

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







Avant-propos

Ce que vous allez lire est une photographie des clientèles du tourisme régional.

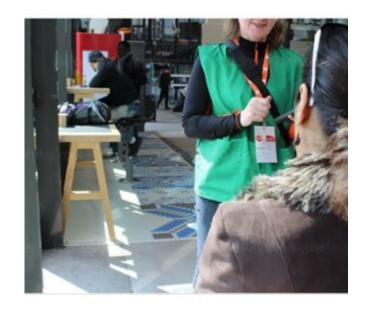
Il est paradoxal de vous dire que vous allez voir la toute première photographie de nos clientèles ; car en même temps, vous pourriez y voir la dernière photographie de nos clients du monde d'avant.... Avant le confinement dû au Covid-19.

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



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.











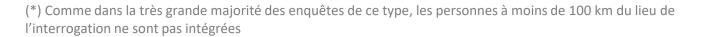






Enquêtes de mai 2018 à avril 2019

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).



Une enquête Grand Est, mais pas que ...



12 800
questionnaires
après un investissement
de près de 273 000 €



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

(*) incluant 67 000 € de cofinancements avec des partenaires institutionnels (voir dernière page)

L'enquête Clientèles, un dispositif complet

Un traitement à l'échelle du Grand Est, mais aussi à l'échelle de 16 autres territoires .

	5 destinations	8 départements	2 agglos	1 destination transfrontalière
CHA	Champagne	Aube (10) Marne (51) Haute-Marne (52)	OT Côte-des-Bar OT Grand Reims	
ARD	GEIE Ardenne	Ardennes (08)		Province du Luxembourg belge
LOR	Lorraine	Meurthe-et-Moselle (54) Meuse (55) Moselle (57) Vosges (88)	 	
VOS	Massif des Vosges	1 	 	
ALS	Alsace	I I	1	i

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).

Evénements

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

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









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 !







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%.



Analyse



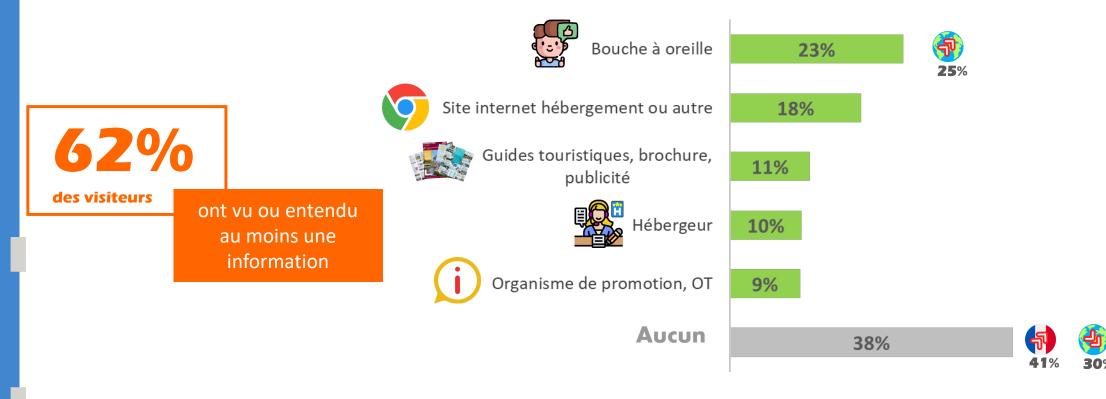


Sources d'information

Avant leur séjour ou excursion dans le Grand Est, 62% des visiteurs ont vu ou entendu au moins une information, ce qui signifie que 38% ne se sont pas informés.

Le **bouche à oreille** constitue la 1ère source d'information (23% des visiteurs). Les jeunes y sont le plus sensibles, tout comme les touristes en longs séjours. C'est le cas aussi pour les étrangers. C'est un mode d'information plus souvent cité au printemps et en été que le reste de l'année.

