

PROFILS et CARACTÉRISTIQUES des clientèles touristiques du Grand Reims

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



Avant propos

Ce que vous allez lire, c'est une photographie des clientèles du tourisme du **Grand Reims**.

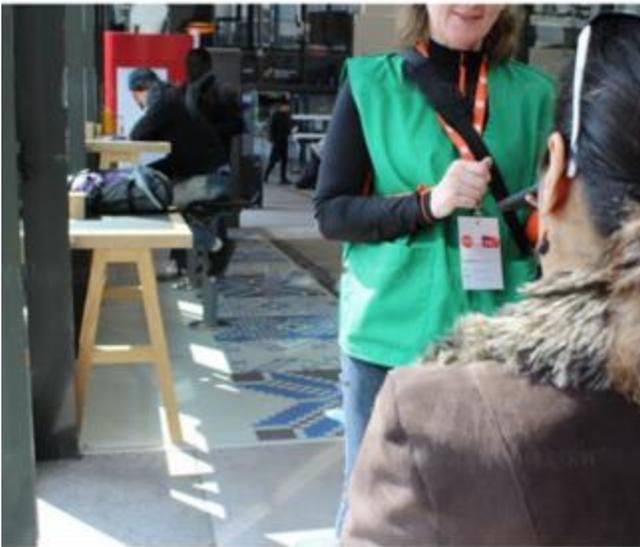
Cette analyse s'intègre dans une enquête produite à l'échelle du Grand Est et de ses 5 destinations.

Il est paradoxal de vous dire que vous allez voir la presque toute première photographie des clientèles du Grand Reims ; 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

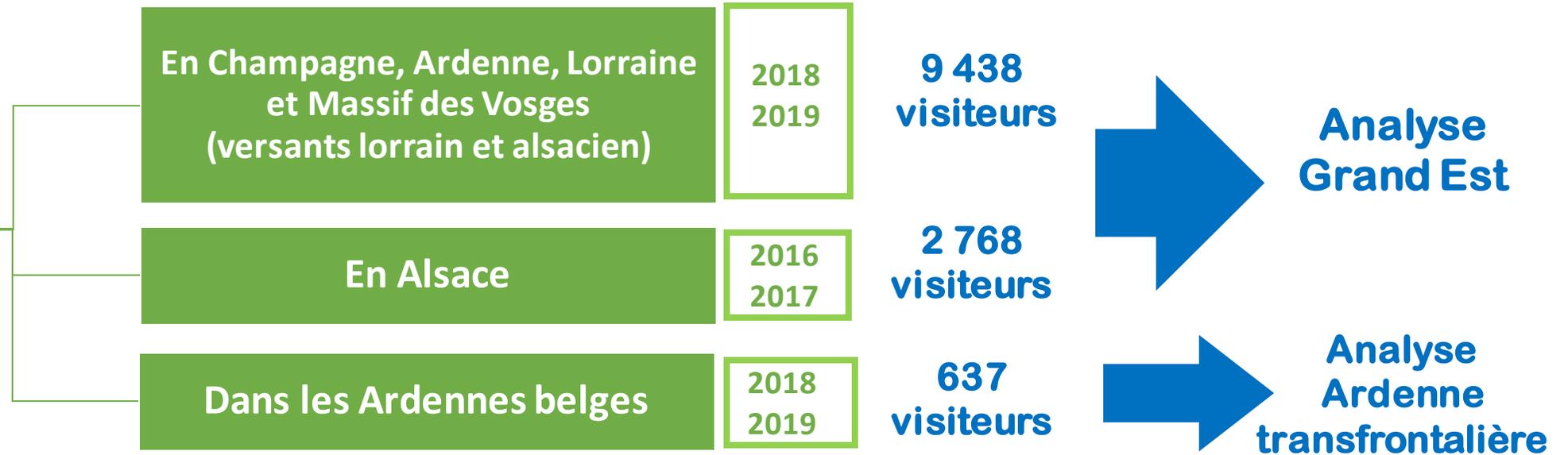


- Enquêtes de mai 2018 à avril 2019
- Journées d'enquêtes programmées afin de couvrir tous les types de jours (semaine, week-end, jours fériés, ponts, vacances scolaires...) sur l'ensemble des saisons : printemps (avril-juin), été (juillet-août), septembre, et automne-hiver (octobre-mars).

(*) 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



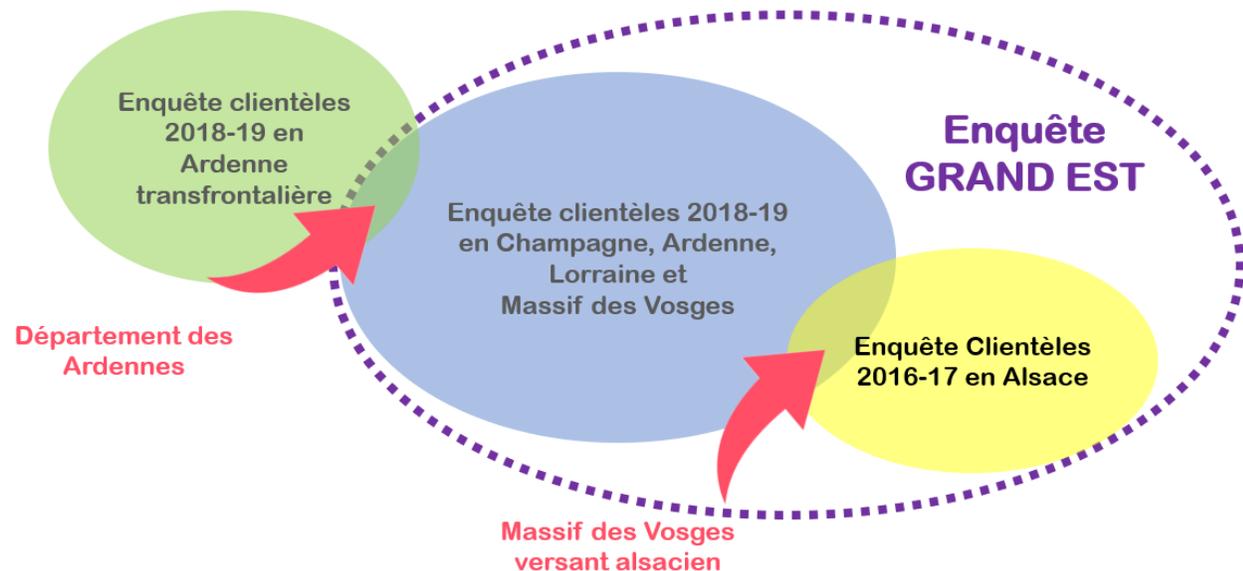
12 800

questionnaires

après un investissement de

près de 283 000 €

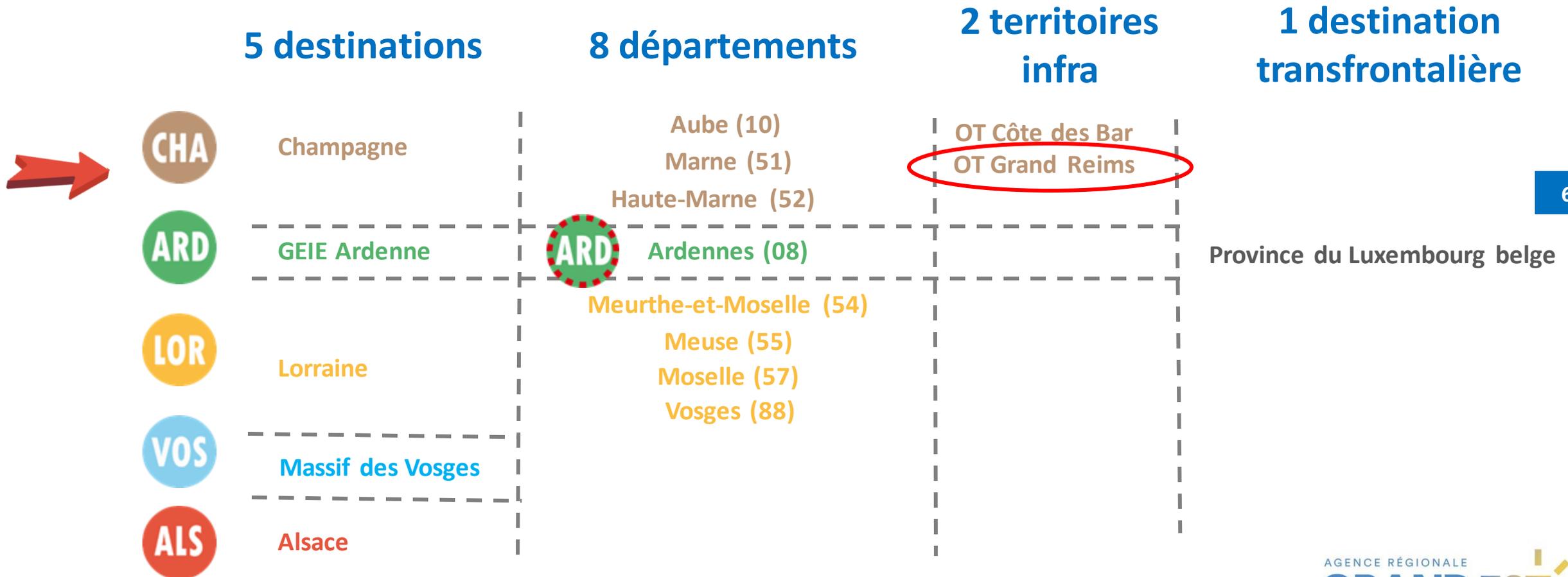
dont 5 000€ par l'Office de tourisme du Grand Reims



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 **16 autres territoires**



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 du Grand Reims

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%



83%

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 Grand Reims

10

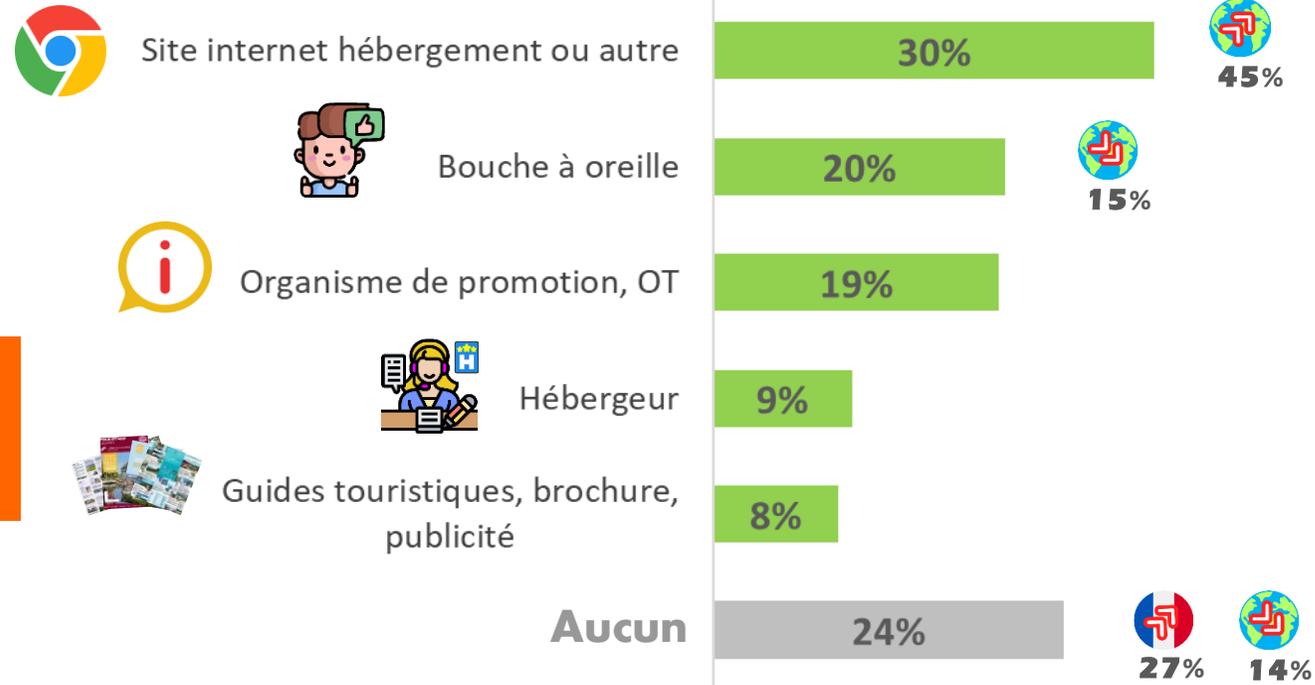
Sources d'information

Avant leur séjour ou excursion dans le Grand Reims, **76% des visiteurs ont vu ou entendu** au moins une information, ce qui signifie que 24% ne se sont pas informés.

Internet est la première source d'information et concerne 3 visiteurs sur 10. Il s'agit d'un mode d'information plus souvent exprimé par les étrangers (45% d'entre eux) que par les Français (23%). L'utilisation décroît avec l'âge : 33% des 25-34 s'informent via Internet pour 20% des 65 ans et plus. A l'échelle du Grand Est, Internet est utilisé par 18% des visiteurs. Le bouche à oreille et les organismes de promotion constituent d'autres sources d'information. Globalement, les Français, sans doute plus connaisseurs de la destination, s'informent moins que les étrangers.



