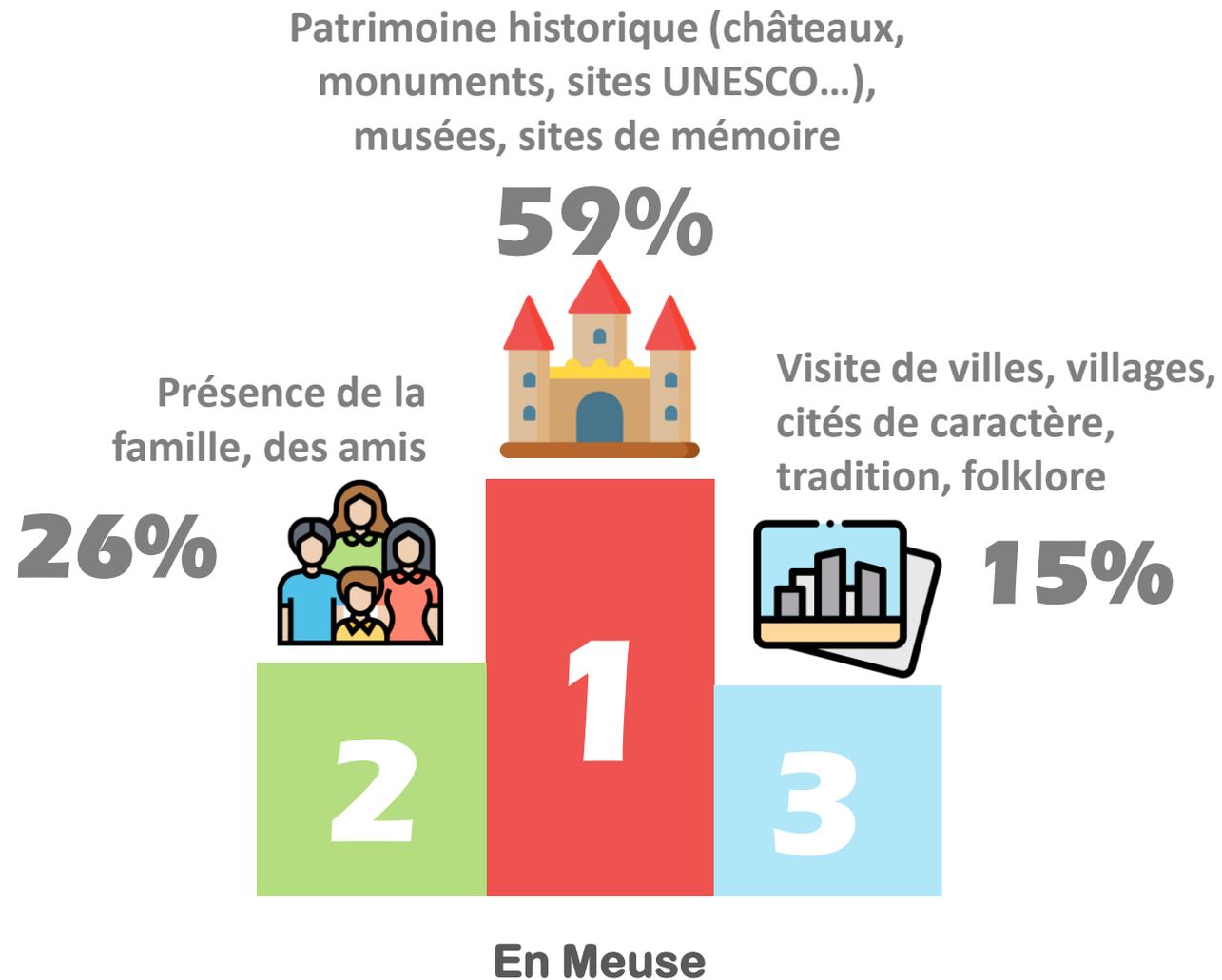
Les personnes qui ne s'informent pas sont plutôt des touristes, et principalement des touristes en hébergement non marchand.



Base échantillon total : 993 visiteurs en Meuse, 480 touristes et 513 excursionnistes. Total > 100%, plusieurs réponses possibles.

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

Motivations de visite



Base échantillon total : 993 visiteurs en Meuse. Total > 100%, plusieurs réponses possibles.

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

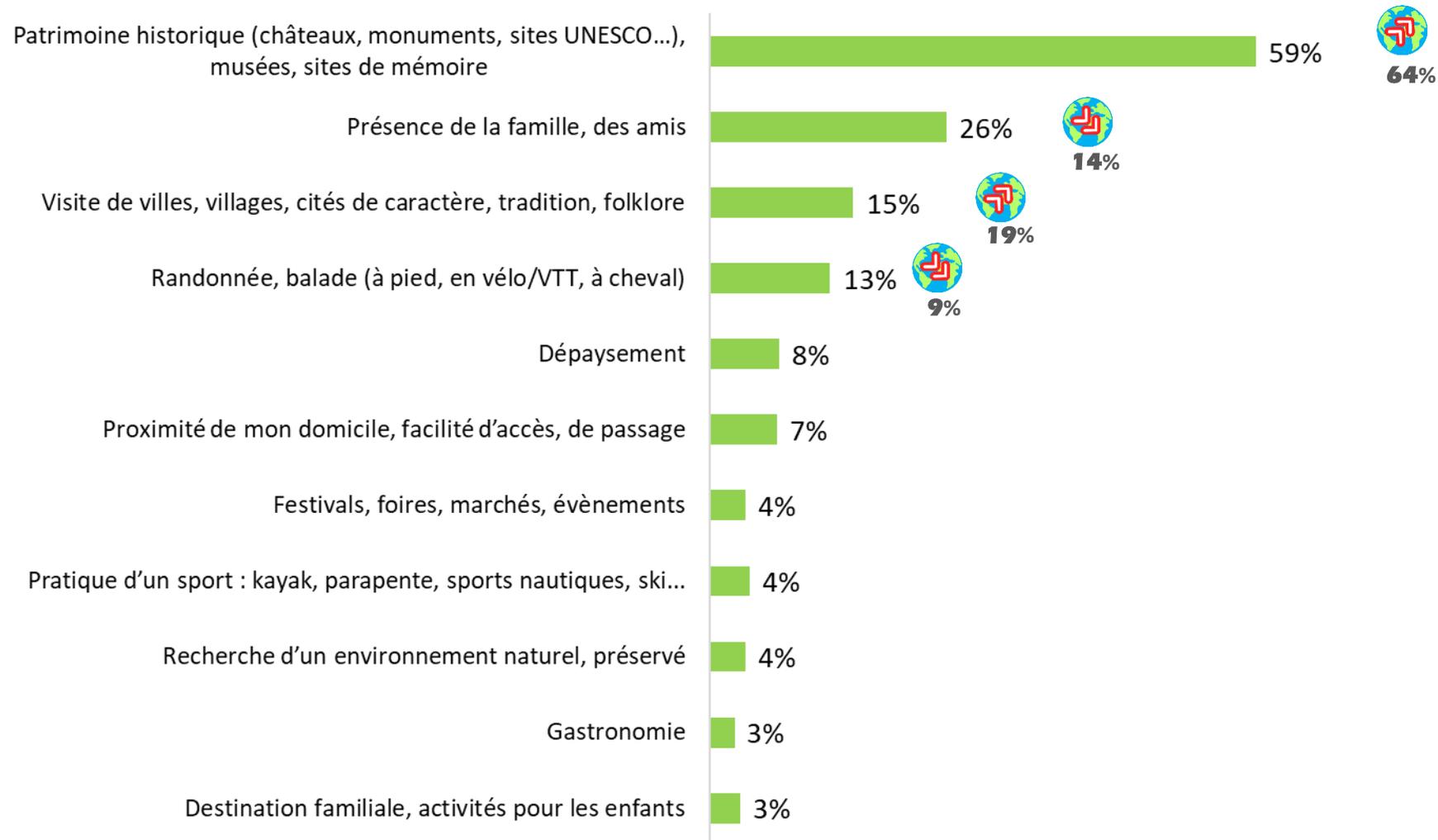
Motivations de visite

On vient dans la Meuse principalement pour sa **richesse en patrimoine historique, monuments, musées ou sites de mémoire**. Première motivation de visite du département, elle concerne 3 visiteurs sur 5. Cette motivation est plus souvent citée par les étrangers (64%) que les Français (57%), par les touristes (66%) que les excursionnistes (56%), mais aussi davantage par les touristes en hébergement marchand que ceux en hébergement non marchand. Elle intéresse davantage les plus de 35 ans et est plus souvent citée en hors saison (80% - 34% de juillet à septembre). A l'échelle du Grand Est, cette motivation est citée par 32% des visiteurs.

Pour 26% des visiteurs, la **présence de la famille / amis** est un élément motivant. Les Français sont plus concernés que les étrangers, et les touristes davantage que les excursionnistes. Les touristes en hébergement non marchand citent davantage cette motivation (73% d'entre eux), ainsi que les personnes venues seules.

La 3^{ème} motivation la plus souvent citée est la **visite de villes ou villages** pour 15% des visiteurs. Elle concerne aussi bien les touristes que les excursionnistes, mais davantage les étrangers que les Français.