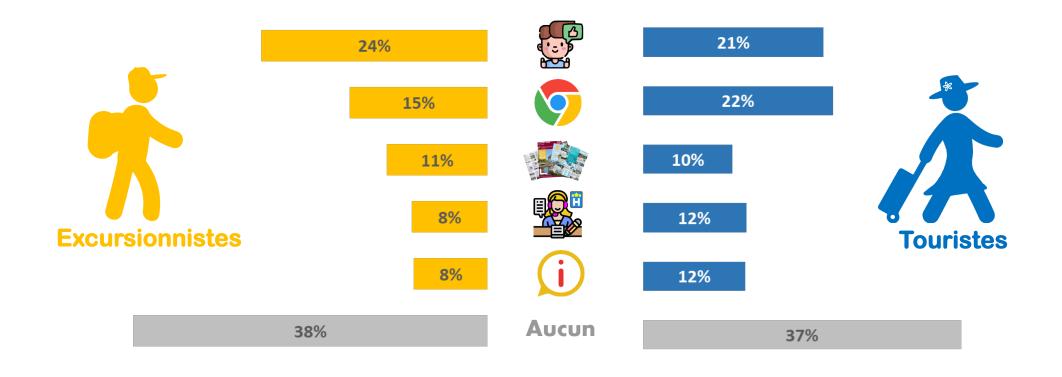
Globalement, les Français, sans doute plus connaisseurs de la destination, s'informent moins que les étrangers.





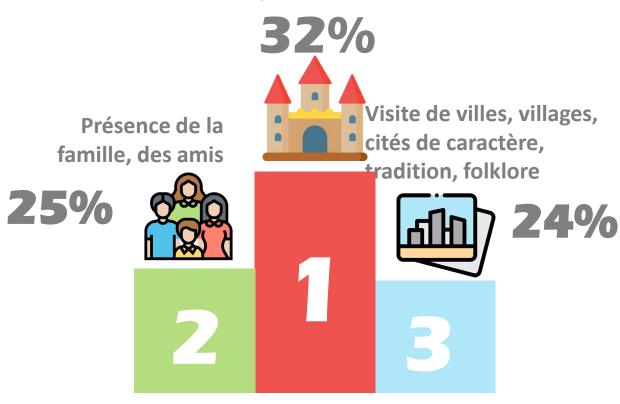
Sources d'information

Le bouche à oreille a plus de sens pour les excursionnistes. Les touristes, de façon globale, et plus particulièrement ceux en hébergement marchand, sont plus sensibles aux informations fournies par les hébergeurs et par l'office de tourisme. A noter que les excursionnistes à l'échelle du Grand Est peuvent être des touristes en dehors de la région (en Île-de-France, en Belgique...).





Patrimoine historique (châteaux, monuments, sites UNESCO...), musées, sites de mémoire





La richesse en patrimoine historique, musées ou sites de mémoire est la première source de motivation de visite de la région Grand Est. Elle concerne 1 visiteur sur 3.

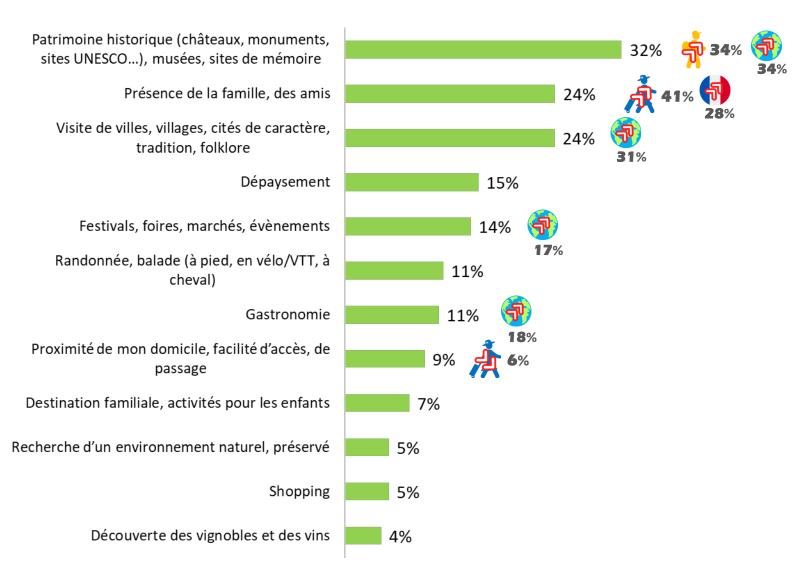
Cette motivation est plus souvent citée par les étrangers (35%) que les Français (31%), par les excursionnistes (34%) que par les touristes (29%), mais aussi davantage par les touristes en hébergement marchand (33%) que ceux en hébergement non marchand (25%).