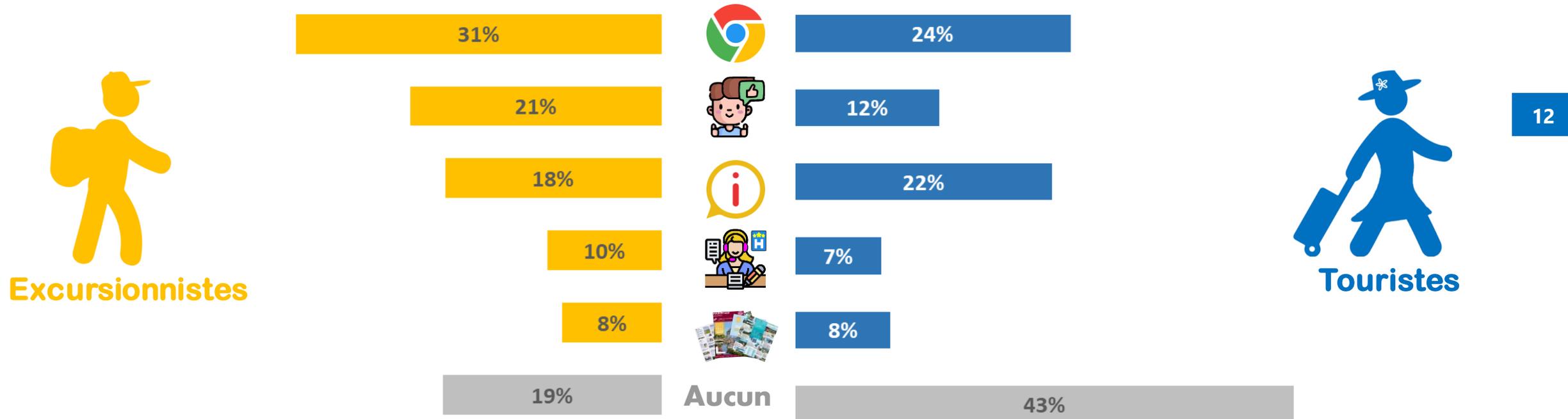
76%
des visiteurs
ont vu ou entendu
au moins une
information



Sources d'information

Internet est souvent utilisé par les touristes en hébergement marchand (42% d'entre eux) et les excursionnistes (31%) ; seuls 11% des touristes en hébergement non marchand s'informent par Internet.

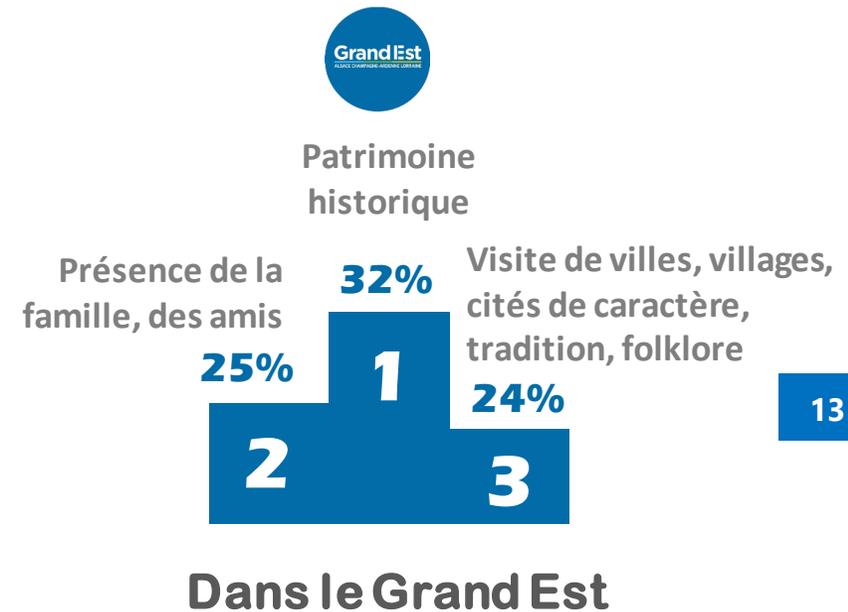
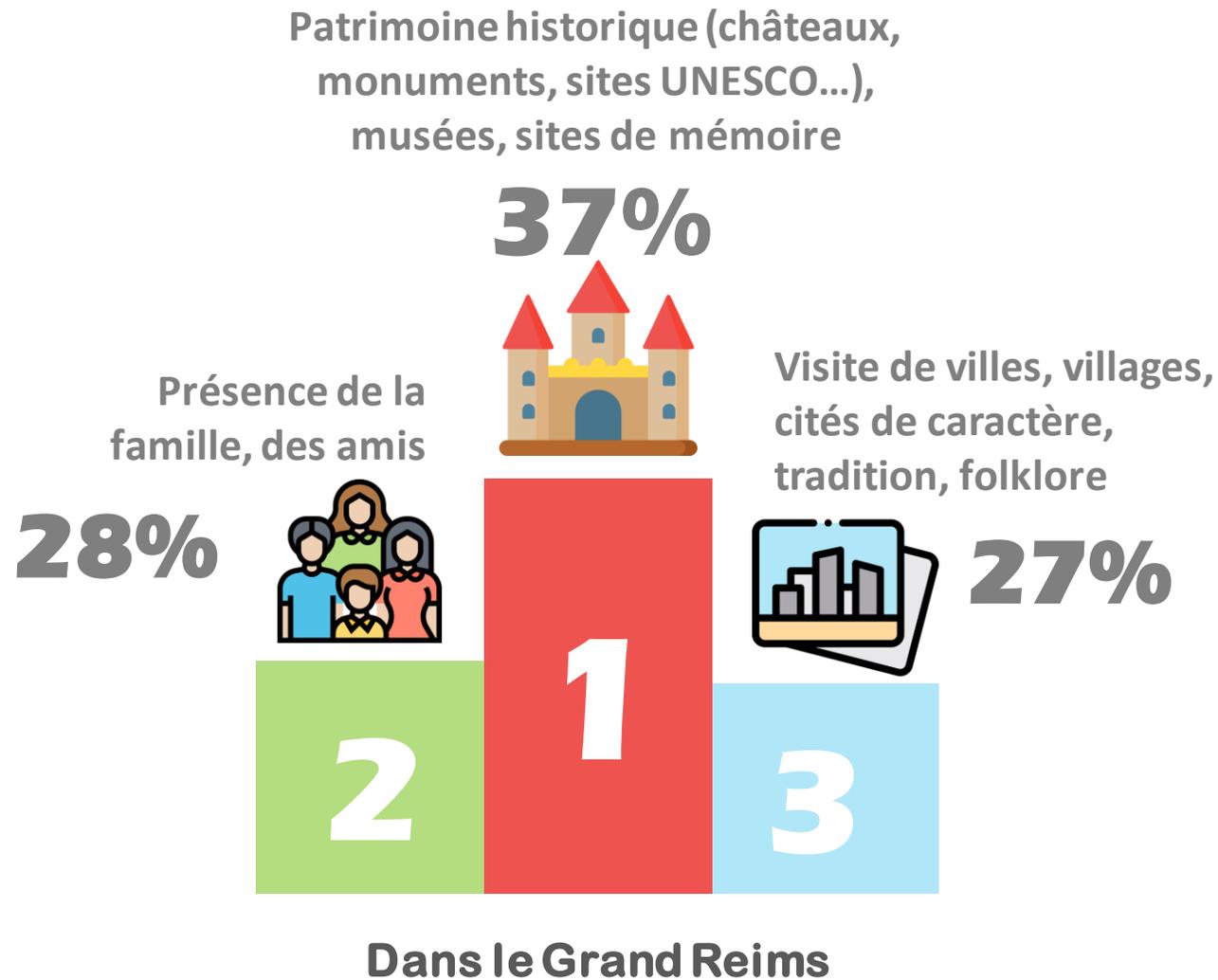
A noter que les excursionnistes à l'échelle du Grand Reims peuvent être des touristes en dehors du territoire (en Haute-Marne, dans l'Aisne...).



Base échantillon total : 976 visiteurs dans le Grand Reims, 510 touristes et 466 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 : 976 visiteurs dans le Grand Reims. Total > 100%, plusieurs réponses possibles.

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

Motivations de visite

La **richesse en patrimoine historique, monuments, musées ou sites de mémoire** est la première source de motivation de visite du Grand Reims. Elle concerne 37% des visiteurs.

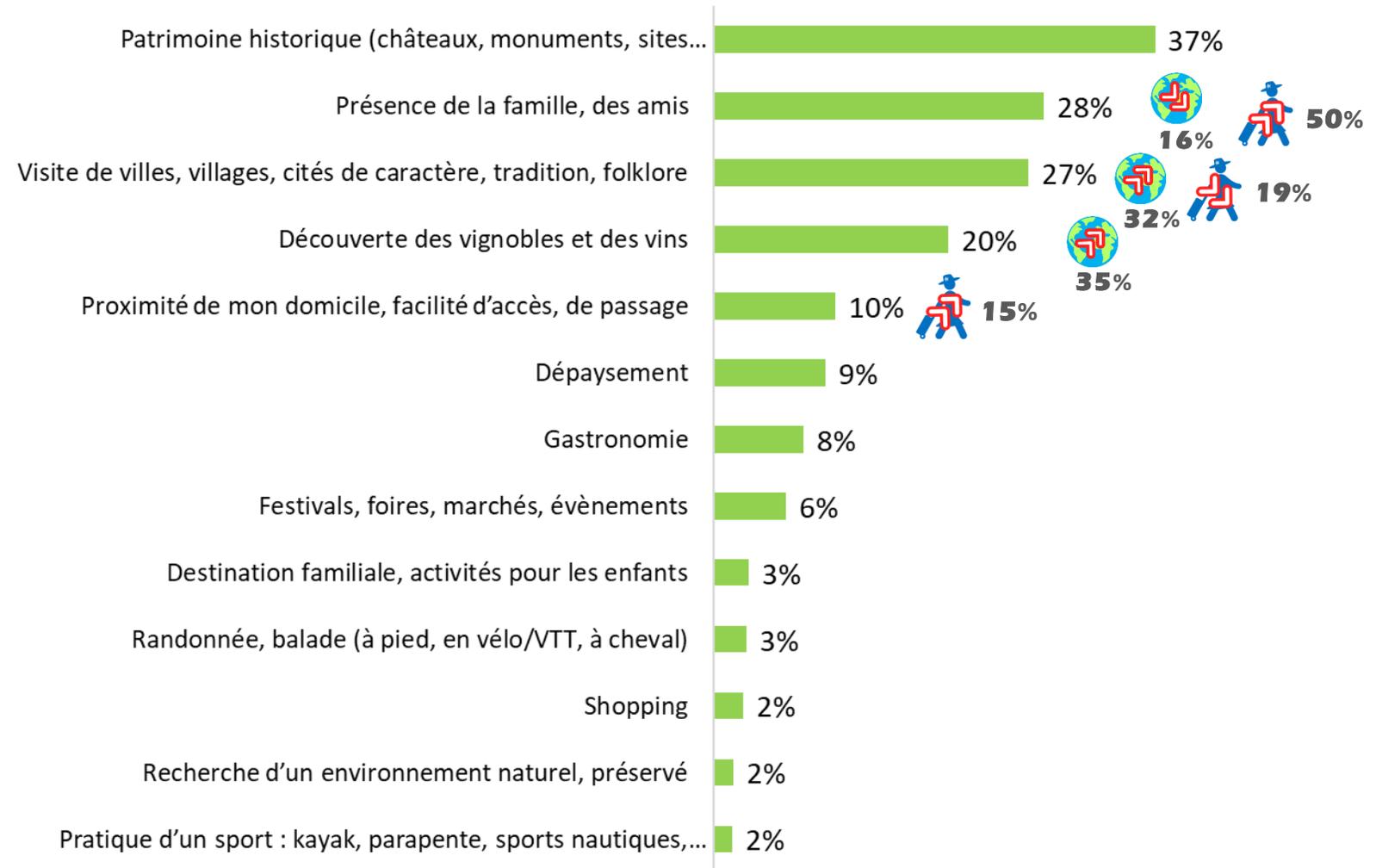
Cette motivation est autant citée par les Français que les étrangers, et autant par les touristes que les excursionnistes. Par contre les touristes marchands sont bien plus intéressés (49% d'entre eux) que les touristes non marchands (29%). Elle concerne davantage les plus âgés.

Pour 3 visiteurs sur 10, c'est la **présence de la famille / amis** qui motive leur venue. Cette motivation concerne plus souvent les Français (33% d'entre eux) que les étrangers (16%), et plus souvent les touristes en hébergement non marchand (80%) que les excursionnistes (22%). 8% seulement des touristes en hébergement marchand viennent pour cette raison.

En 3^{ème} position : la **visite de villes ou villages**. 28% des excursionnistes et 26% des touristes en hébergement marchand viennent dans le Grand Reims pour cette raison. Les étrangers sont les plus motivés.

Globalement, les motivations de visite dans le Grand Reims sont proches de celles de la région Grand Est.