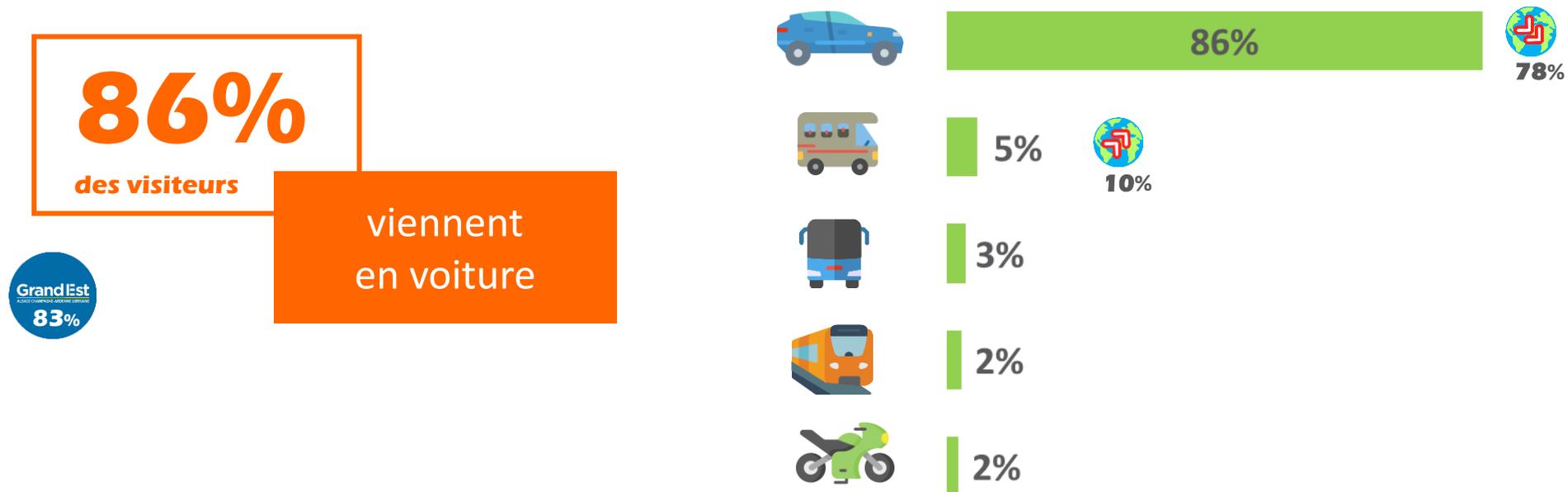
Motivations de visite



Mode de transport pour VOYAGER VERS la Meuse

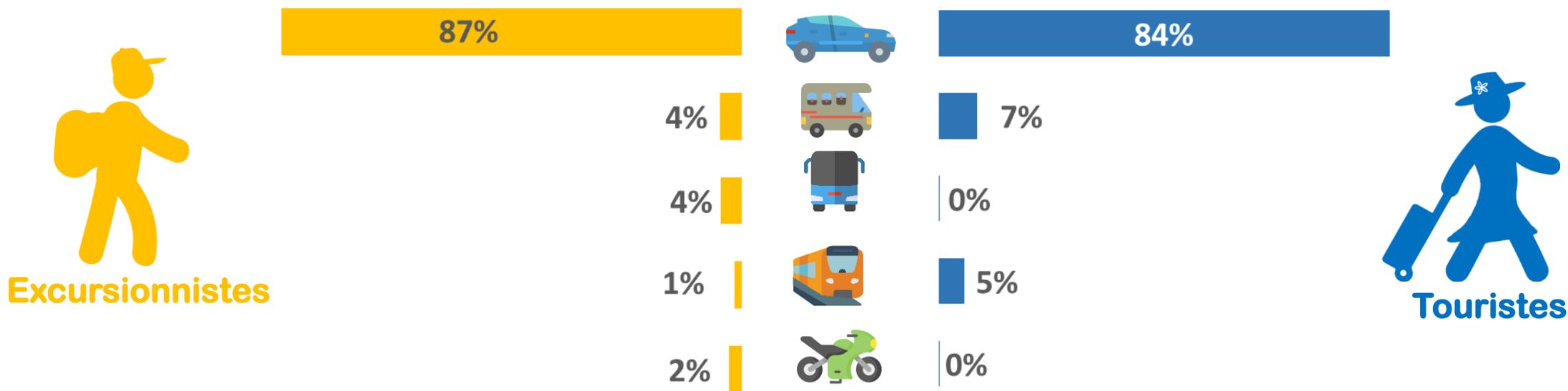
La voiture est le moyen de transport privilégié par l'ensemble des visiteurs pour se rendre en Meuse (près de 9 cas sur 10), devant le camping-car pour 5% des visiteurs.

Les Français utilisent plus la voiture que les étrangers ; Les étrangers plus le camping-car que les Français. Les personnes qui viennent avec des enfants privilégieront la voiture au détriment des transports en commun. Les personnes seules prennent davantage le train, celles qui viennent à 3 ou à 4 favorisent la voiture. Les plus jeunes utilisent davantage les transports en commun que les autres, les plus de 50 ans davantage le camping-car.



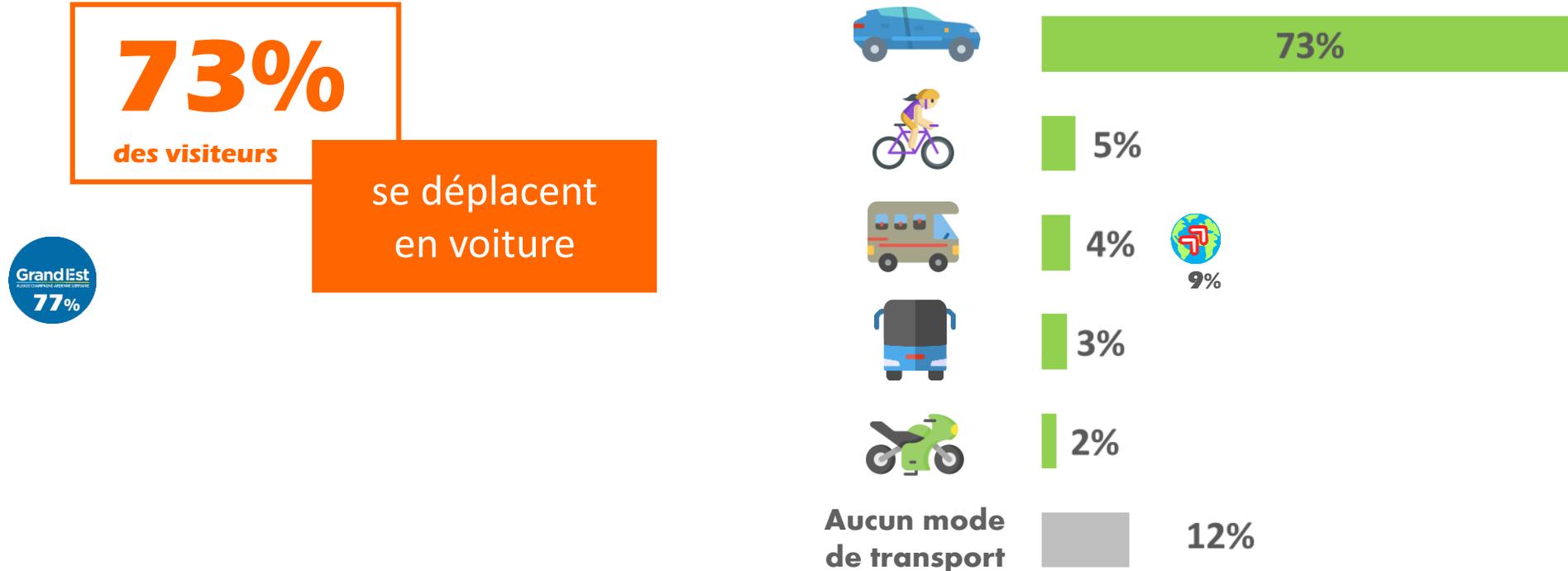
Mode de transport pour VOYAGER VERS la Meuse

Les touristes utilisent davantage le camping-car et le train.



Mode de transport pour se DEPLACER DANS la Meuse

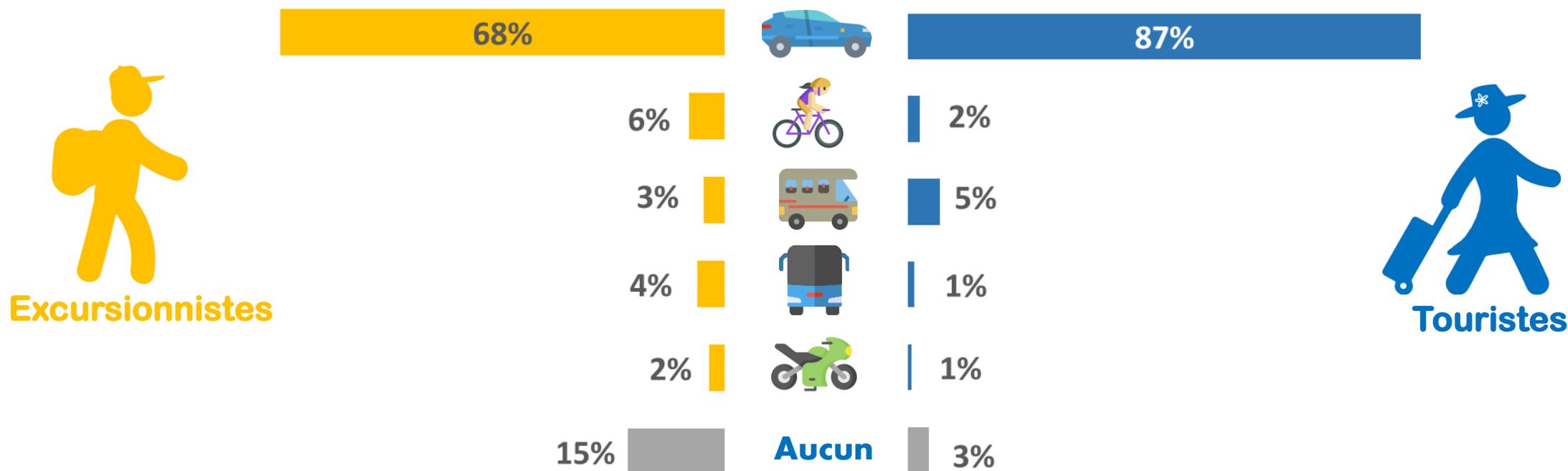
Pour se déplacer en Meuse, la voiture reste le moyen de transport privilégié pour 73% des visiteurs. Le vélo est le 2^{ème} moyen de déplacement cités.



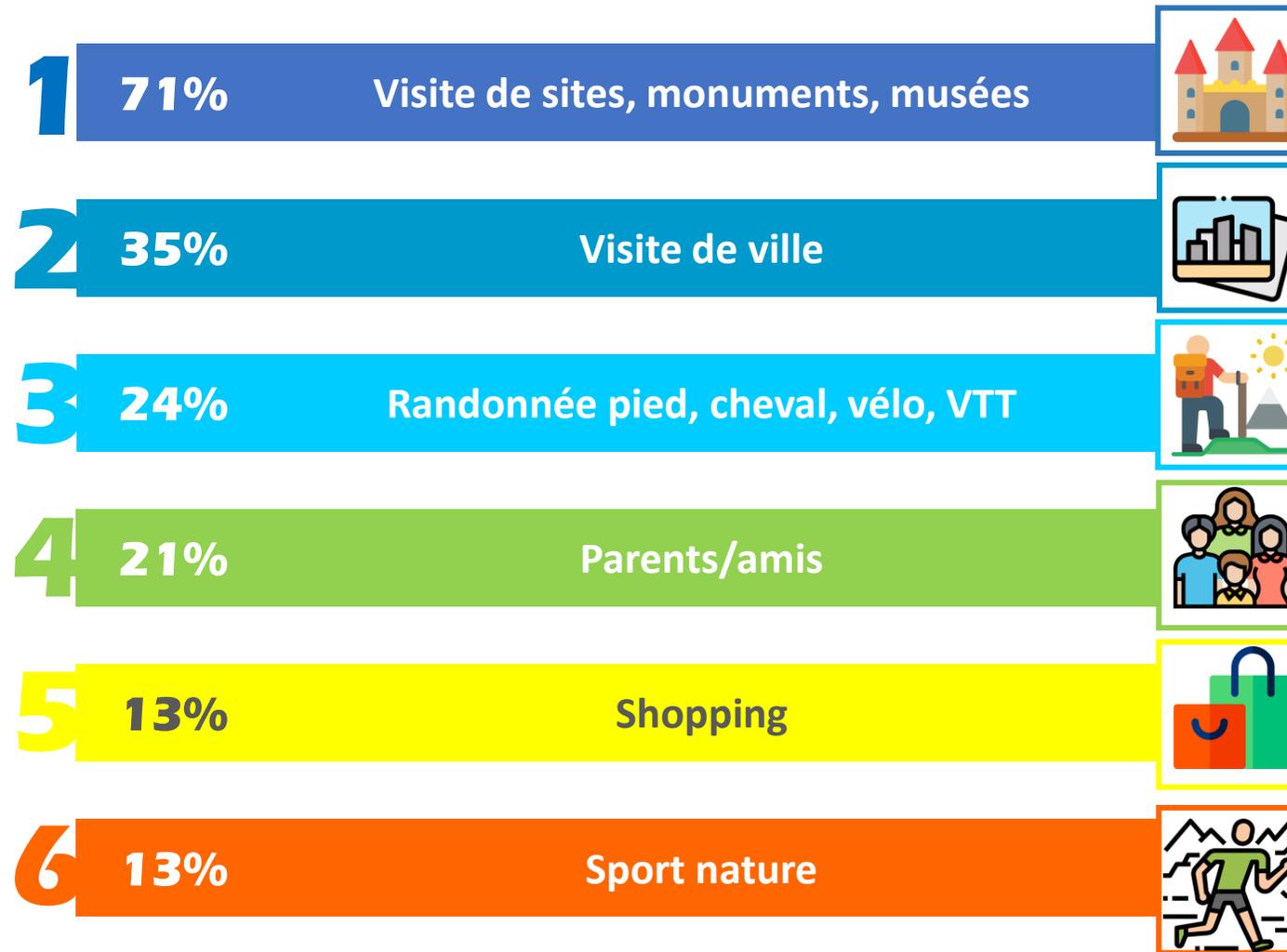
Mode de transport pour se DEPLACER DANS la Meuse

La voiture reste le moyen de transport privilégié des excursionnistes et davantage encore des touristes.