La visite de villes, villages, cités de caractère, tradition, folklore et la présence de la famille, des amis sont au même niveau de citation et concernent un visiteur sur 4.

La visite de villes ou villages attire dans les mêmes proportions les touristes que les excursionnistes, mais davantage les étrangers que les Français. Les touristes en hébergement marchand y sont plus sensibles (32%) que ceux en hébergement non marchand (18%).

La présence de la famille / amis attire plus souvent les Français que les étrangers, et plus souvent les touristes que les excursionnistes.



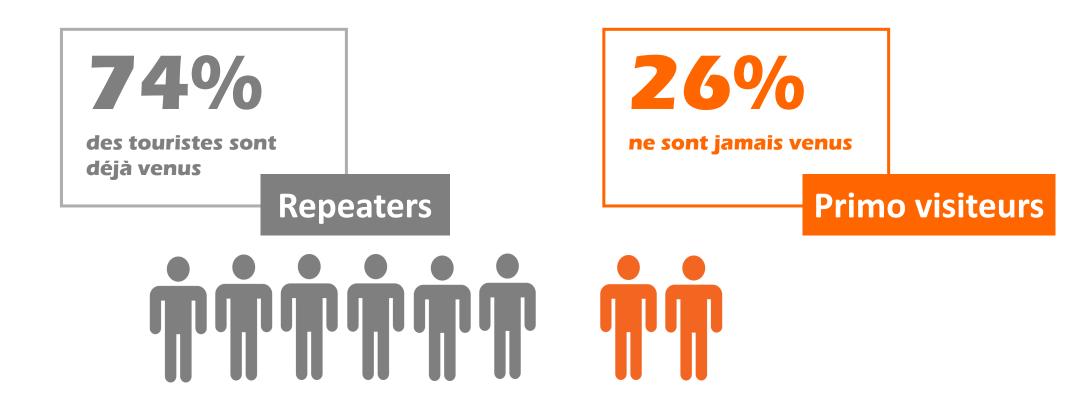




	Rappel Grand Est	ALS	LOR	CHA	ARD	VOS
Patrimoine historique, musées	, mémoire 32%	28%	33%	32%	34%	27%
Présence de la famille	e, des amis 24%	21%	21%	29%	22%	18%
Visite de villes/villages, cités caractère, tra	d., folklore 24%	34%	21%	24%	29%	16%
Dép	paysement 15%	29%	11%	8%	17%	21%
Festivals, foires, marchés, év	vènements 14%	17%	<mark>8</mark> %	8%	4%	9%
Randonnée, balade (à pied, en vélo/VT	Г, à cheval) 11%	13%	8%	5%	20%	22%
Ga	stronomie 11%	16%	5%	7%	12%	8%
Proximité de mon domicile, facilité d'accè	ès/passage <mark>9%</mark>	9%	11%	14%	9%	12%
Destination familiale, activités pour l	les enfants 7%	11 %	<mark>7</mark> %	9%	6%	7%
Découverte des vignobles	et des vins 4%	4%	1%	13%	1%	3%



Séjours effectués ces 5 dernières années



Parmi les touristes du Grand Est, les ¾ sont déjà venus pour un précédent séjour dans une de ses 5 destinations.

Séjours effectués ces 5 dernières années

Des différences selon que l'on soit :

74% de Repeaters

En hébergement marchand



En hébergement non marchand



Touristes français



Touristes étrangers



Courts séjours (1 à 3 nuits)



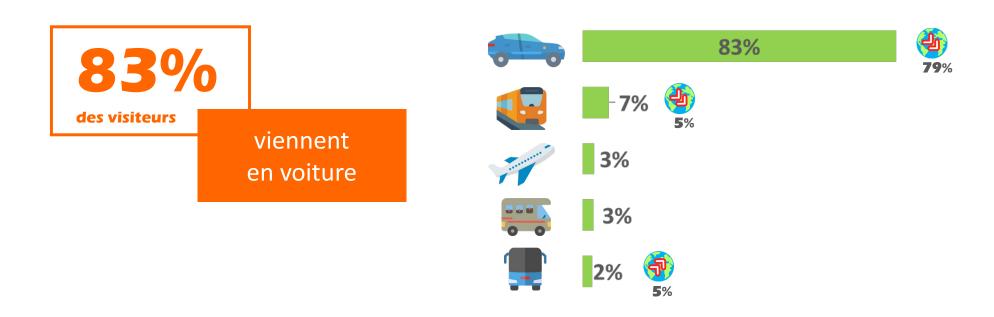
Longs séjours (4 nuits et +)



Mode de transport pour VOYAGER VERS le Grand Est

La voiture est le moyen de transport privilégié par l'ensemble des visiteurs pour se rendre dans le Grand Est (8 cas sur 10).