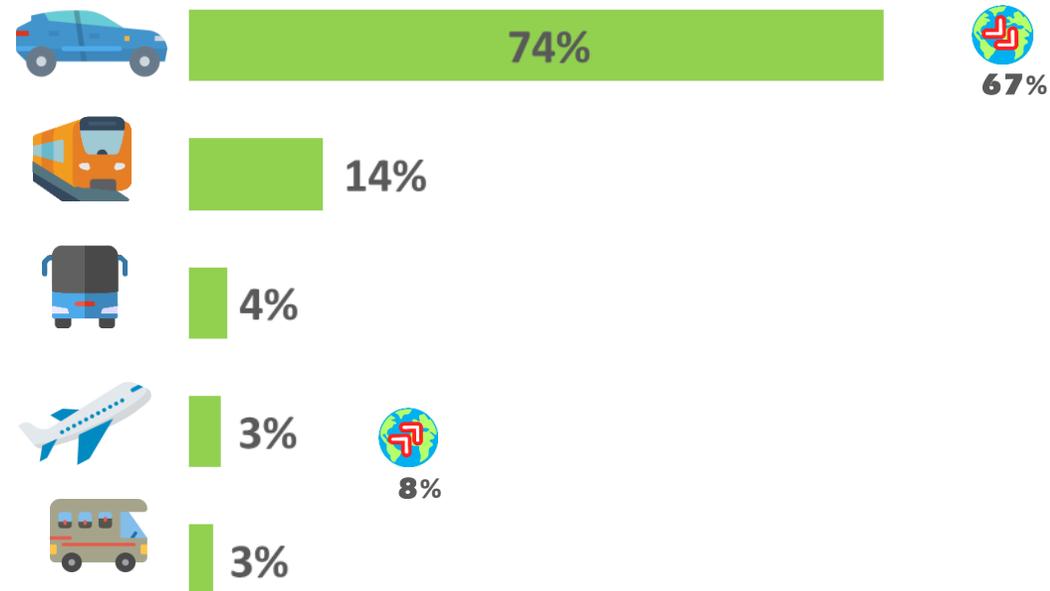
Motivations de visite



Mode de transport pour VOYAGER VERS le Grand Reims

La voiture est le moyen de transport privilégié par l'ensemble des visiteurs pour se rendre dans le Grand Reims (3 cas sur 4). 14% des visiteurs viennent en train, un taux plus élevé que la moyenne régionale (7%).

Les Français viennent plus en voiture et les étrangers se déplacent davantage en avion que les Français. Les personnes qui viennent avec des enfants privilégieront la voiture au détriment des transports en commun. Les personnes seules choisiront le train/TGV et celles qui viennent à plusieurs plutôt la voiture. Les plus jeunes utilisent davantage le train que les autres, les plus de 65 ans davantage le camping-car ou le bus.

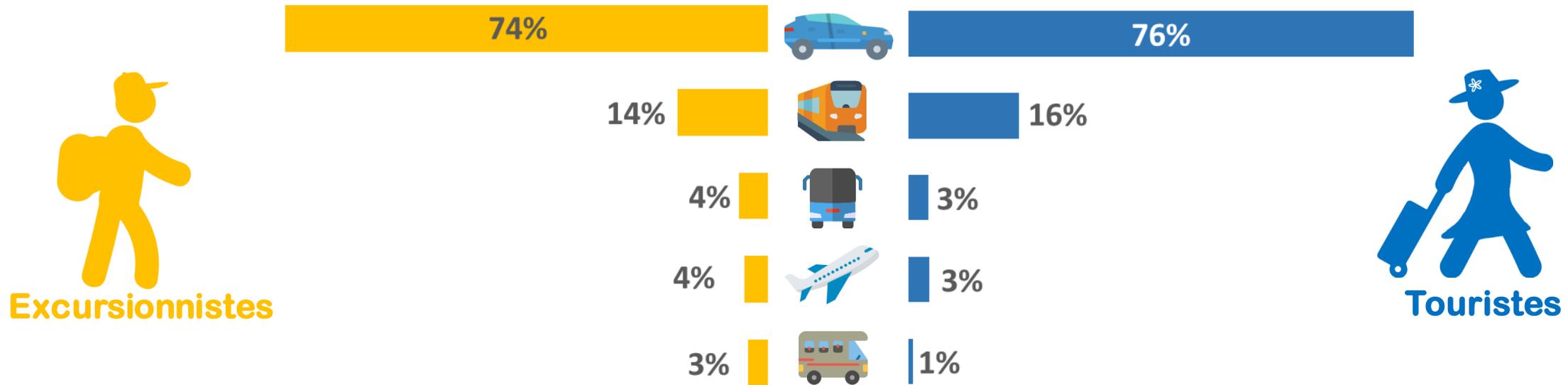


Base échantillon total : 976 visiteurs dans le Grand Reims.

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

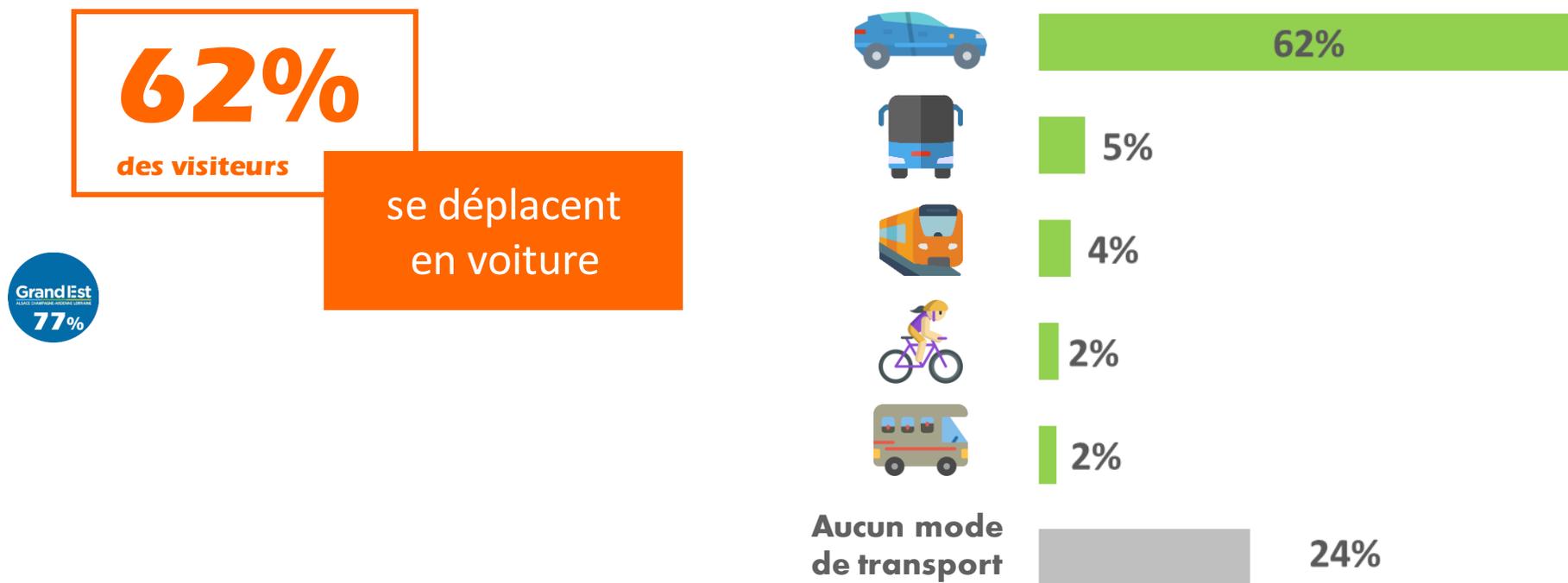
Mode de transport pour VOYAGER VERS le Grand Reims

Peu de différences de comportement entre les touristes et les excursionnistes.



Mode de transport pour se DEPLACER DANS le Grand Reims

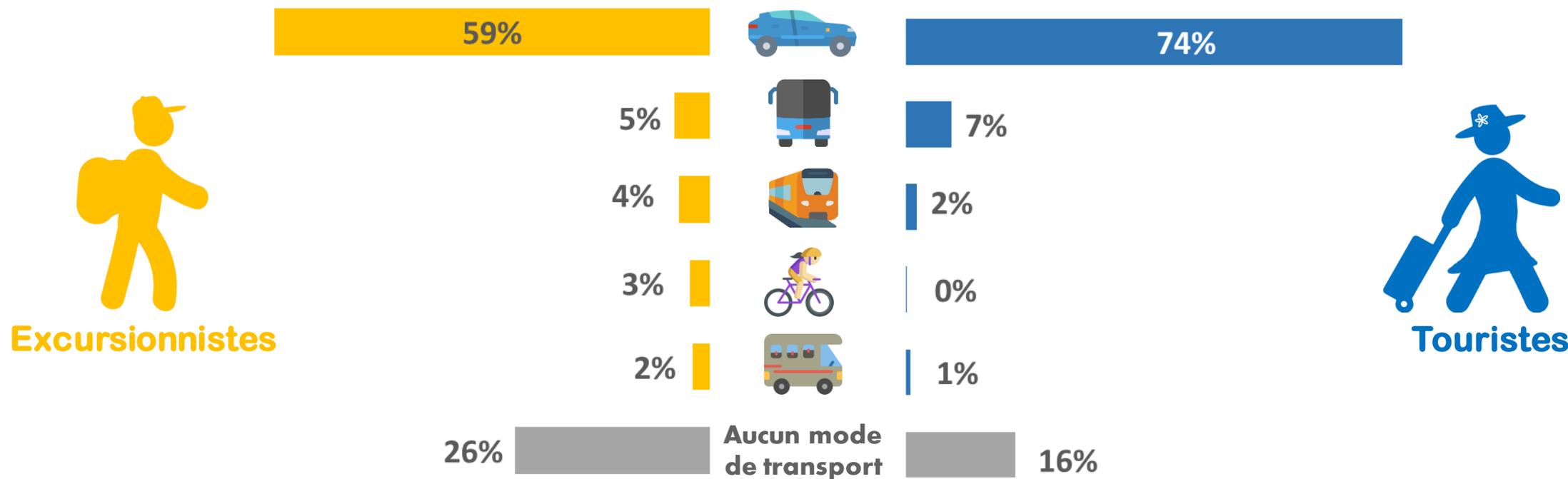
Pour se déplacer dans le Grand Reims, la voiture reste le moyen de transport privilégié pour 62% des visiteurs. 24% des visiteurs n'utilisent pas de moyen de transport, ils se déplacent donc à pied, et ce sont davantage les moins de 50 ans.



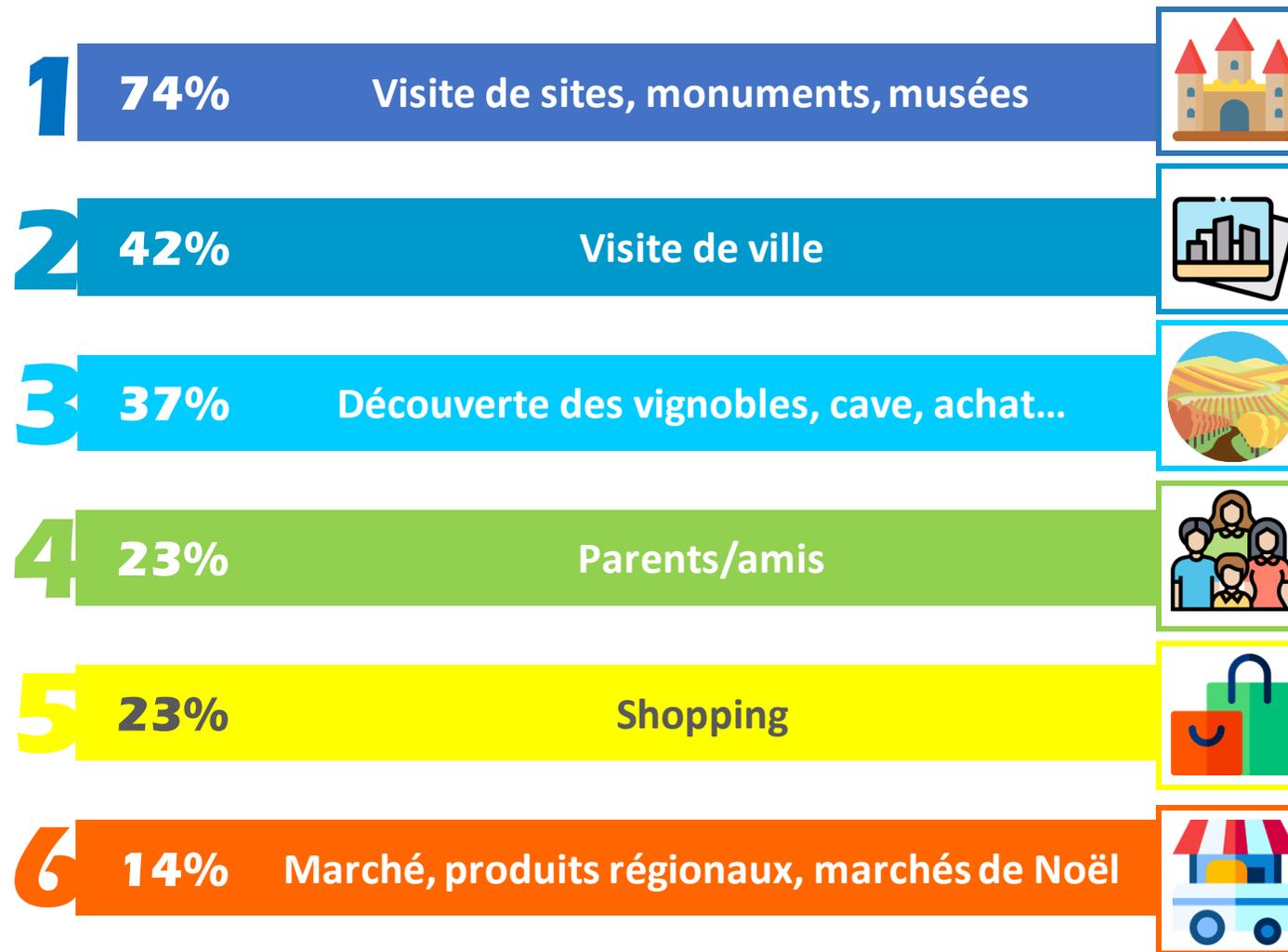
Mode de transport pour se DEPLACER DANS le Grand Reims

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

Le fait de ne pas utiliser de moyen de transport concerne davantage les personnes seules, les couples et les excursionnistes (26% contre 16% des touristes).