6% des excursionnistes se déplacent à vélo, un taux plus important que pour les touristes. Le fait de ne pas utiliser de moyen de transport concerne davantage les excursionnistes (15% contre 3% des touristes), plutôt les Français et le plus souvent en été.



Activités pratiquées en Meuse



Base échantillon total : 993 visiteurs en Meuse.

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

Activités pratiquées en Meuse

Plus de 7 personnes sur 10 viennent en Meuse pour visiter un site, un monument ou un musée (50% à l'échelle du Grand Est). Plus précisément, 53% ont visité un site de mémoire et 47% un musée. Ces taux atteignent 61% pour les touristes. Les touristes réalisent plus d'activités que les excursionnistes, ce qui est légitime, puisque leur présence sur le territoire est plus longue.



21

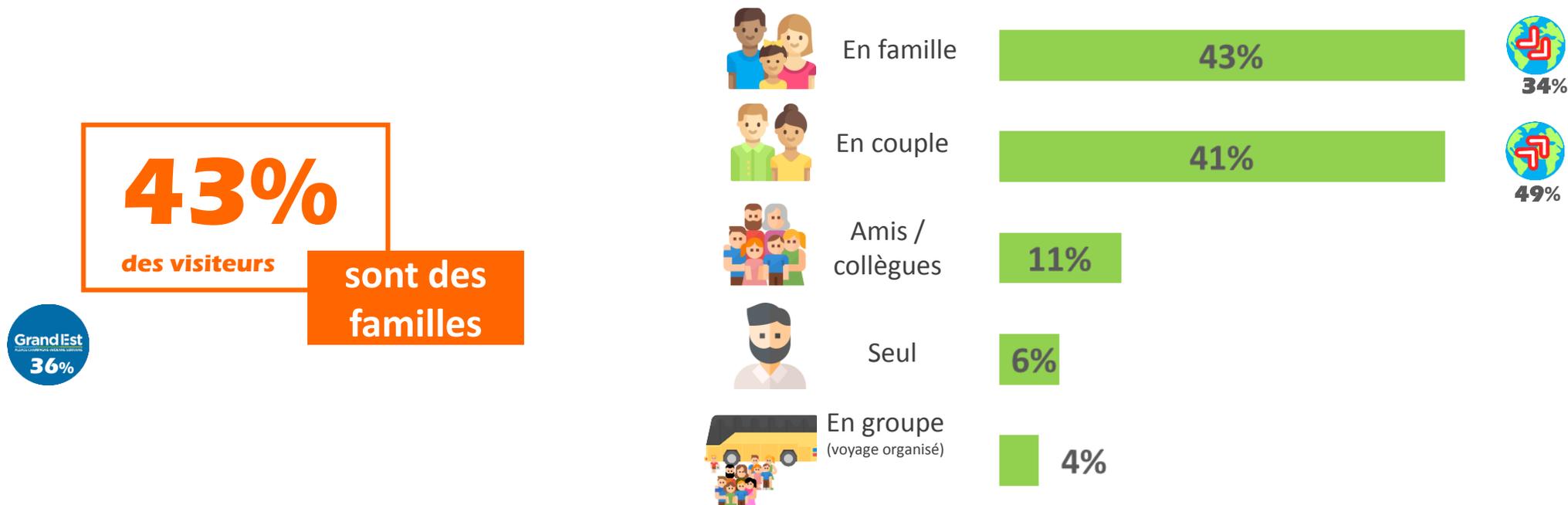
Base échantillon total : 993 visiteurs en Meuse, 480 touristes et 513 excursionnistes.

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

Constitution du groupe de visite

La Meuse attire autant les familles que les couples. Les Français viennent davantage en famille (46% - 34% pour les étrangers) et les étrangers sont plus souvent des couples (49% - 38% des Français).

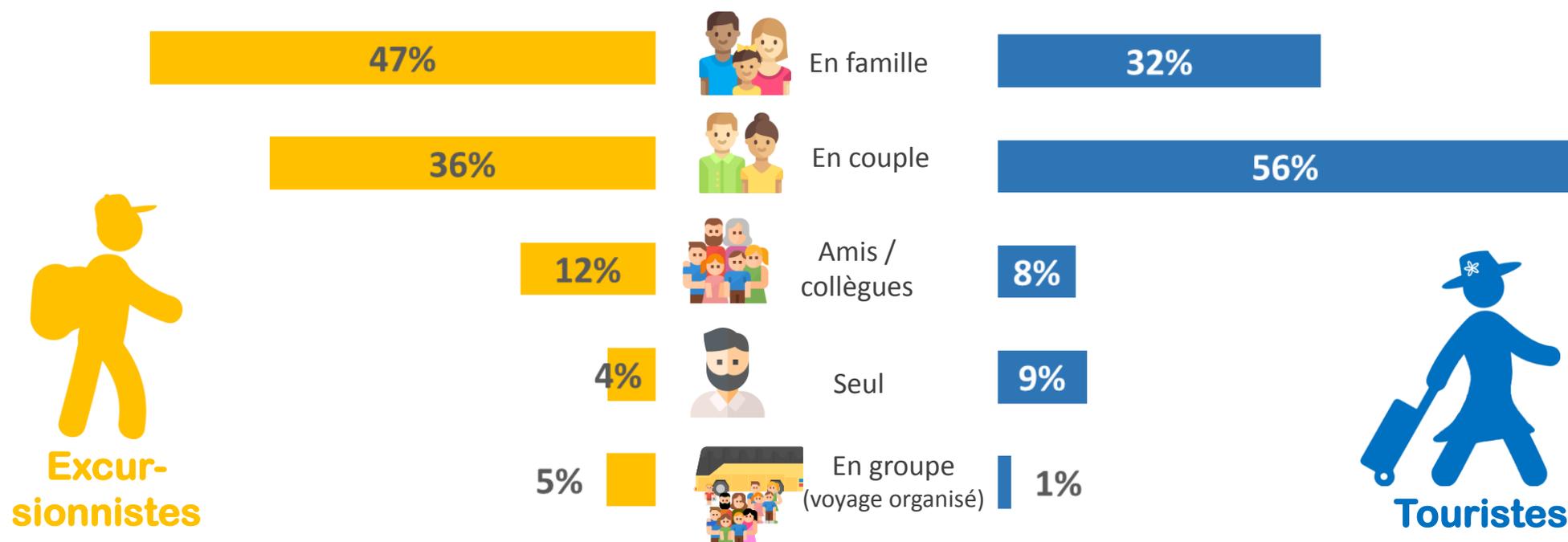
Au global, le groupe est constitué de 4,4 visiteurs.



Constitution du groupe de visite

Le profil des visiteurs est différent selon que l'on soit touriste ou excursionniste. La Meuse attire plus de familles en « mode Excursion » et des touristes venus en couple.

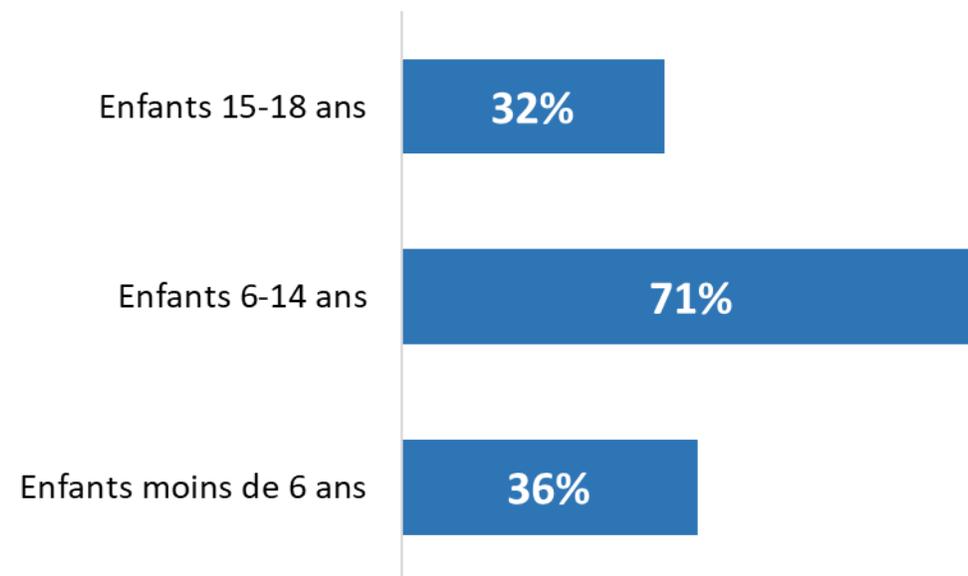
Au global, le groupe est constitué de 3 visiteurs pour les touristes et 5 pour les excursionnistes.



Constitution du groupe de visite

Plus d'1/3 des visiteurs sont venus avec des enfants, un taux plus élevé que la moyenne régionale (27%).

Les $\frac{3}{4}$ des visiteurs qui viennent avec leurs enfants, ont des enfants de 6-14 ans.



Répartition des touristes / excursionnistes

74%
d'excursionnistes



26%
de touristes

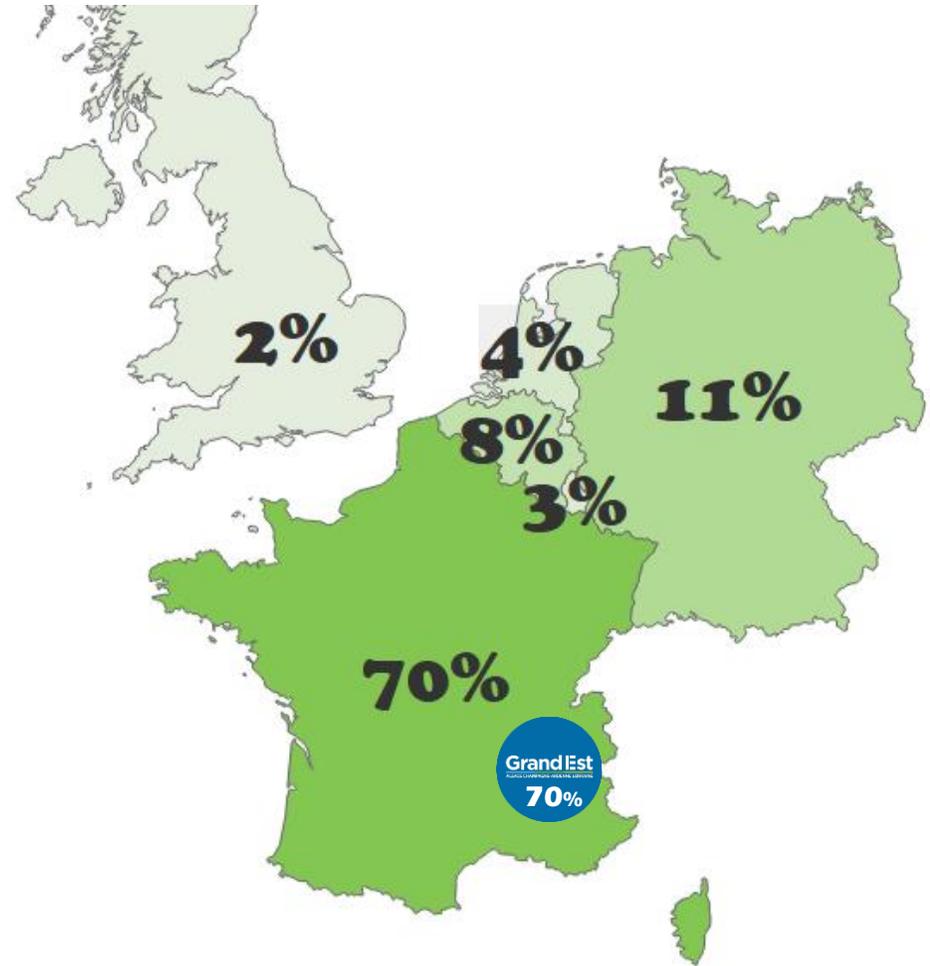
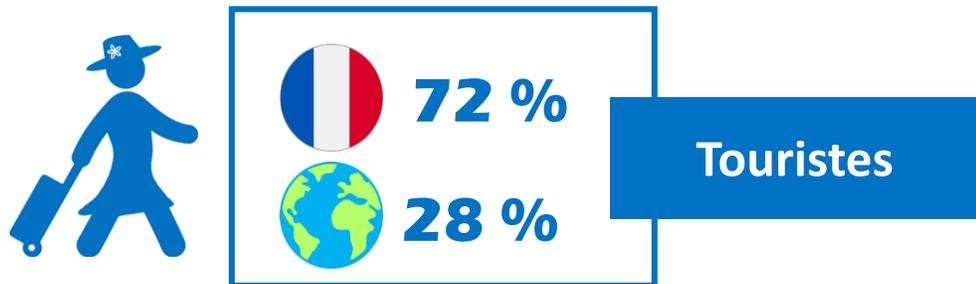
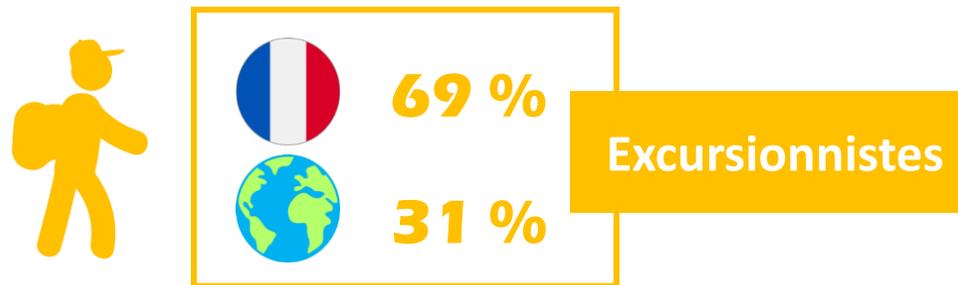