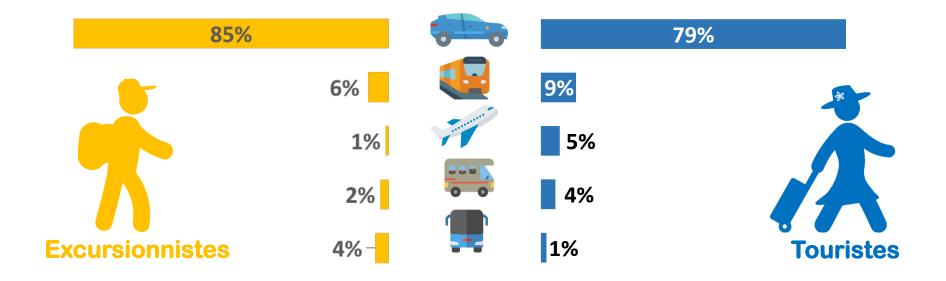
Les Français viennent plus en train/TGV et les étrangers se déplacent davantage en avion, en bus et en camping-car. Les personnes qui viennent seules prennent davantage le train/TGV et l'avion, celles qui viennent à 3 ou à 4 favorisent la voiture. Les plus jeunes utilisent davantage le train/TGV que les autres, les plus de 50 ans davantage le camping-car. Enfin, les CSP + sont les plus importants utilisateurs du train/TGV.





Mode de transport pour venir dans le Grand Est

Les touristes utilisent davantage le train/TGV et l'avion, et ceux qui font un long séjour (4 nuits ou plus) prennent davantage l'avion que les courts séjours.

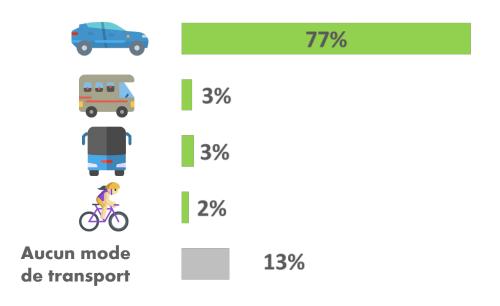




Mode de transport pour se DEPLACER DANS le Grand Est

Pour se déplacer dans le Grand Est, la voiture reste le moyen de transport privilégié pour 77% des visiteurs.



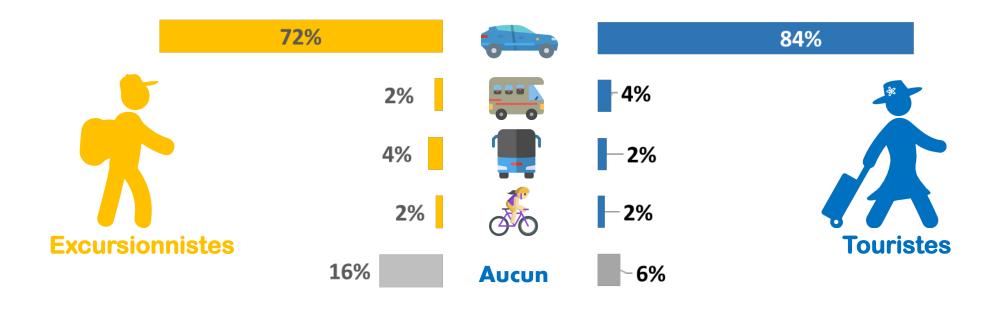




Mode de transport pour se déplacer dans le Grand Est

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 excursionnistes (16% contre 6% des touristes) ou les touristes en court séjour.