Activités pratiquées dans le Grand Reims



Activités pratiquées dans le Grand Reims

La visite de sites intéresse les $\frac{3}{4}$ des visiteurs, un taux bien plus élevé que la moyenne régionale (50%). Plus d'1/3 des visiteurs s'intéresse aux vignobles ou à l'achat de champagne. 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 : 976 visiteurs dans le Grand Reims, 510 touristes et 466 excursionnistes.

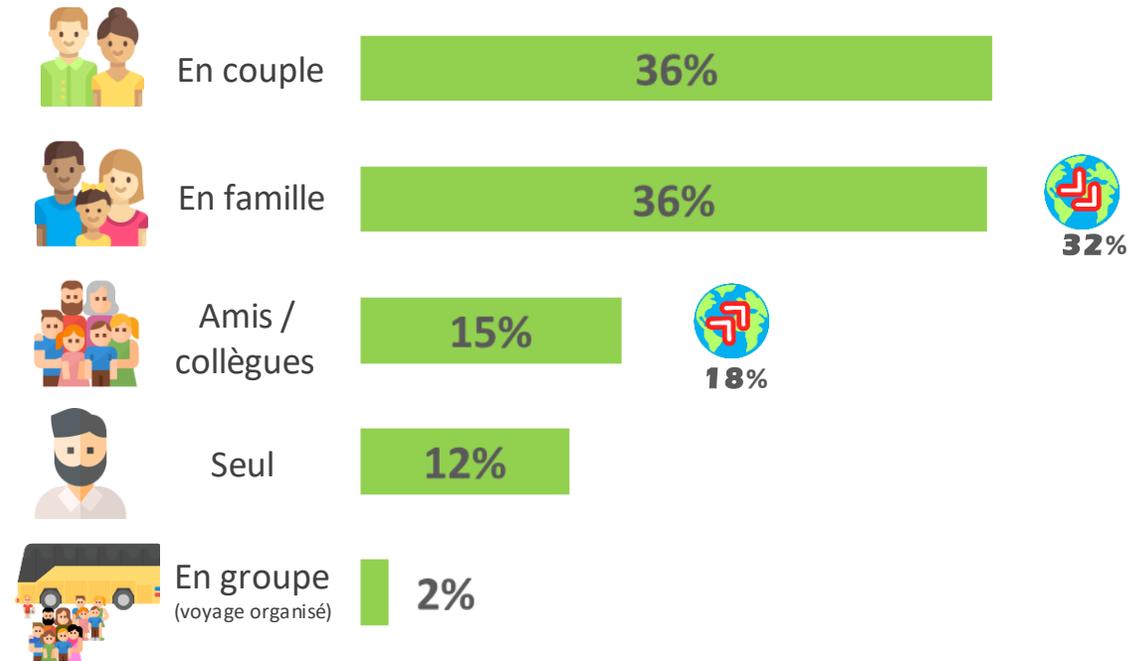
Source ORT. Données annuelles recueillies de mai 2018 à avril 2019 dans le Grand Est.

Constitution du groupe de visite

Le Grand Reims attire autant les couples que les familles.

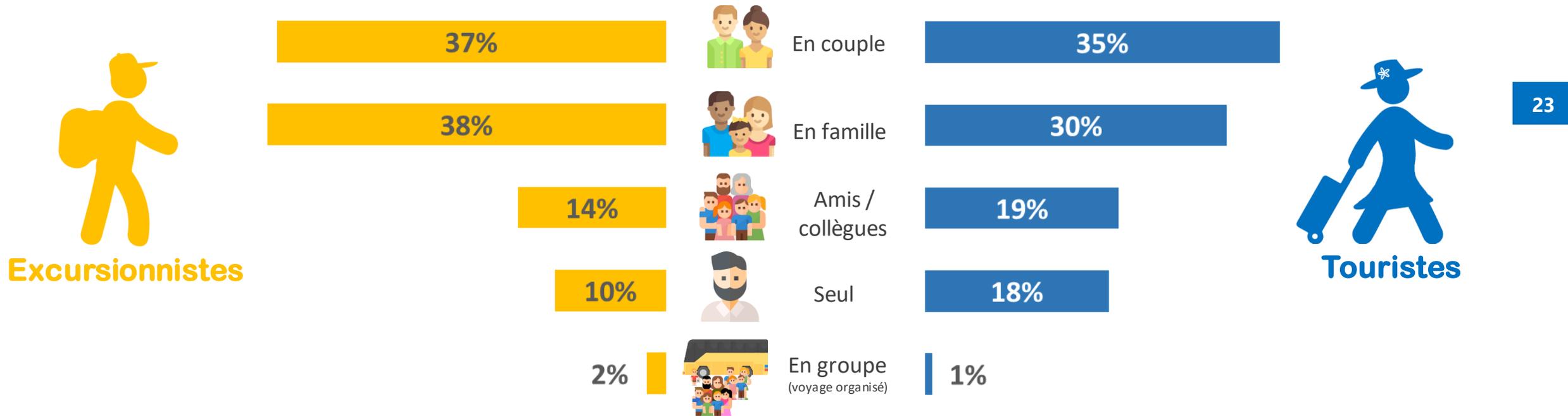
Au global, le groupe est constitué de 3,7 visiteurs.

36%
des visiteurs
sont des
couples



Constitution du groupe de visite

Au global, le groupe est constitué de 3,2 visiteurs pour les touristes et 3,9 pour les excursionnistes.



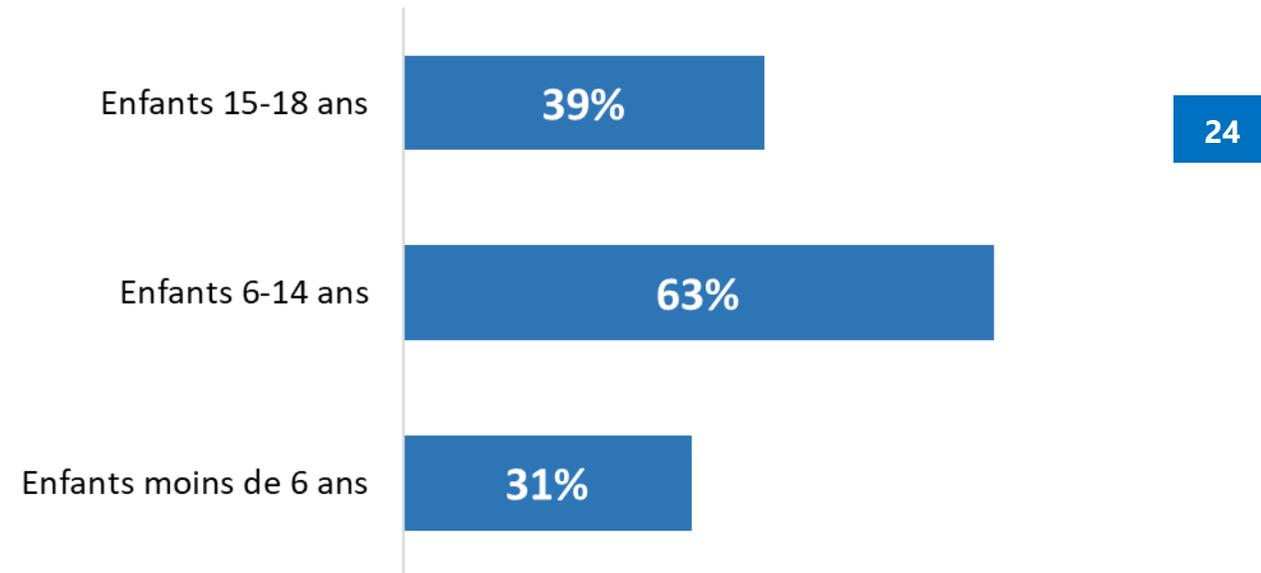
Base échantillon total : 976 visiteurs dans le Grand Reims, 510 touristes et 466 excursionnistes.

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

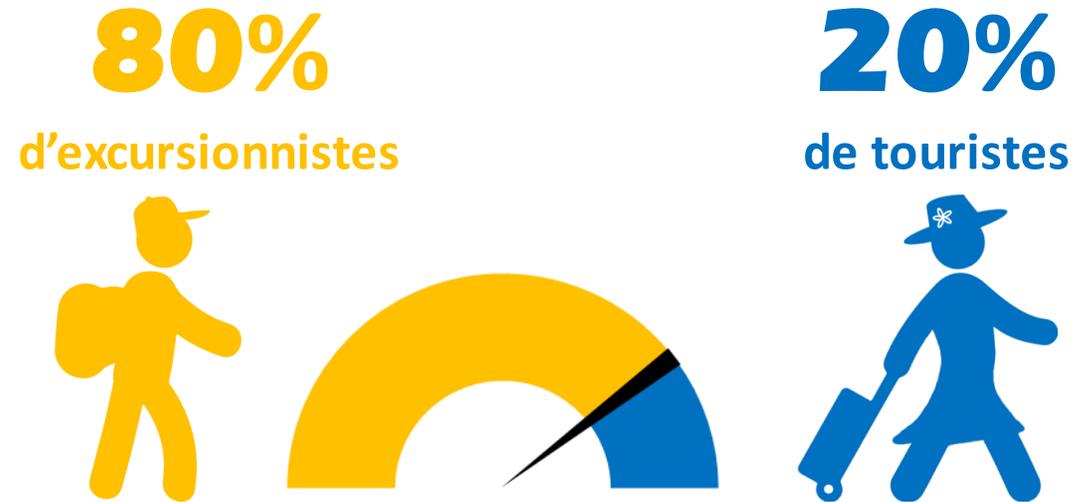
Constitution du groupe de visite

26%
des visiteurs
avec enfants
de moins de
18 ans

Parmi les visiteurs qui viennent avec leurs enfants, plus de la moitié ont des enfants de 6-14 ans.