Un(e) **excursionniste** est une personne qui réalise une visite à la journée (pas de nuit dans le Grand Est)

Un(e) **touriste** est une personne qui passe au moins une nuit dans le Grand Est, en dehors de son domicile, pour motif personnel (loisirs, visites parents amis, santé...) ou professionnel (affaires, congrès, salons, réunions...).

Un(e) **visiteur(euse)** = un(e) excursionniste ou un/une touriste

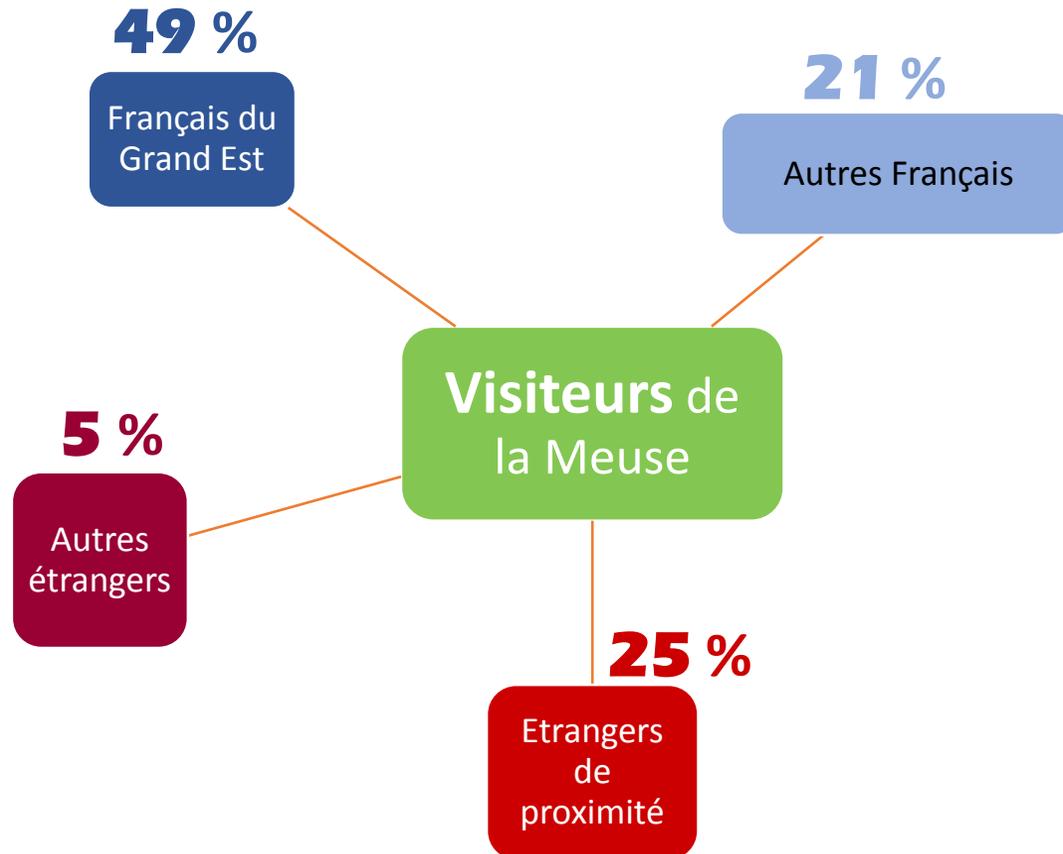
Origine des visiteurs



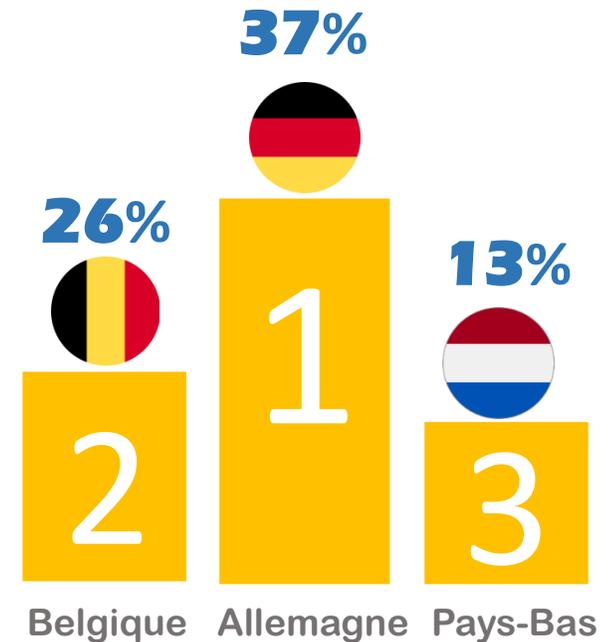
Base échantillon total : 993 visiteurs en Meuse, 480 touristes et 513 excursionnistes.

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

Origine des visiteurs



Parmi les étrangers,

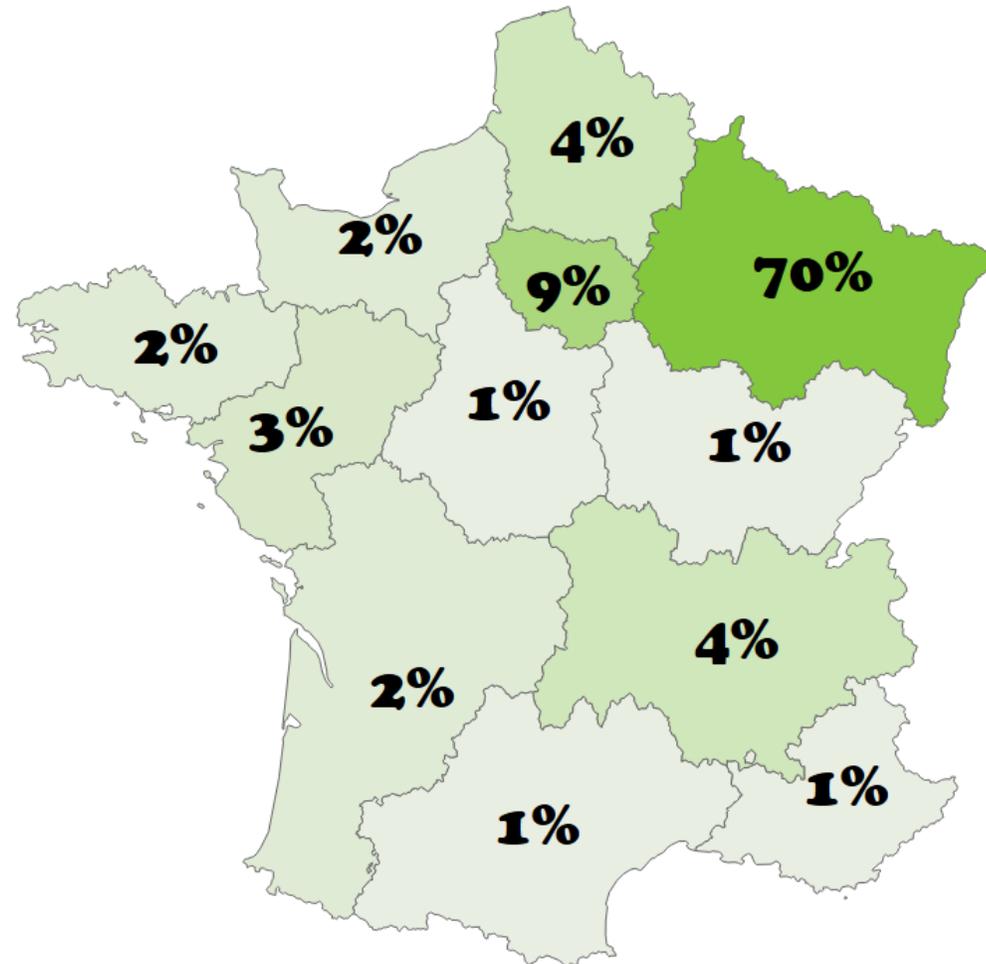


Etrangers de proximité = Belgique, Luxembourg, Pays-Bas et Allemagne.

Base échantillon total : 993 visiteurs en Meuse.