Activités pratiquées dans le Grand Est





Activités pratiquées dans le Grand Est

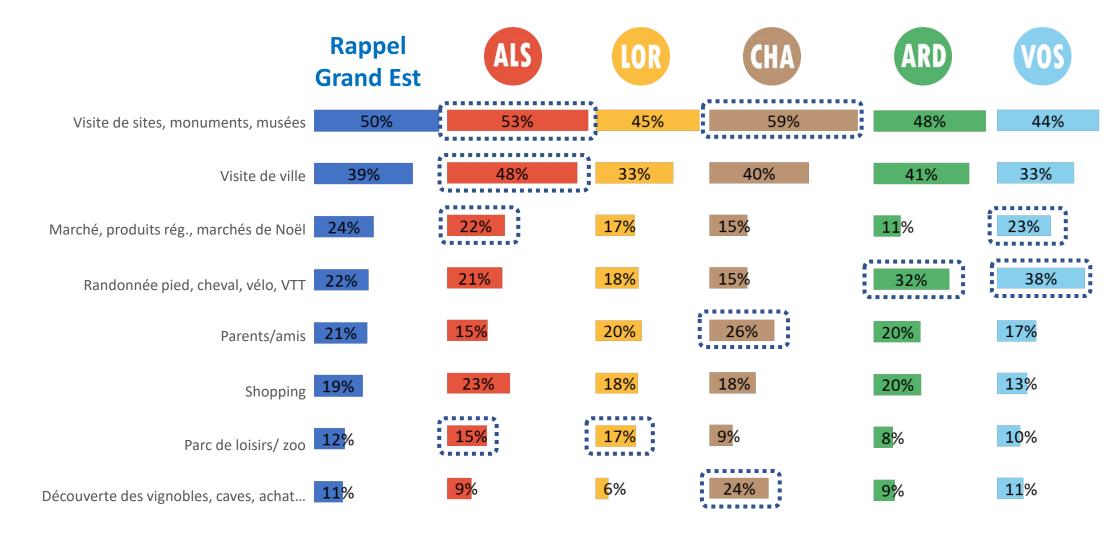
Les touristes réalisent plus d'activités que les excursionnistes, ce qui est légitime, puisque leur présence sur le territoire est plus longue.

Seuls les parcs de loisirs sont plus souvent cités par les excursionnistes que les touristes.





Activités pratiquées dans le Grand Est



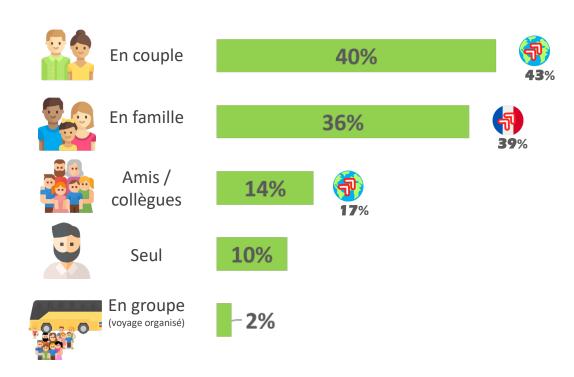


Le Grand Est attire principalement des couples : ils représentent 4 visiteurs sur 10.

La visite en famille concerne un peu plus d'un visiteur sur 3, et davantage les Français.