Répartition des touristes / excursionnistes



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

Visiteurs



70 %

30 %



68 %

32 %

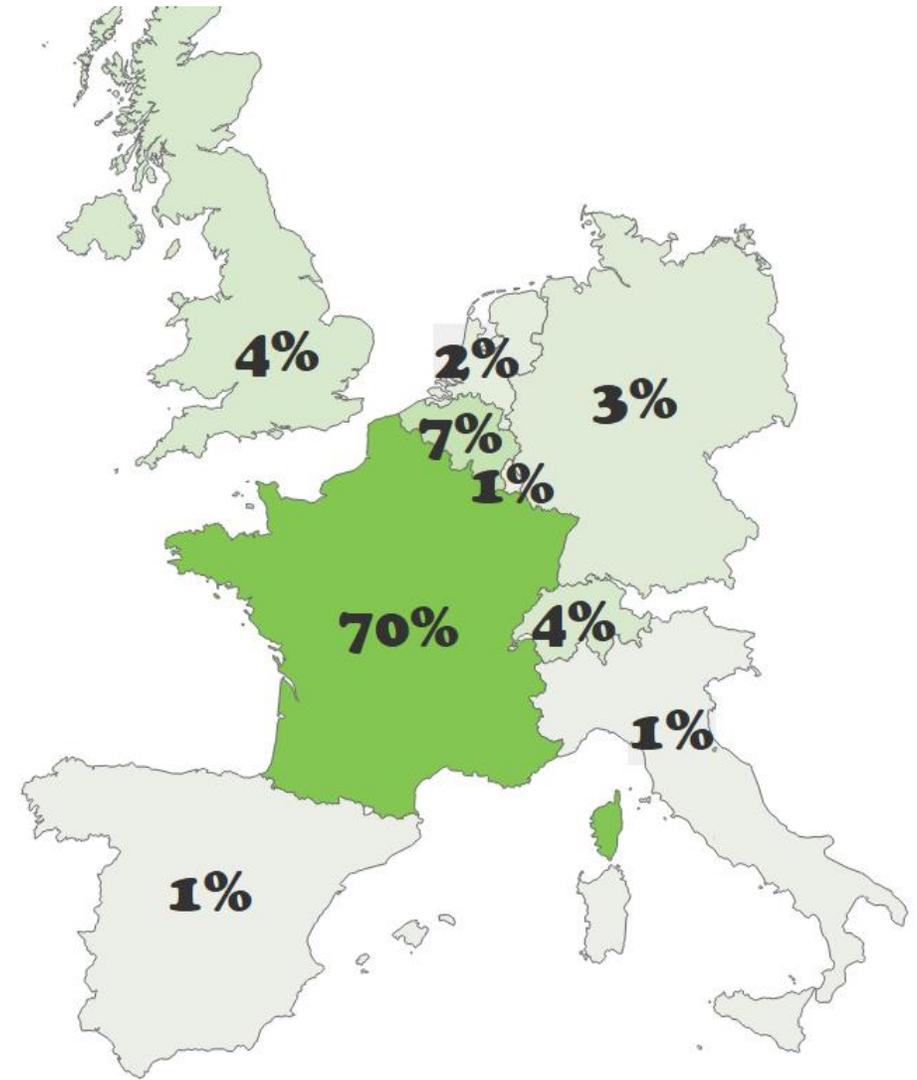
Excursionnistes



79 %

21 %

Touristes

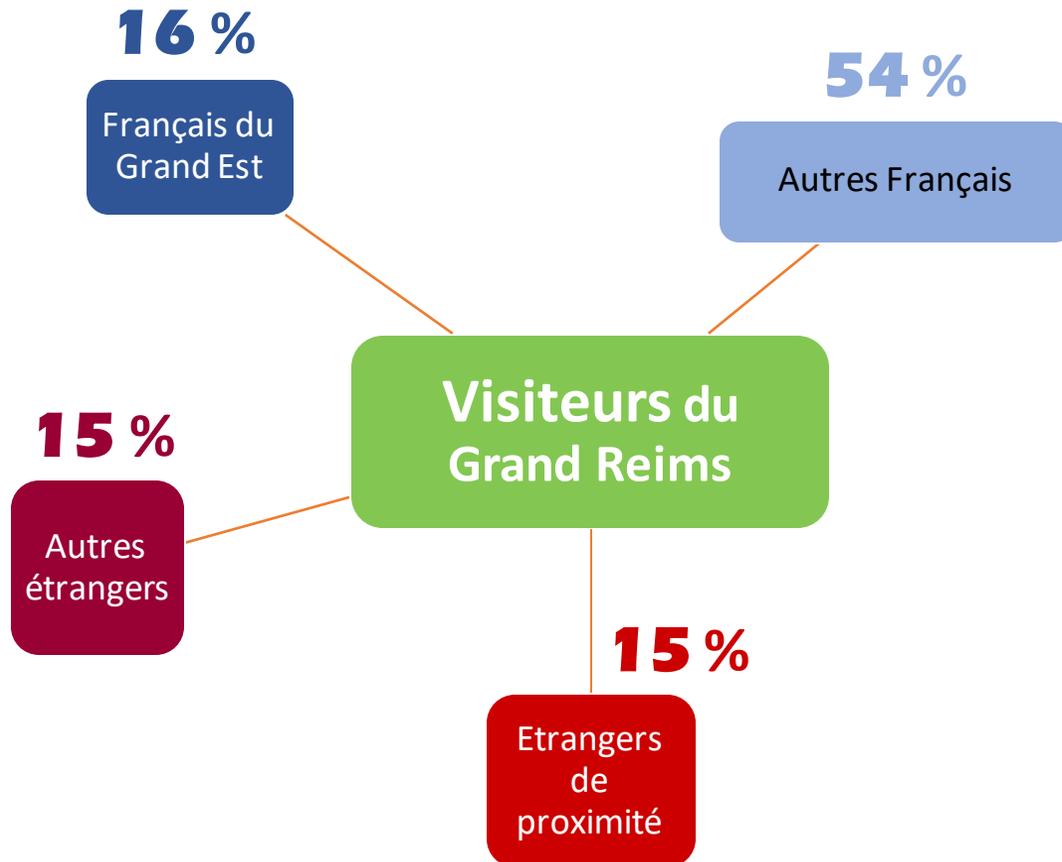


Autres pays : 9%

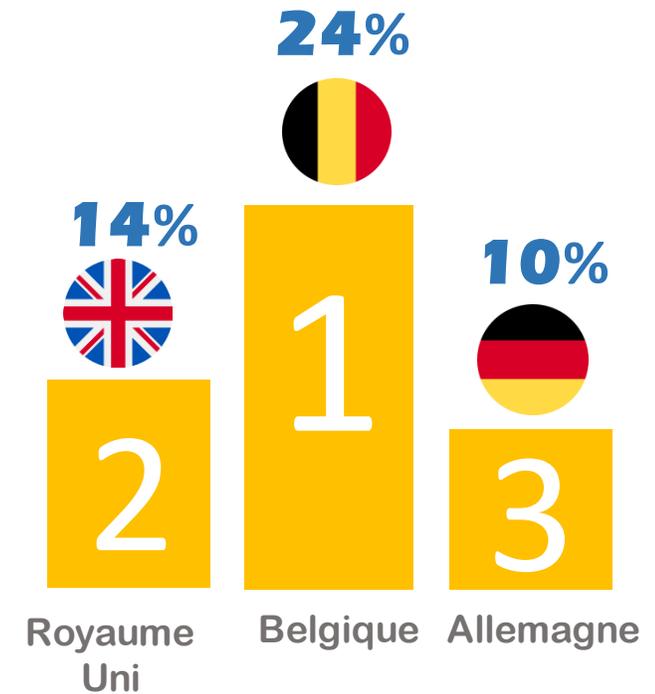
Base échantillon total : 976 visiteurs dans le Grand Reims, 510 touristes et 466 excursionnistes.

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

Origine des visiteurs



Parmi les étrangers,

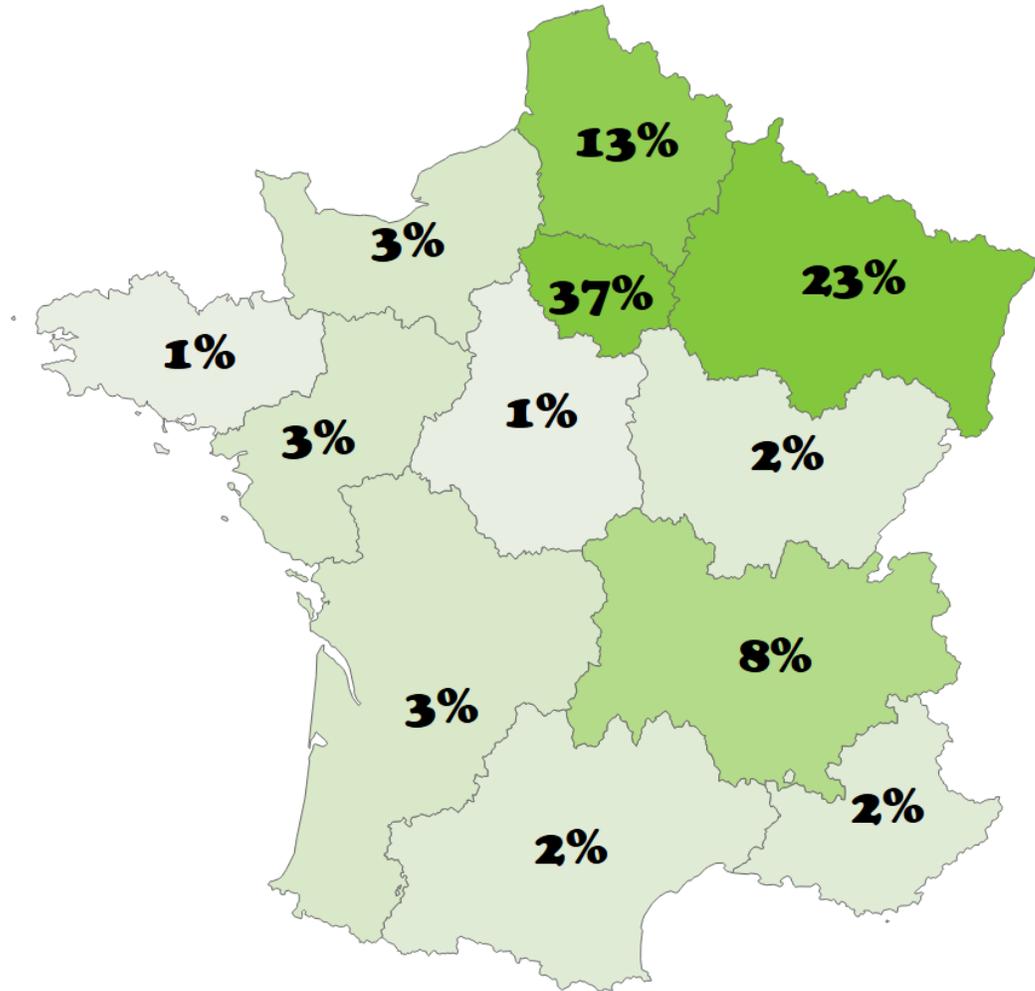


Etrangers de proximité = Belgique, Luxembourg, Pays-Bas et Royaume-Uni.

Base échantillon total : 976 visiteurs dans le Grand Reims, 671 français et 305 étrangers.

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

Origine des visiteurs français



37%



des visiteurs français

du Grand Reims proviennent
d'Île-de-France
(15% pour la région Grand Est),

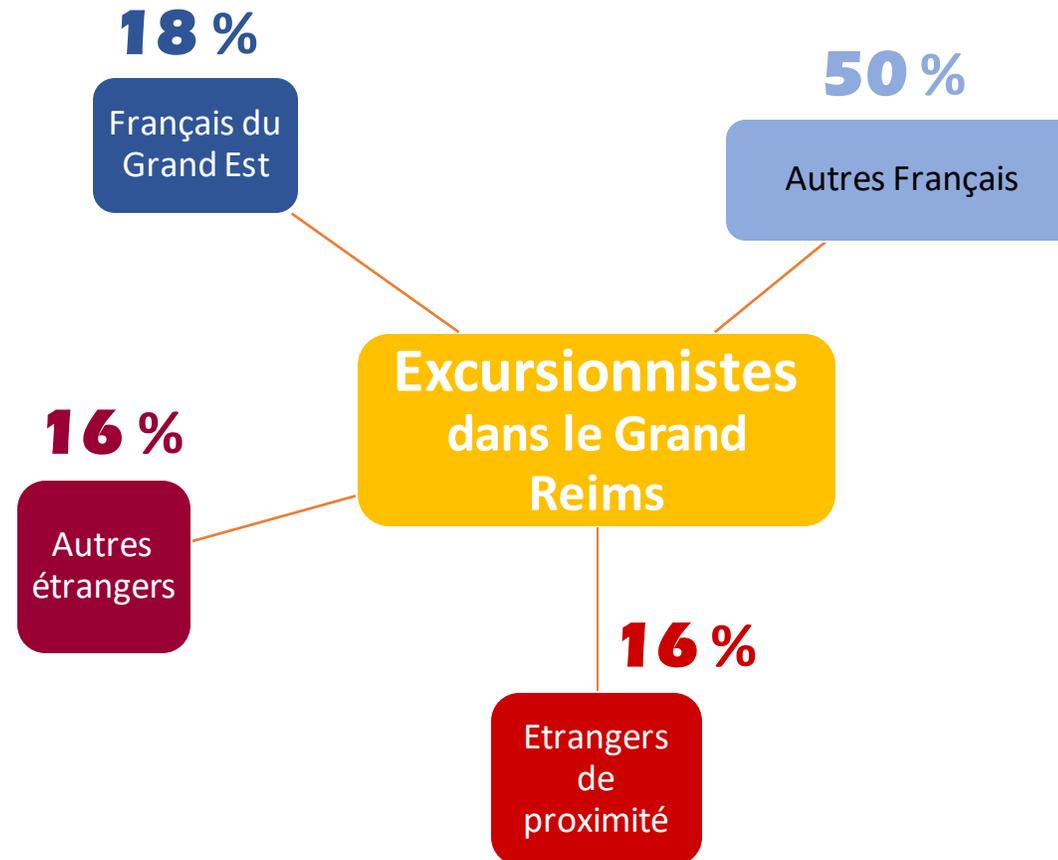
et **23%** du Grand Est.



Base échantillon total : 671 visiteurs français dans le Grand Reims.

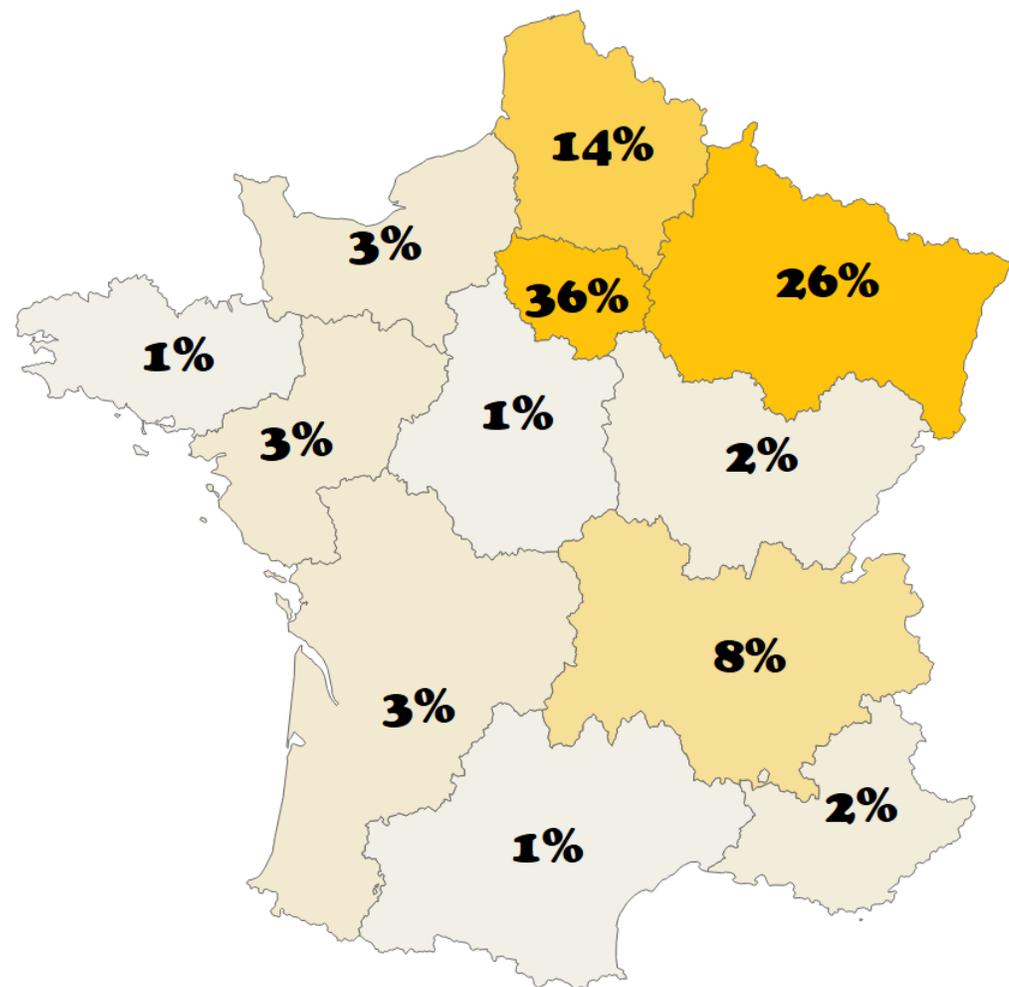
Source ORT. Données annuelles recueillies de mai 2018 à avril 2019 dans le Grand Est.