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

Origine des visiteurs français



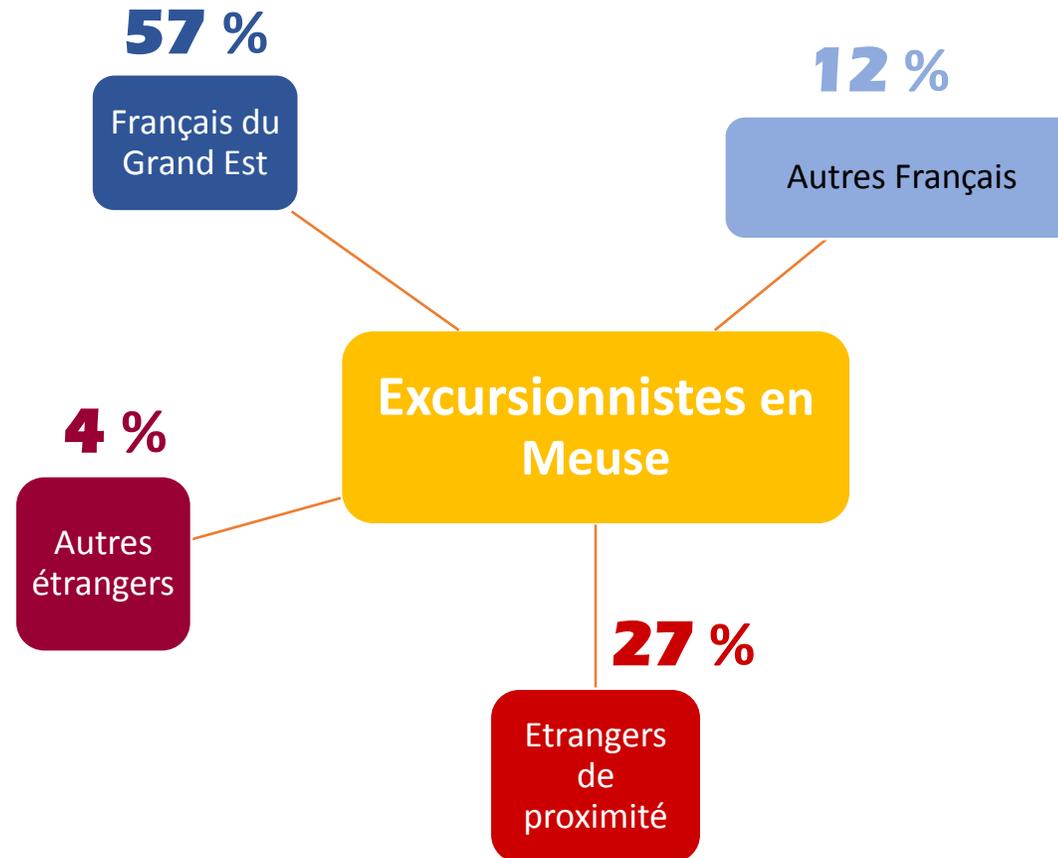
70% des visiteurs français de la Meuse proviennent du Grand Est (47% pour la région Grand Est), et **9%** d'Île-de-France.



Base échantillon total : 775 visiteurs français en Meuse.

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

Origine des excursionnistes

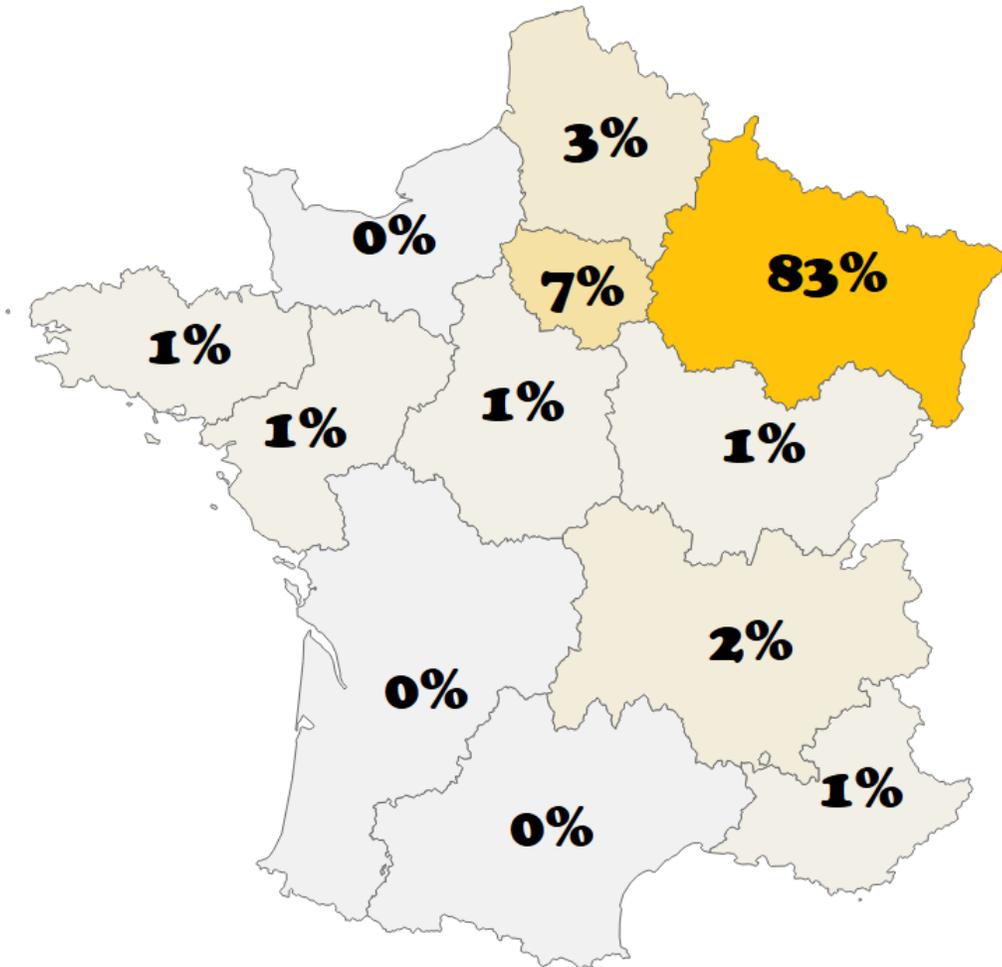


Etrangers de proximité = Belgique, Luxembourg, Pays-Bas, et Allemagne.

Base échantillon excursionnistes : 513 excursionnistes en Meuse.

Source ORT. Enquête Clientèles Grand Est 2018-19. Données annuelles recueillies de mai 2018 à avril 2019 dans le Grand Est.

Origine des excursionnistes français



83%

Grand Est
61%

des **excursionnistes français** de la Meuse
proviennent du Grand Est
(pour la région Grand Est, ce taux est à
61%),

et **7%** d'Île-de-France.

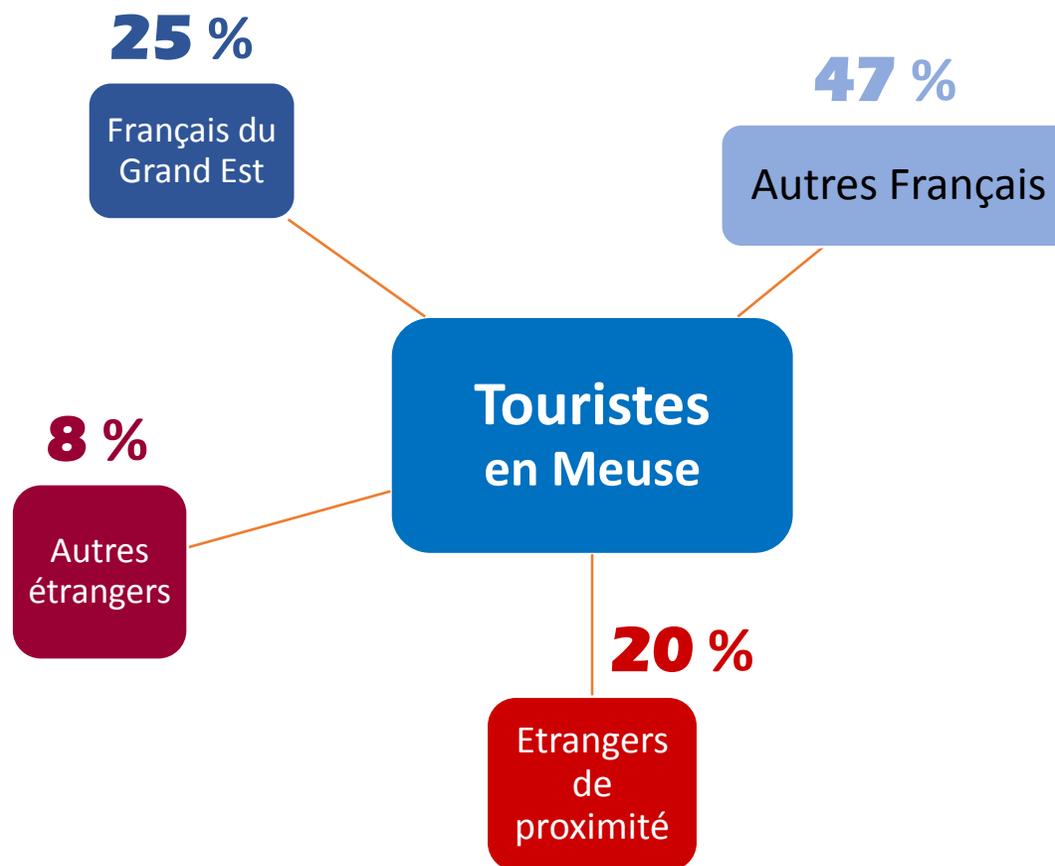


Un touriste parisien hébergé en
Moselle est considéré comme un
excursionniste parisien.

Origine des touristes



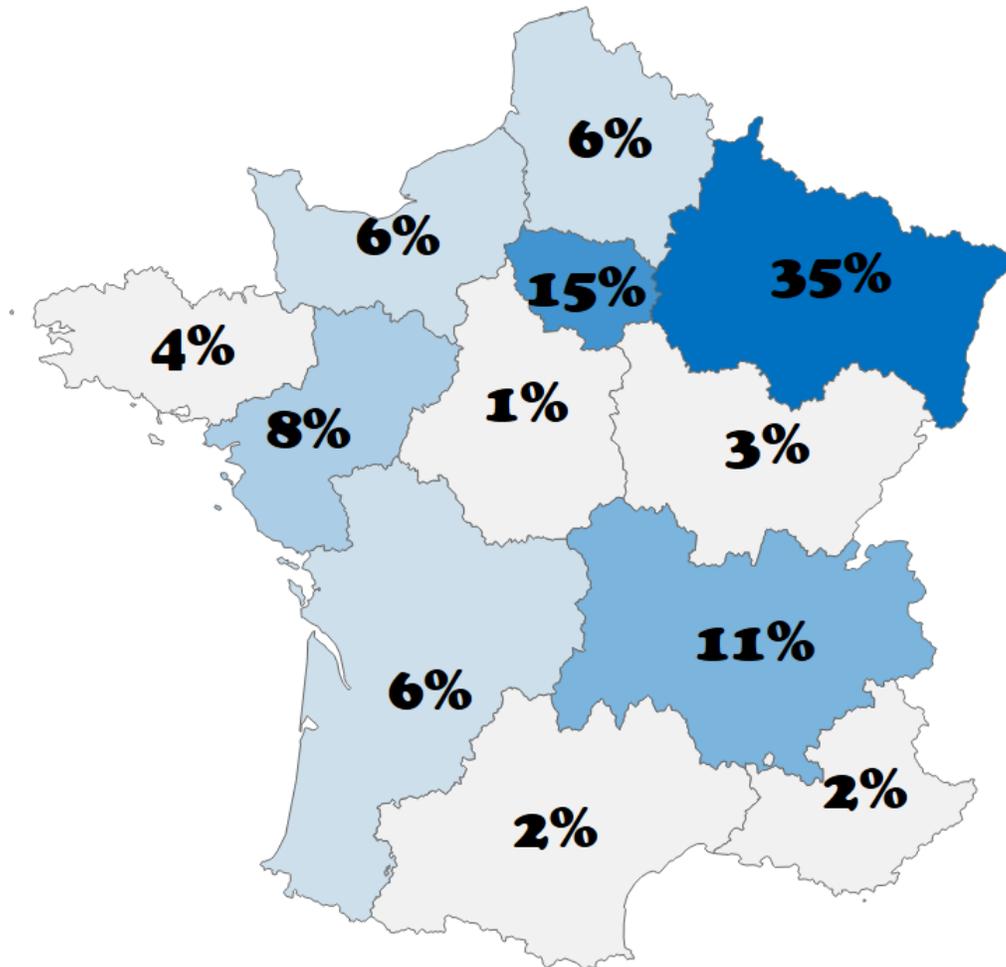
Touristes



Etrangers de proximité = Belgique, Luxembourg, Pays-Bas, et Allemagne.

Base échantillon touristes 480 touristes en Meuse.
Source ORT. Enquête Clientèles Grand Est 2018-19. Données annuelles recueillies de mai 2018 à avril 2019 dans le Grand Est.