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

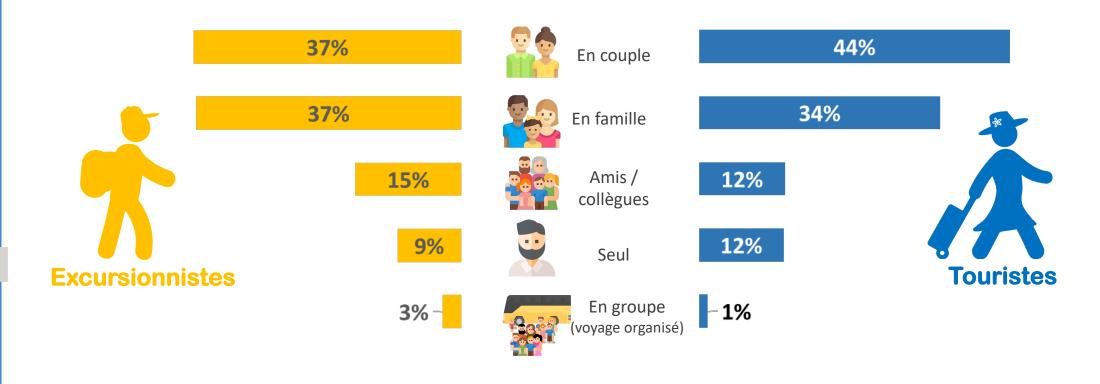




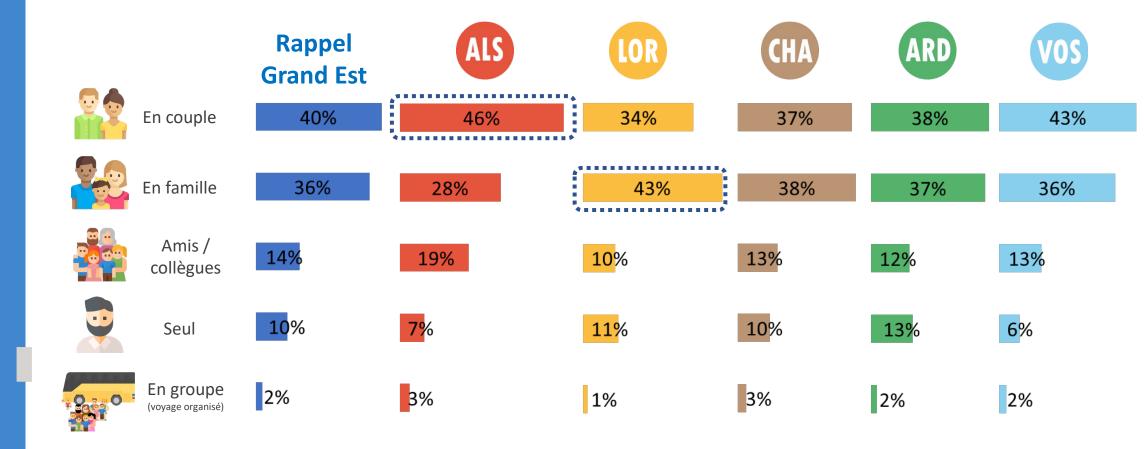


Le Grand Est attire principalement des couples, davantage des touristes (44% d'entre eux) que des excursionnistes (37%), et principalement des plus de 50 ans : 52% des plus de 50 ans sont des couples. Parmi les visiteurs des hébergements marchands, 51% sont des couples.

Au global, le groupe est constitué de 3,3 visiteurs pour les touristes et 4,1 pour les excursionnistes.





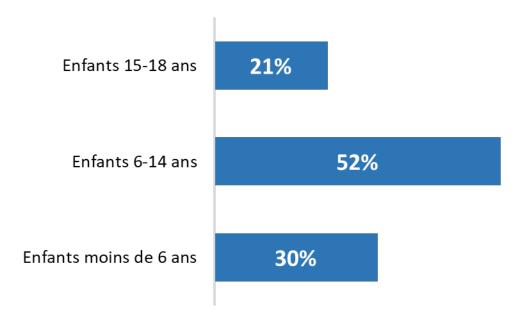






Parmi les visiteurs qui viennent avec leurs enfants, plus de la moitié ont des enfants de 6-14 ans.

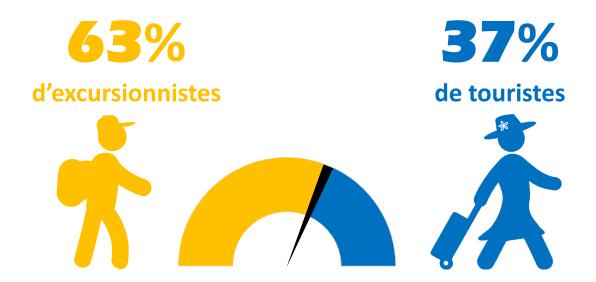






29

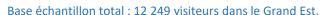
Répartition des touristes / excursionnistes



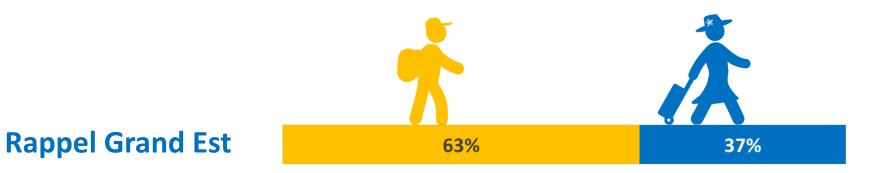
Un(e) **excursionniste** est une personne qui réalise une visite à la journée (pas de nuit dans le Grand Est)