Origine des excursionnistes



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

Origine des excursionnistes français



36%



des **excursionnistes français** du Grand Reims proviennent d'Île-de-France (pour la région Grand Est, ce taux est à 13%),

et **26%** du Grand Est.

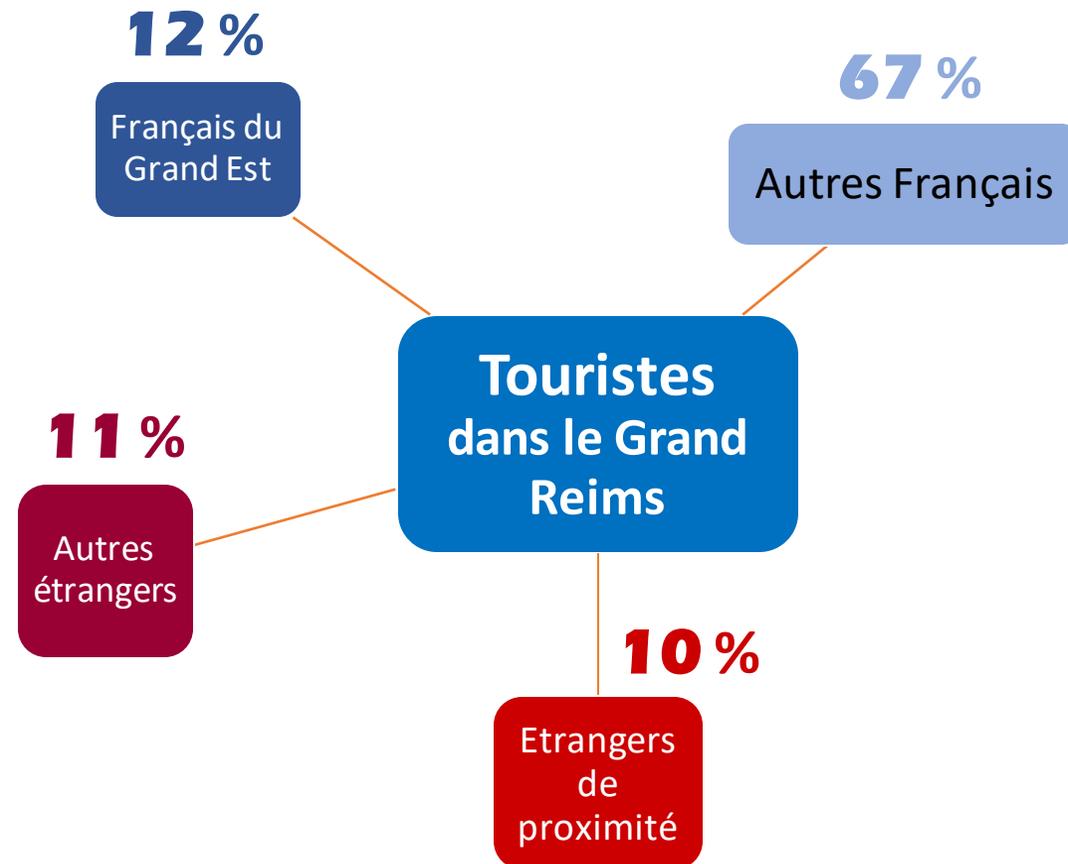


Un touriste parisien hébergé dans l'Aube est considéré comme un excursionniste parisien

Base échantillon excursionnistes : 305 excursionnistes français dans le Grand Reims.

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

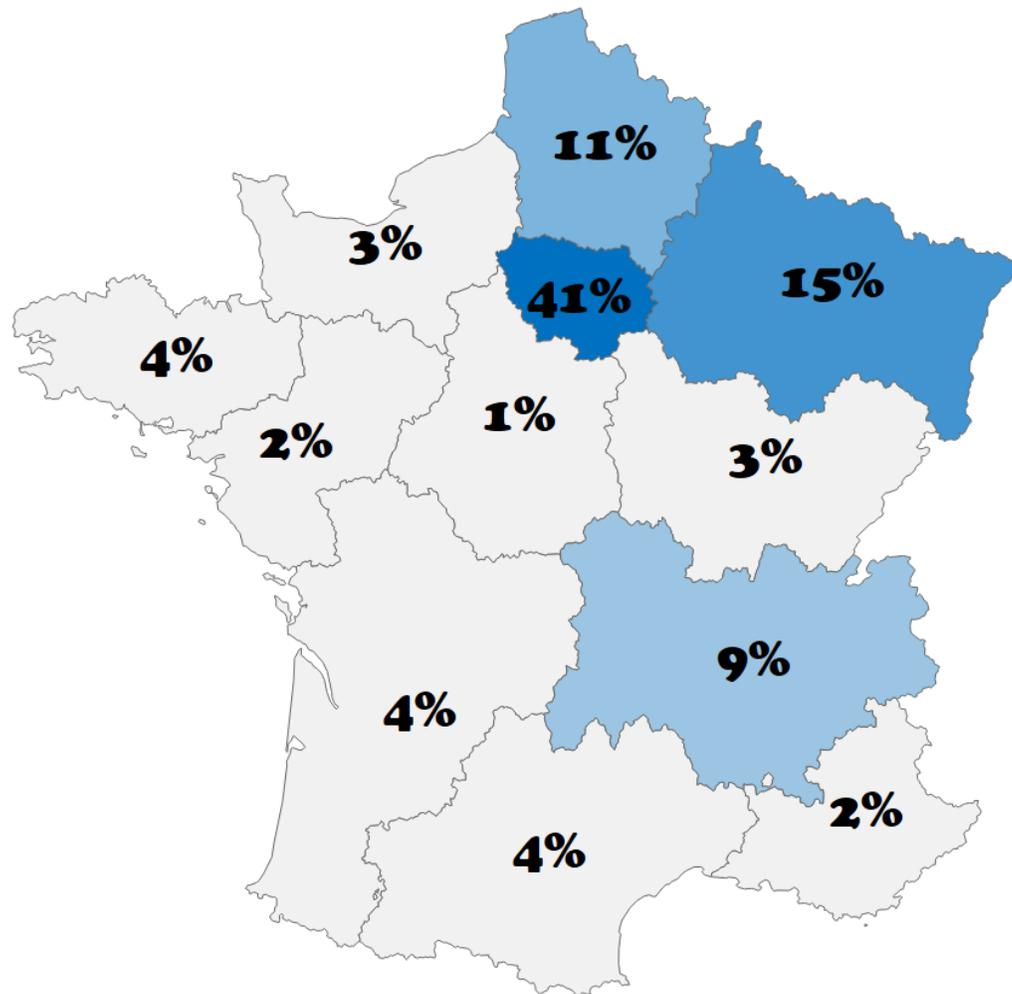
Origine des touristes



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

Base échantillon touristes 510 touristes dans le Grand Reims, 366 français et 144 étrangers.
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



41%
des touristes français du Grand Reims proviennent d'Île-de-France (pour la région Grand Est, ce taux est à 20%),



et **15%** du Grand Est.



Base échantillon touristes : 366 touristes français dans le Grand Reims.

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

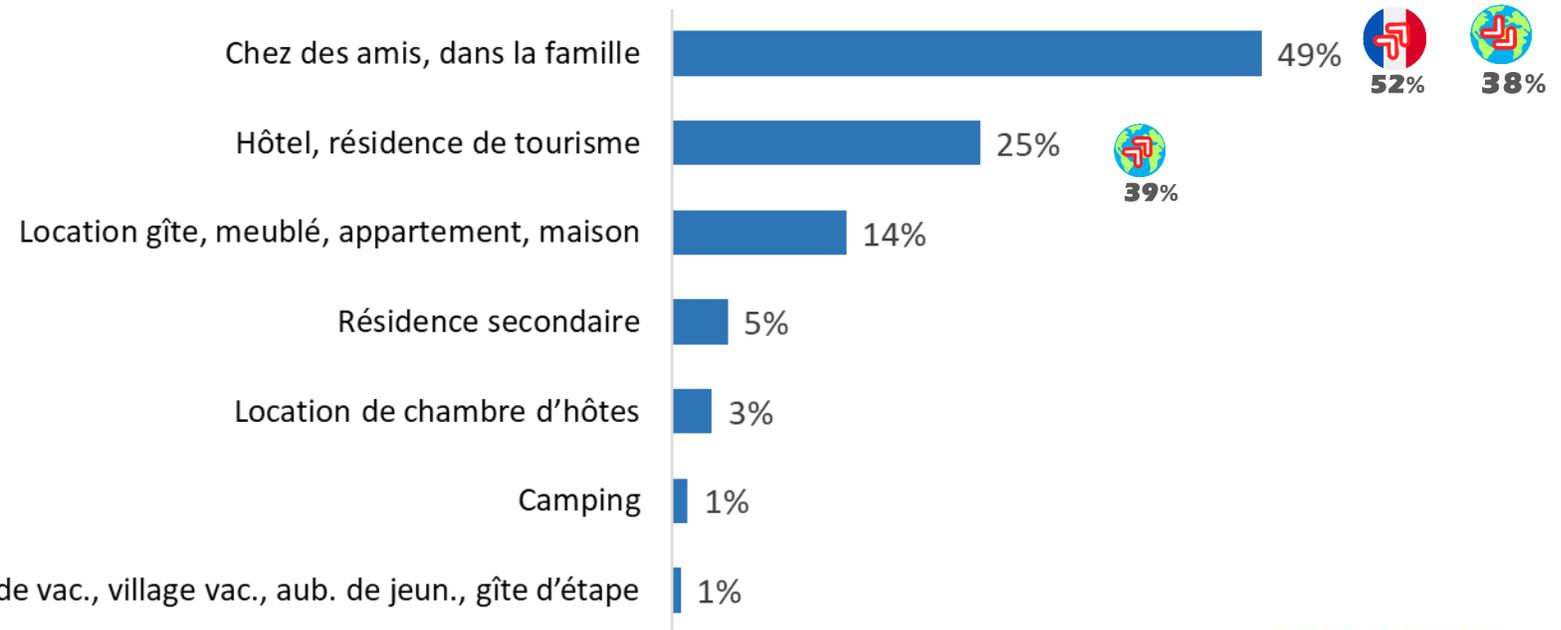
Touristes : mode d'hébergement

49% 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 4 est à l'hôtel ou en résidence de tourisme. La location de meublé concerne 14% des touristes.

52% des touristes français privilégient l'hébergement chez la famille / amis (38% des étrangers). Ces derniers, quant à eux, sont plus nombreux dans les hôtels (39%). Globalement, ils fréquentent davantage les hébergements marchands que les Français.

42%
des touristes
en
hébergement
marchand



Touristes : durée de séjour



34

La durée moyenne de séjour dans le Grand Reims estimée à **2,7 nuitées** correspond à la durée moyenne exprimée par les touristes* interrogés dans le Grand Reims. C'est une durée plus courte que celle à l'échelle de la région (4,8 nuitées en moyenne). Cela s'explique par la forte présence de courts séjours.

Elle est plus élevée pour les étrangers (3,2 nuits) que pour les Français (2,5), plus élevée aussi pour les touristes en hébergement non marchand (3,2) que ceux en hébergement marchand (2,0), enfin plus élevée pour ceux qui sont venus avec des enfants.

Elle correspond à 82 % de courts séjours (1 à 3 nuits) et 18 % de longs séjours (4 nuits et plus).

Base échantillon touristes : 510 touristes dans le Grand Reims.

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.

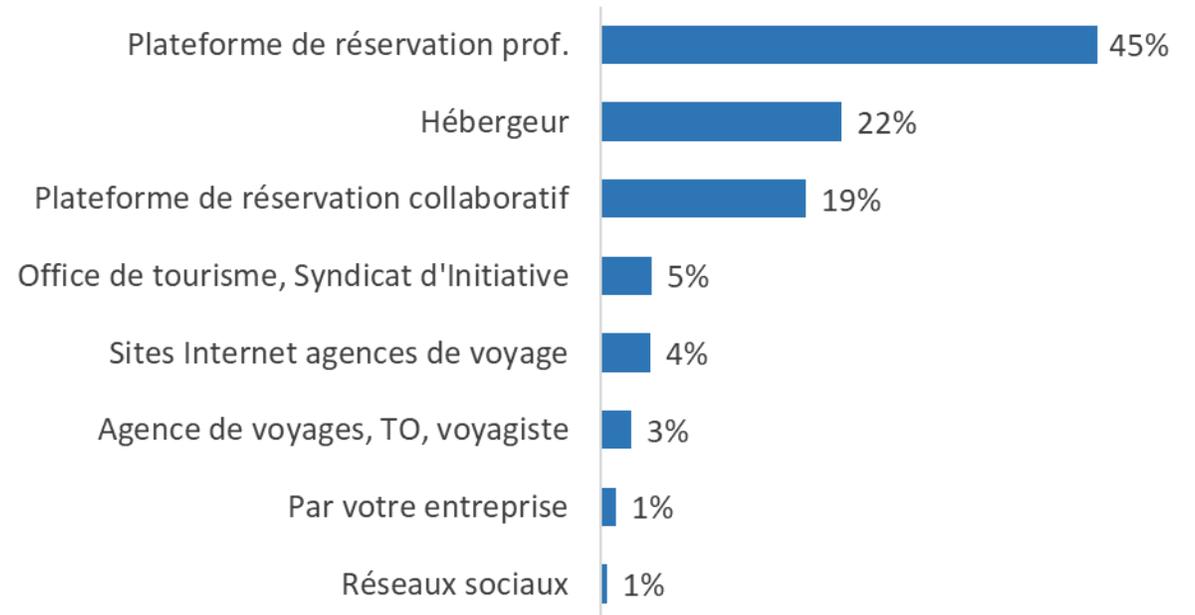
Touristes en hébergement marchand : réservation

93 %

des touristes

**ont réservé
l'hébergement avant
leur arrivée**

La moitié des touristes en hébergement marchand ont réservé leur hébergement à partir de la plateforme de réservation.