Origine des touristes français



35%



des **touristes français** en Meuse
proviennent du Grand Est
(pour la région Grand Est, ce taux est
à 23%),

et **15%** d'Île-de-France.

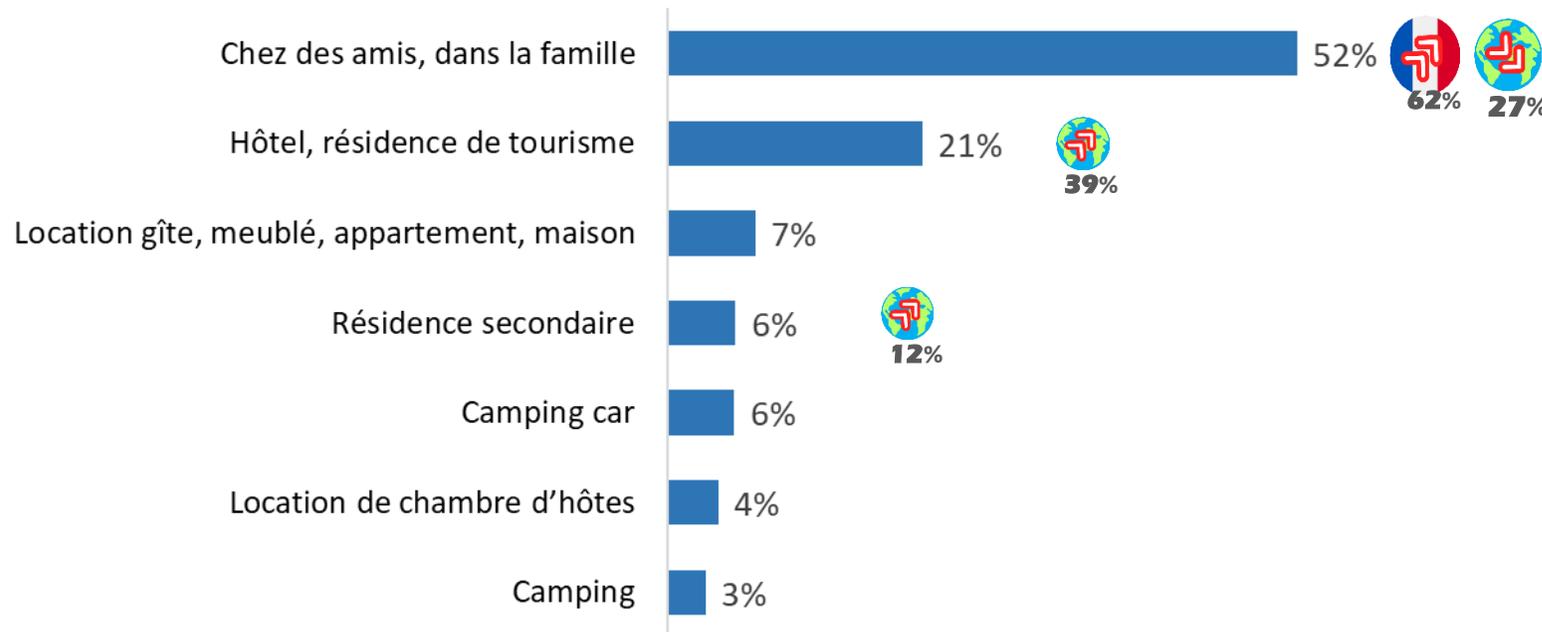
Touristes : mode d'hébergement

52% des touristes sont hébergés chez des amis ou la famille. Avec les résidences secondaires, on considère que 58% des visiteurs sont en hébergement non marchand. 42% sont donc en hébergement marchand, c'est moins que la moyenne régionale qui est à 50%.

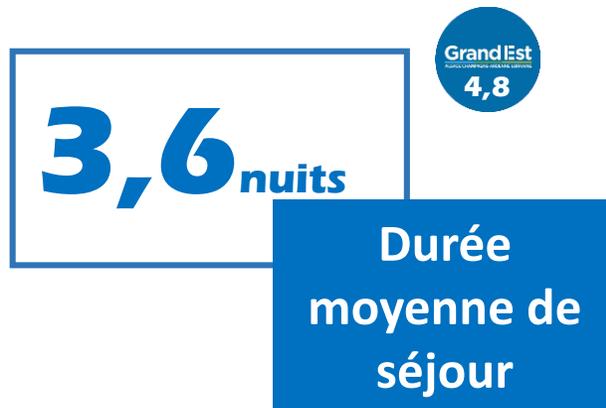
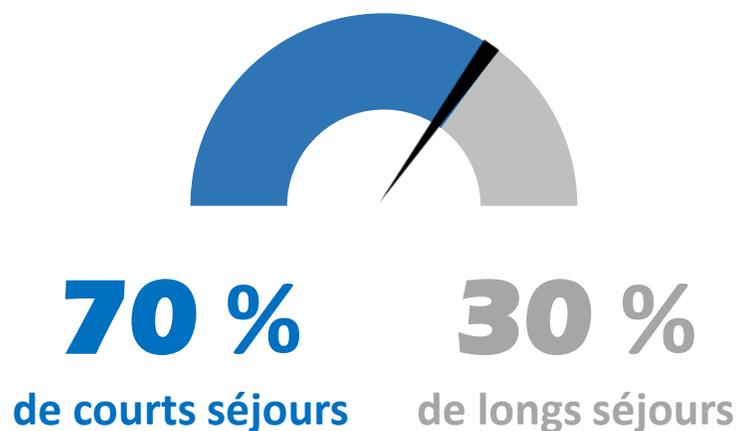
Un touriste sur 5 est à l'hôtel ou en résidence de tourisme. La location de meublé concerne 7 % des touristes.

Les touristes français privilégient l'hébergement chez la famille / amis (62 % pour 27 % pour les étrangers). Les étrangers, quant à eux, sont plus nombreux dans les hôtels (39%) et en résidence secondaire. Globalement, ils fréquentent davantage les hébergements marchands que les Français.

42%
des touristes
en
hébergement
marchand



Touristes : durée de séjour



Hébergement NON marchand

4,3 nuits



Hébergement marchand

2,6 nuits

34

La durée moyenne de séjour dans la Meuse estimée à **3,6 nuitées** correspond à la durée moyenne exprimée par les touristes* interrogés en Meuse. Elle est plus courte que celle à l'échelle du Grand Est.

Elle est plus élevée pour les étrangers (4,7) que pour Français (3,2 nuits), plus élevée aussi pour les touristes en hébergement non marchand (4,3) que ceux en hébergement marchand (2,6), plus élevée pour ceux qui sont venus avec des enfants, enfin plus élevée en été.

Elle correspond à 70 % de courts séjours (1 à 3 nuits) et 30 % de longs séjours (4 nuits et plus).

Base échantillon touristes : 480 touristes en Meuse.

Source ORT. Enquête Clientèles Grand Est 2018-19. Données annuelles recueillies de mai 2018 à avril 2019 dans le Grand Est.

* Les clientèles affaires y sont sous représentées pouvant expliquer cette durée plutôt élevée.

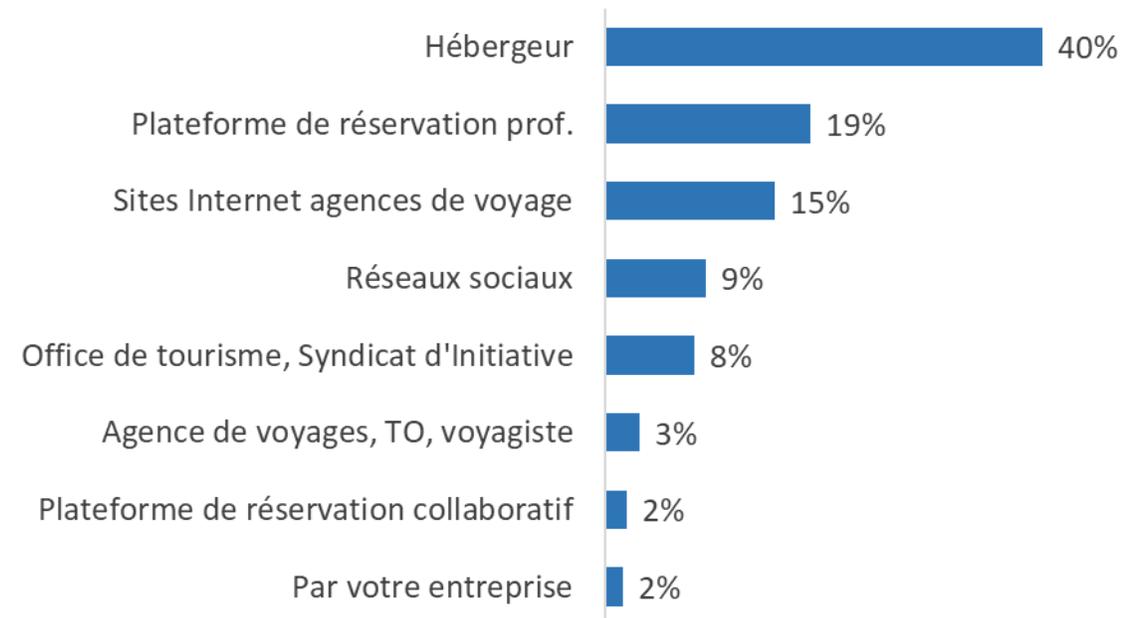
Touristes en hébergement marchand : réservation

73 %

des touristes

ont réservé
l'hébergement avant
leur arrivée

Parmi ceux qui ont réservé, 4 touristes sur 10 réservent directement auprès de l'hébergement.



35

SATISFACTION

36

Note globale moyenne de satisfaction (sur 10)



8,4 / 10

Grand Est
8,4



Grand Est
86%

86 %

Satisfaction

(notes de 8 à 10)

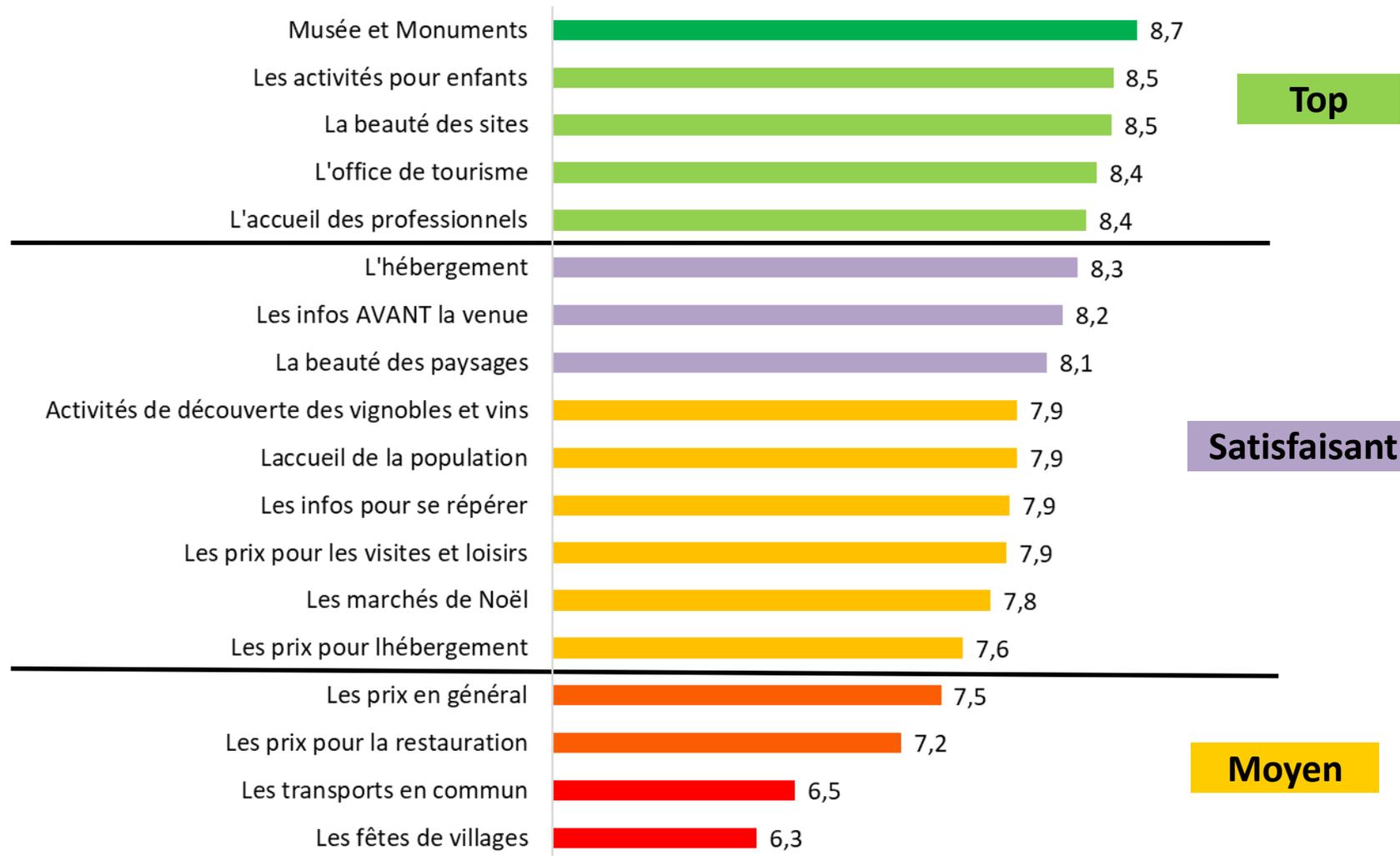
Bon niveau de satisfaction
des visiteurs de la Meuse