35

Base échantillon touristes : 426 touristes en hébergement marchand dans le Grand Reims.

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

SATISFACTION

Note globale moyenne de satisfaction (sur 10)



8,4 / 10

Grand Est
8,4



Grand Est
86%

81 %
Satisfaction
(notes de 8 à 10)

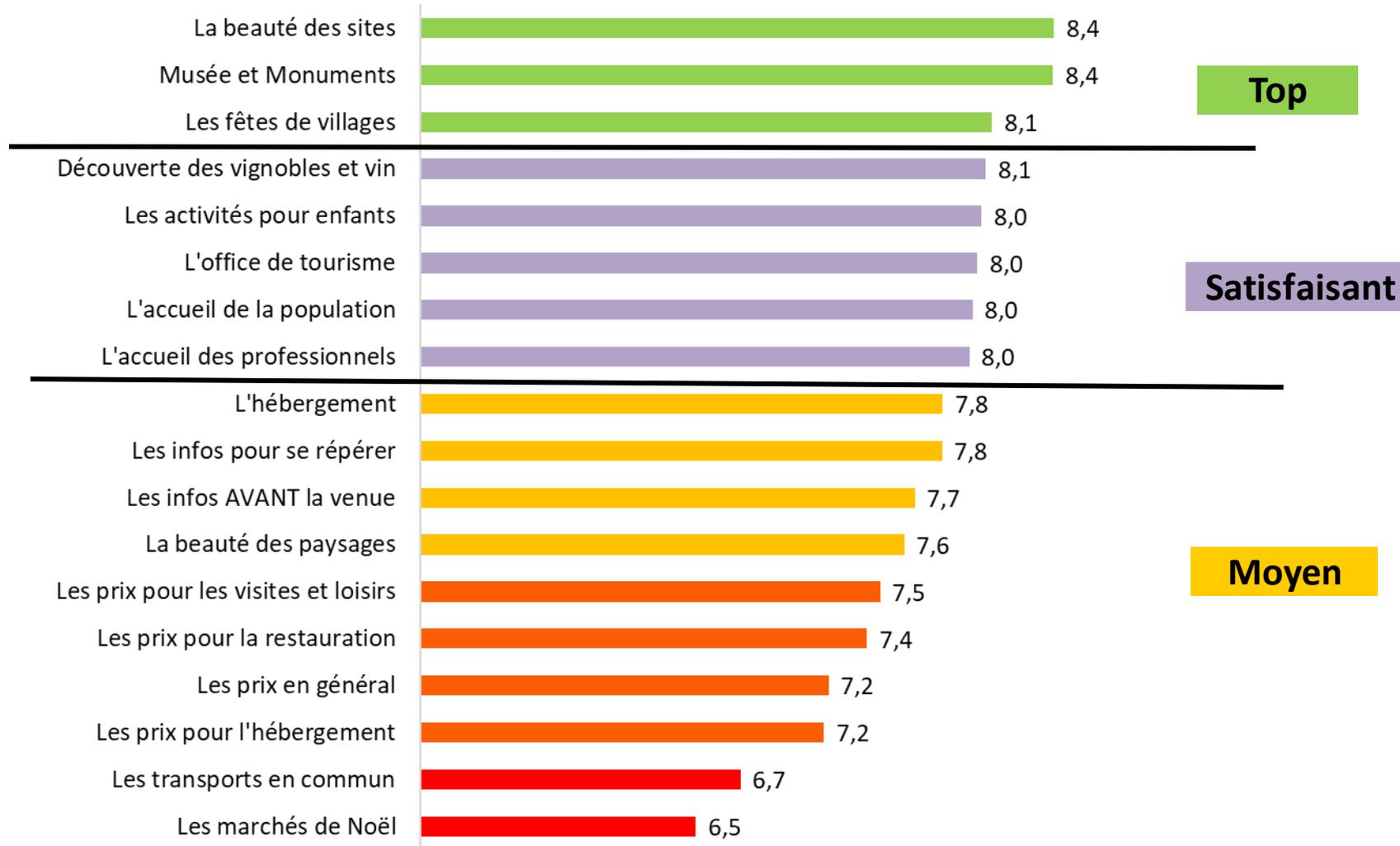
Niveau de satisfaction satisfaisant des visiteurs du Grand Reims



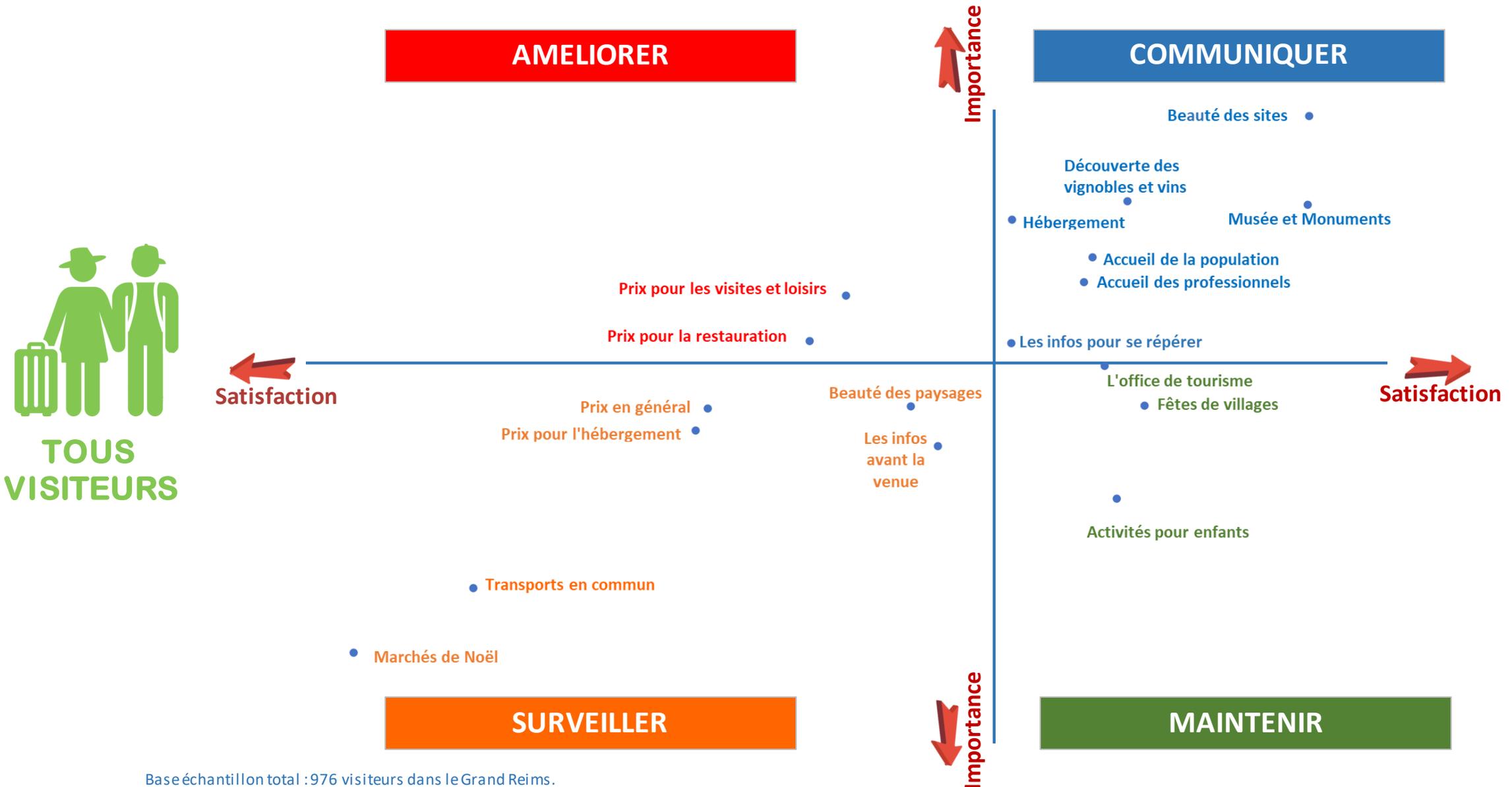
Base échantillon total : 976 visiteurs dans le Grand Reims.

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

Satisfaction par thème (note sur 10)



Bilan d'image - Grand Reims - Tous visiteurs



Bilan d'image - Grand Reims



TOUS
VISITEURS

La **beauté des sites** et les **musées/monuments** sont les points forts du Grand Reims. Avec les 2 meilleures notes sur 10, ils sont en même temps les plus contributeurs à la satisfaction globale. Les visiteurs accordent aussi beaucoup d'importance à la **découverte des vignobles et des vins** et c'est un critère mieux évalué par les touristes (8,5) que les excursionnistes (8,0).

Les **prix pour les visites** et ceux pour la **restauration** sont contributeurs à la satisfaction globale. En haut à gauche du graphique, ils méritent plus d'attention.

Globalement, les touristes ont une meilleure appréciation (8,5) que les excursionnistes (8,3).

40

Quelles sont les différences entre les Français et les étrangers ?



VS



Les étrangers (8,6) sont plus satisfaits que les Français (8,3). Ils ont une meilleure appréciation sur l'ensemble des items sauf sur un seul, les **marchés de Noël** mieux notés par les Français (6,9 pour les Français, 5,2 pour les étrangers).

Les étrangers sont ainsi plus satisfaits de la **beauté des sites** (8,7) et des **activités pour enfants** (8,6). La meilleure note des Français est celle concernant les **musées et monuments** (8,4).

Les éléments participatifs à la satisfaction globale ne sont pas les mêmes en fonction de l'origine : les Français attribuent particulièrement de l'importance à la **beauté des sites**, aux **musées/monuments** et à **l'hébergement**. Pour les étrangers, ces points sont importants, mais ce qui l'est encore plus : **l'accueil**, qu'il soit des professionnels ou de la population et les **prix pour les visites/loisirs**.

DÉPENSES dans le Grand Reims

41

Dépenses des visiteurs dans le Grand Reims



**TOUS
VISITEURS**



42

* Coût moyen d'une visite dans le Grand Reims, 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 : 976 visiteurs dans le Grand Reims.

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 dans le Grand Reims



Touristes



Le coût moyen d'un séjour est plus faible dans le Grand Reims (355 €) que pour la moyenne régionale (477 €).

* Coût moyen d'un séjour dans le Grand Reims, quel que soit le nombre de personnes du foyer présentes et quel que soit le nombre de jours.

Base échantillon touristes : 510 touristes dans le Grand Reims.

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 dans le Grand Reims



** Coût moyen d'un séjour dans le Grand Reims, quel que soit le nombre de personnes du foyer présentes et quel que soit le nombre de jours.

Base échantillon touristes : 510 touristes dans le Grand Reims, 366 français et 144 étrangers.

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 dans le Grand Reims



Excursionnistes

Un excursionniste dépense plus pour son excursion dans le Grand Reims (239 €) que pour une excursion dans le Grand Est (127 €).

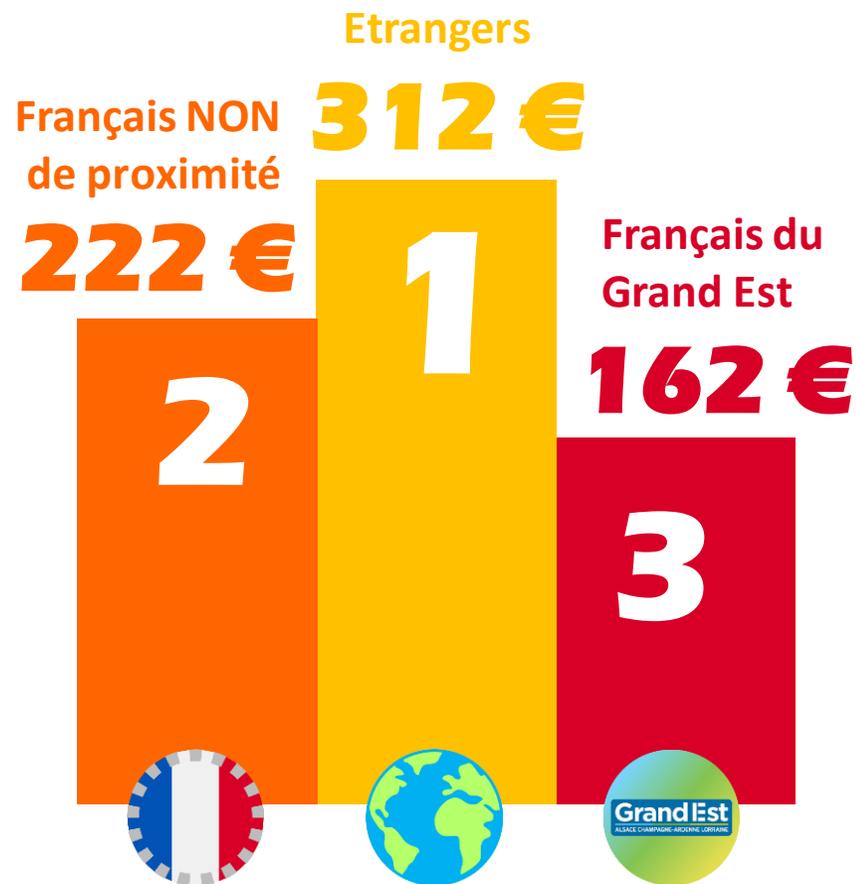
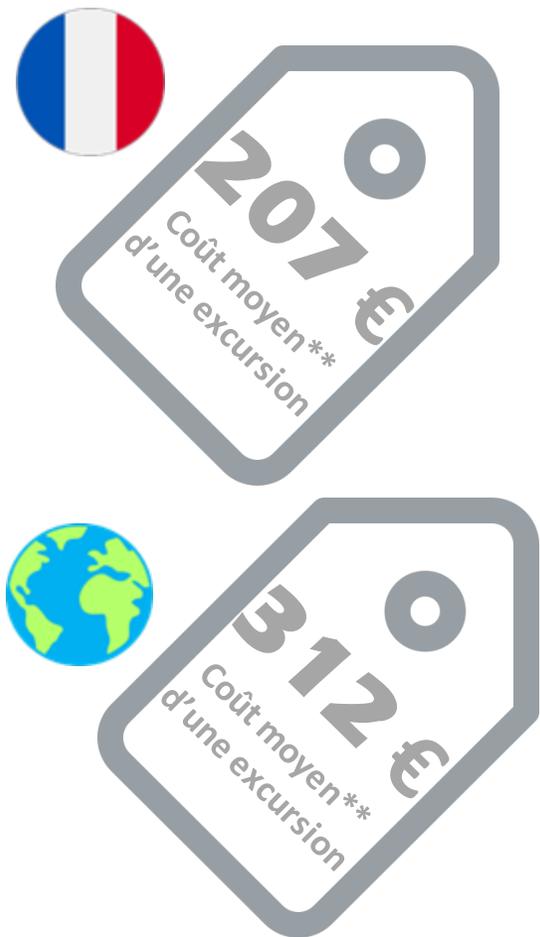


* Coût moyen d'une visite d'une journée dans le Grand Reims, quel que soit le nombre de personnes du foyer présentes.

Base échantillon excursionnistes : 466 excursionnistes dans le Grand Reims.

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

Dépenses des excursionnistes dans le Grand Reims



** Coût moyen d'une visite d'une journée dans le Grand Reims, quel que soit le nombre de personnes du foyer présentes.

Base échantillon excursionnistes : 466 excursionnistes dans le Grand Reims, 305 français et 161 étrangers.
Source ORT. Enquête Clientèles Grand Est 2018-19. Données annuelles recueillies de mai 2018 à avril 2019 dans le Grand Est.

Dépenses des visiteurs dans le Grand Reims

**2 fois
plus**

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

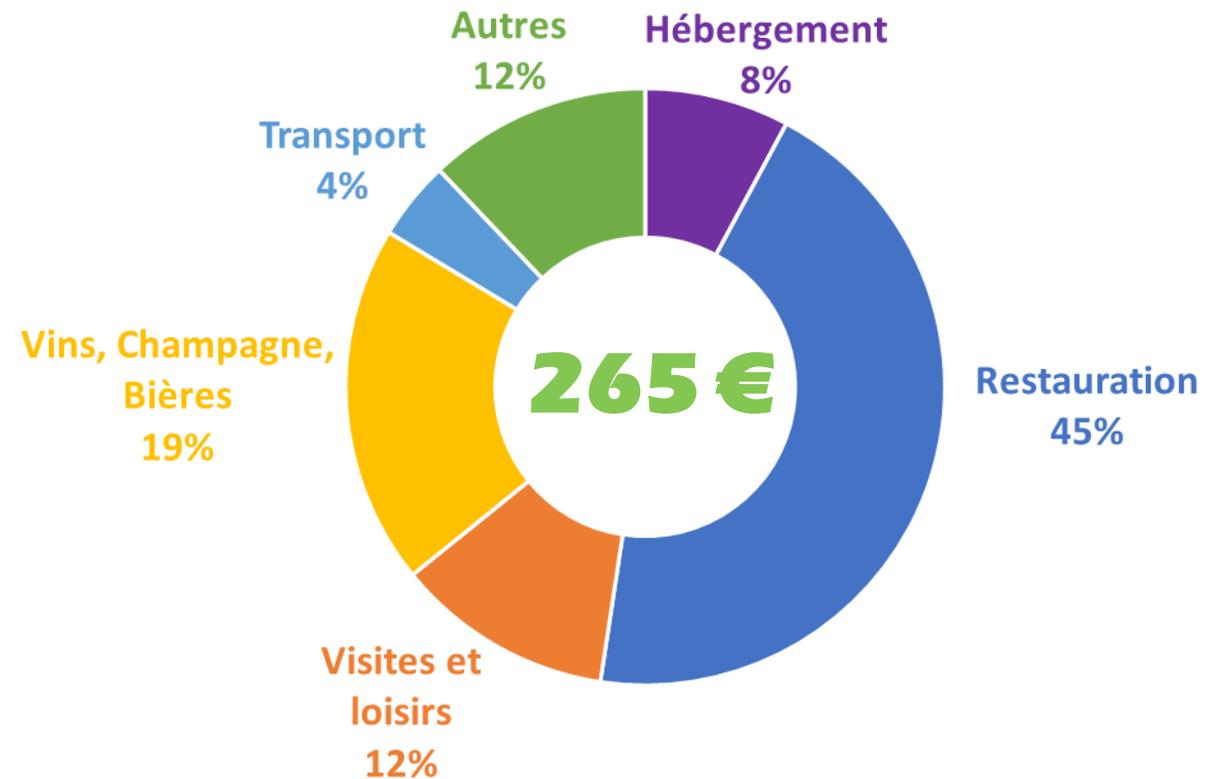


47

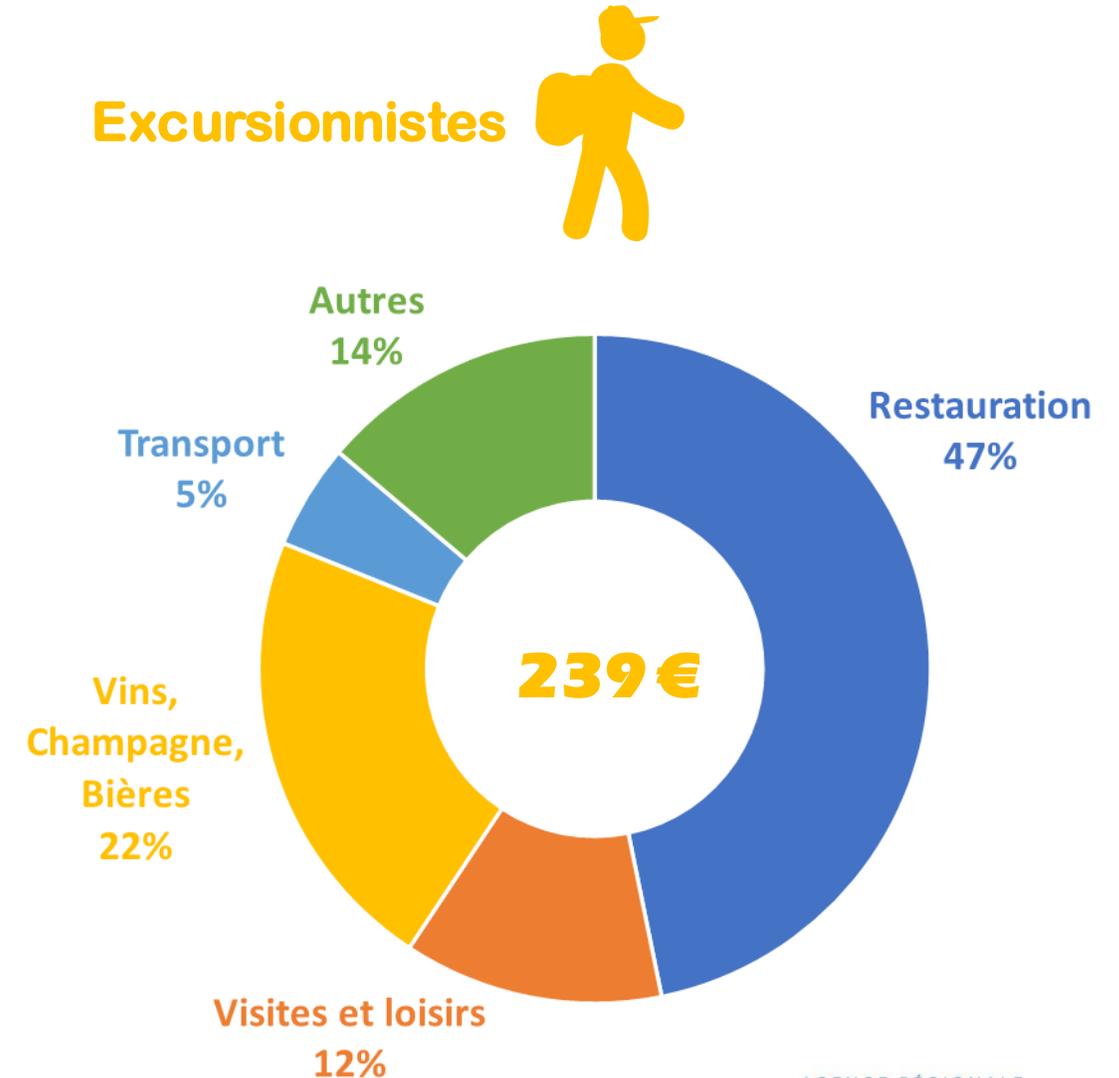
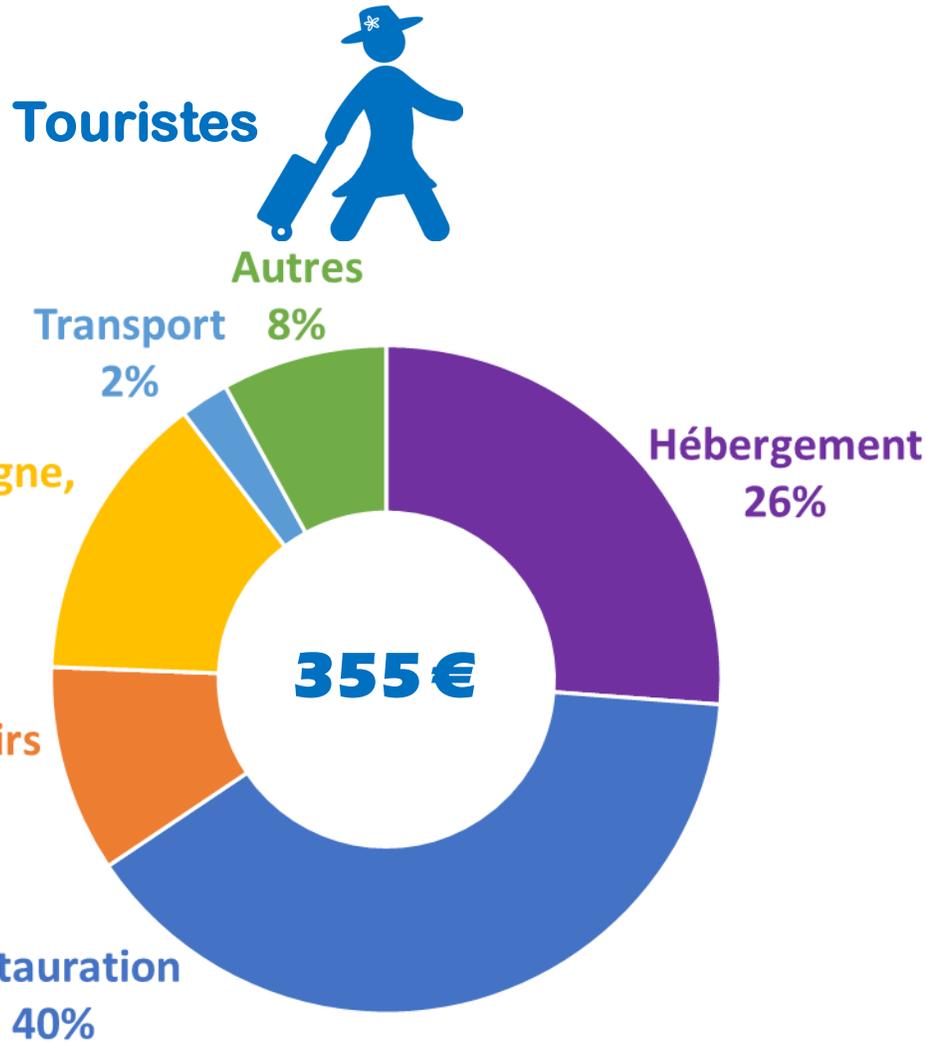
Dépenses par poste des visites dans le Grand Reims



**TOUS
VISITEURS**



Dépenses par poste des séjours et des excursions dans le Grand Reims





« **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