Base échantillon total : 993 visiteurs en Meuse.

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

Satisfaction par thème (note sur 10)

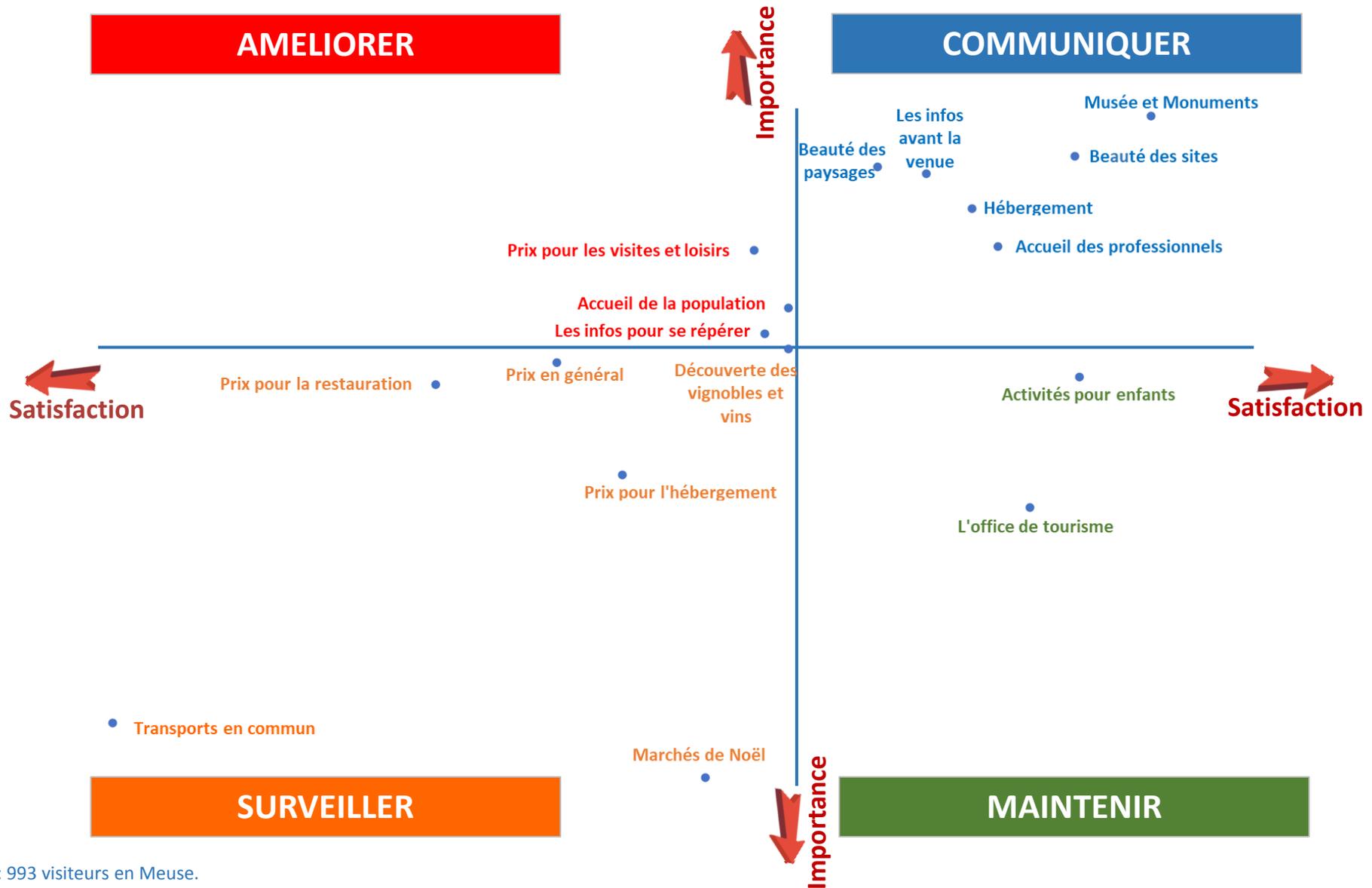


38

Base échantillon total : 993 visiteurs en Meuse.

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

Bilan d'image - Meuse - Tous visiteurs



Bilan d'image - Vosges



Les musées et monuments sont le point fort du département de la Meuse : avec une très belle note de 8,7 sur 10, c'est en plus un facteur très important dans la satisfaction globale, pour les touristes comme pour les excursionnistes. A un degré moindre, la **beauté des sites**, **l'accueil des professionnels** et **l'hébergement** sont aussi de véritables atouts. **Les activités pour les enfants** ainsi que **l'office de tourisme** sont bien notés, mais moins contributifs à la satisfaction globale.

Attention ! Les visiteurs sont sensibles aux **prix pour les visites et loisirs**, importants dans la satisfaction globale et avec une note moyenne de 7,9.

Globalement, les touristes sont aussi satisfaits (8,5 sur 10) que les excursionnistes (8,4).

40

Quelles sont les différences entre les Français et les étrangers ?



Que l'on soit Français ou étranger, la note globale de satisfaction est la même. Cependant, les étrangers notent mieux **l'accueil de la population** et les **prix pour l'hébergement** (0,5 point d'écart).

VS



Les Français ont une meilleure appréciation des **transports en commun**, des **marchés de Noël** ou encore de la **beauté des paysages**. Pour eux, les **prix pour les visites et loisirs** influencent la satisfaction globale, au même titre que les **musées et monuments** et **l'hébergement**.

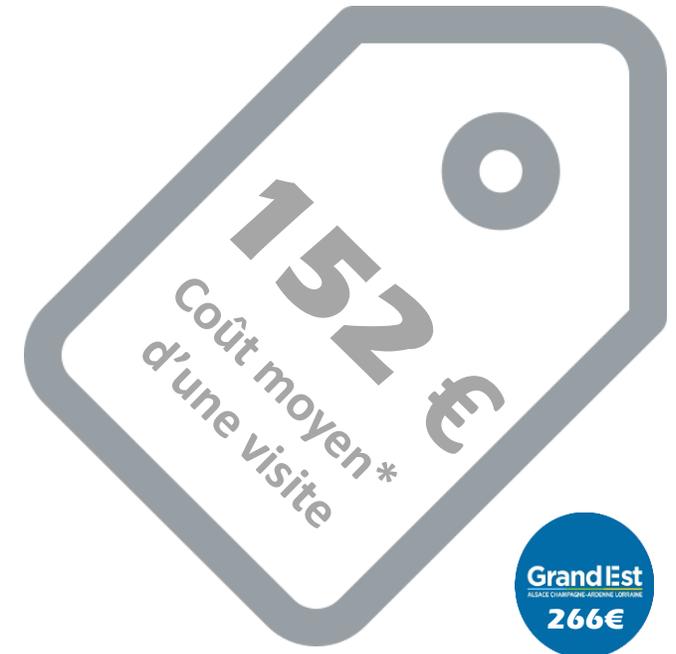
Pour les étrangers, les critères influençants dans la satisfaction globale ne sont pas les mêmes : **l'accueil de la population** est de loin le facteur le plus important pour eux, suivi par la **beauté des paysages** et la **beauté des sites**.

DÉPENSES en Meuse

Dépenses des visiteurs en Meuse



**TOUS
VISITEURS**



* Coût moyen d'une visite en Meuse, qu'il s'agisse d'un séjour ou d'une excursion, quel que soit le nombre de personnes du foyer présentes et quel que soit le nombre de jours

Base échantillon total : 993 visiteurs en Meuse.

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.

Dépenses des touristes hébergés en Meuse



Touristes



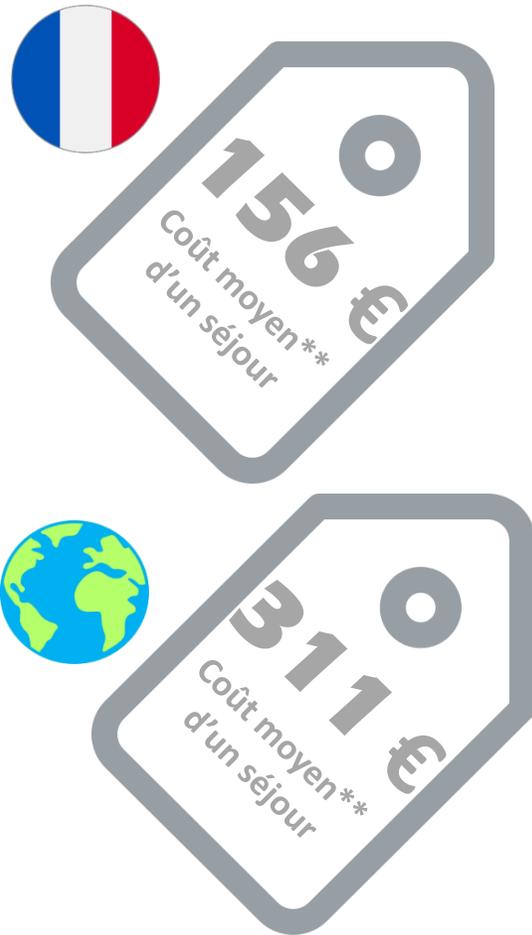
Le coût moyen d'un séjour est 2 fois plus faible en Meuse (199 €) que pour la moyenne régionale (477 €).

* Coût moyen d'un séjour en Meuse, quel que soit le nombre de personnes du foyer présentes et quel que soit le nombre de jours

Base échantillon touristes : 480 touristes.

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.

Dépenses des touristes hébergés en Meuse



** Coût moyen d'un séjour en Meuse, quel que soit le nombre de personnes du foyer présentes et quel que soit le nombre de jours

Base échantillon touristes : 480 touristes.

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.

Dépenses des excursionnistes en Meuse



Excursionnistes



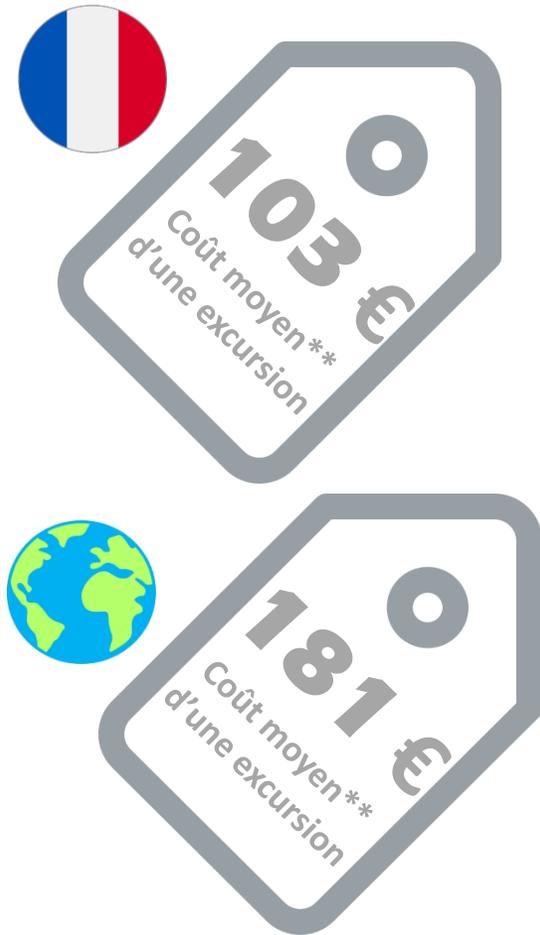
Un excursionniste dépense autant pour son excursion en Meuse (123 €) que pour une excursion dans le Grand Est (127 €).

* Coût moyen d'une visite d'une journée en Meuse, quel que soit le nombre de personnes du foyer présentes

Base échantillon excursionnistes : 513 excursionnistes.

Source ORT. Enquête Clientèles Grand Est 2018-19. Données annuelles recueillies de mai 2018 à avril 2019 dans le Grand Est.

Dépenses des excursionnistes en Meuse



** Coût moyen d'une visite d'une journée en Meuse, quel que soit le nombre de personnes du foyer présentes

Base échantillon excursionnistes : 513 excursionnistes.

Source ORT. Enquête Clientèles Grand Est 2018-19. Données annuelles recueillies de mai 2018 à avril 2019 dans le Grand Est.

Dépenses des visiteurs en Meuse

**2 fois
plus**

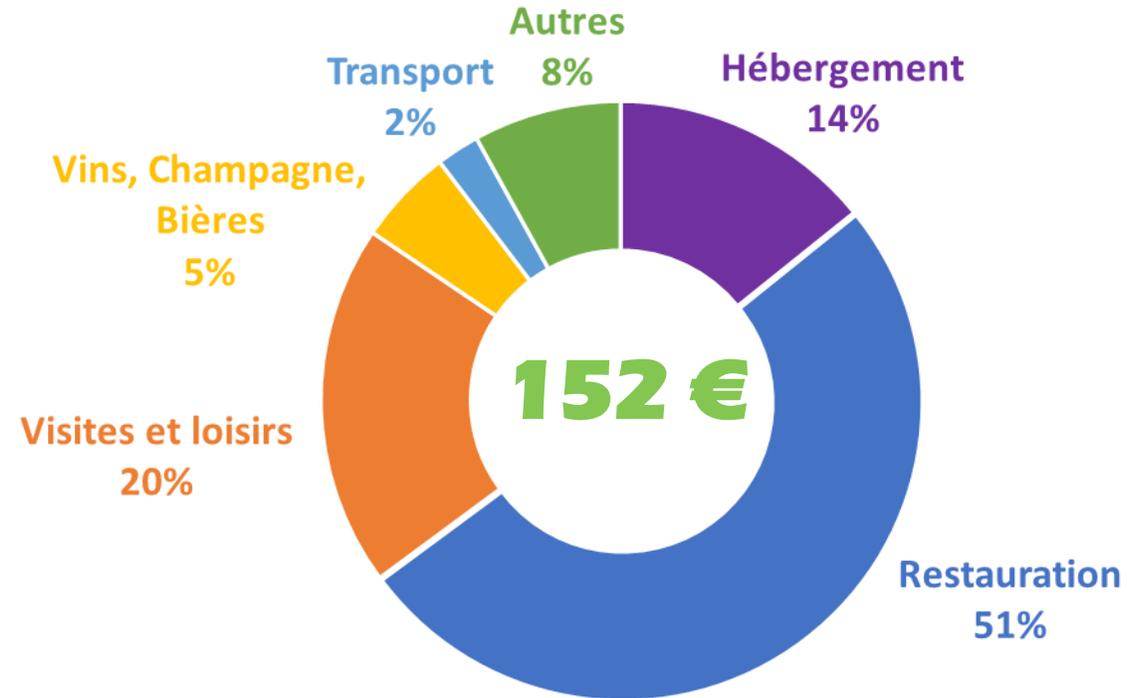
Ce que rapporte un séjour
touristique marchand par
rapport à une excursion



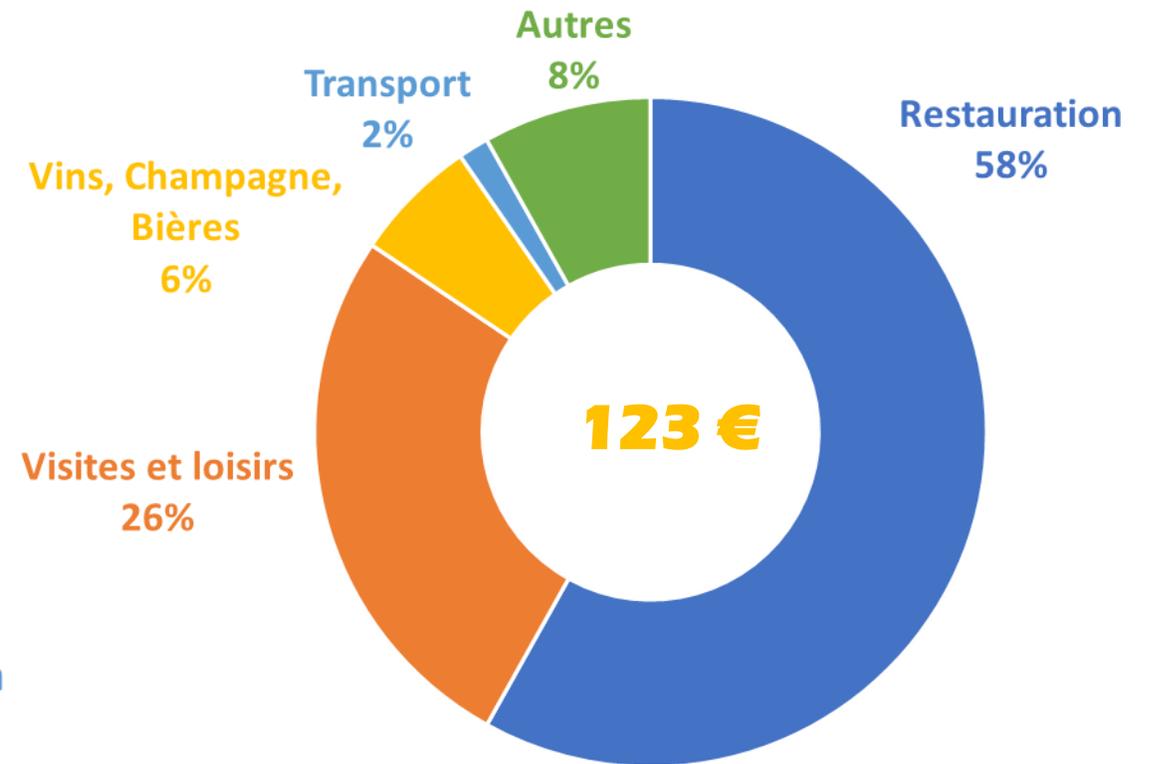
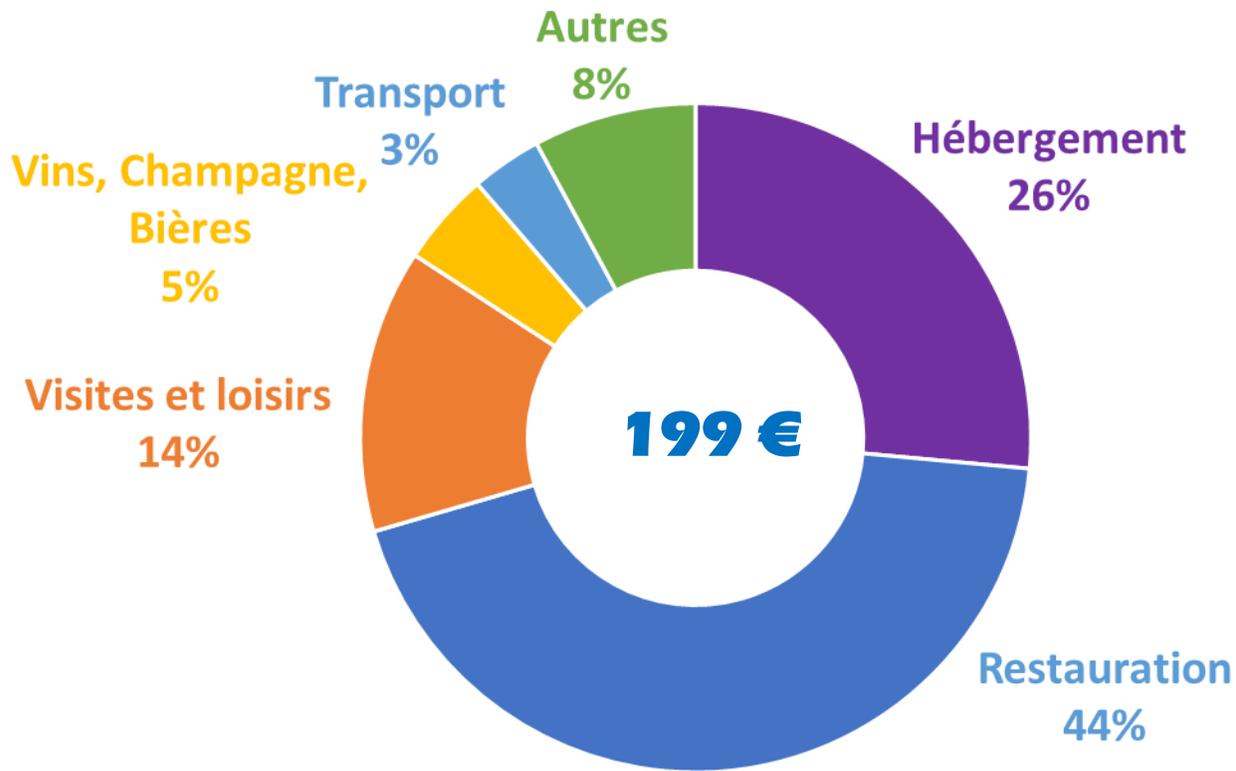
Dépenses par poste des visites en Meuse



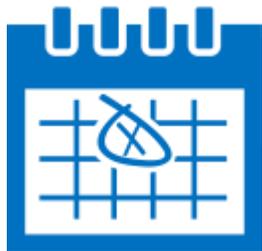
**TOUS
VISITEURS**



Dépenses par poste des séjours et des excursions en Meuse



Base échantillon total : 993 visiteurs en Meuse, 480 touristes et 513 excursionnistes.
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.



« **Demain** » d'autres analyses suivront.
Elles enrichiront vos connaissances du marketing
touristique de votre destination.

A suivre : des analyses par destination, par
département, par filière...

MERCI de nous avoir lu jusqu'au bout
et **à bientôt** pour la suite.

Agence Régionale du Tourisme Grand Est

Observatoire Régional du tourisme

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