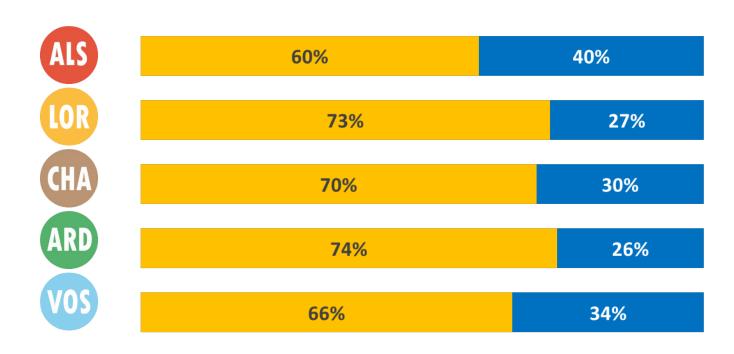
Un(e) **touriste** est une personne qui passe au moins une nuit dans le Grand Est, en dehors de son domicile, pour motif personnel (loisirs, visites parents amis, santé...) Ou professionnel (affaires, congrès, salons, réunions...).

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



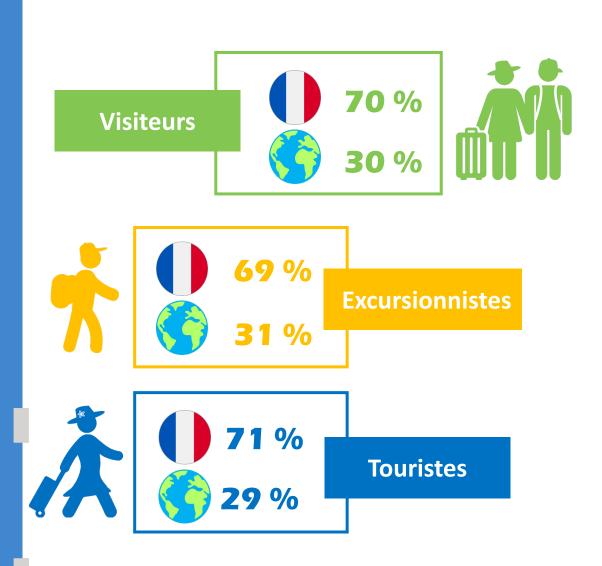
Répartition des touristes / excursionnistes

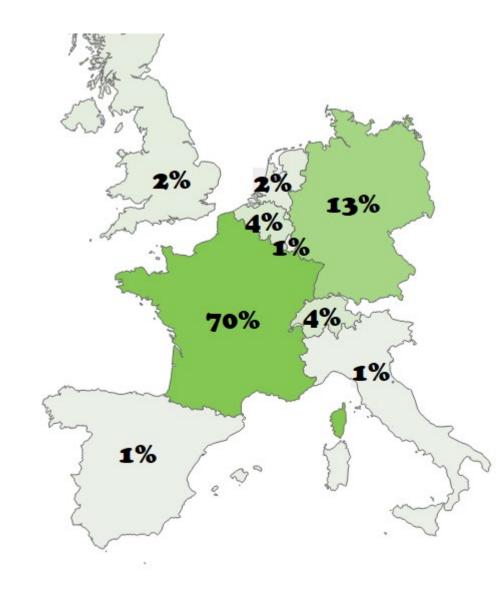




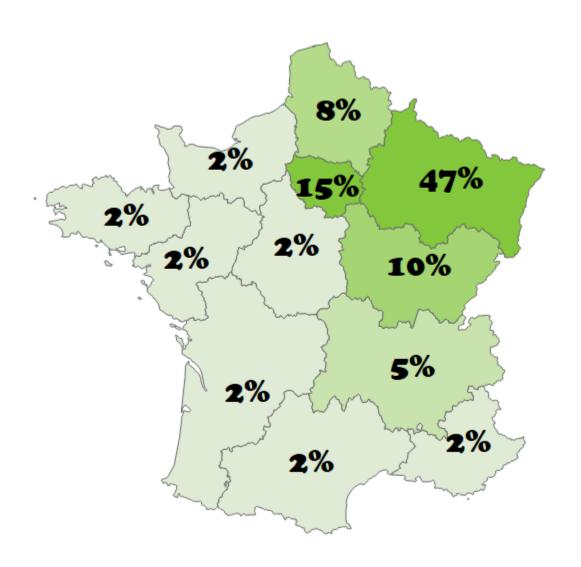


Origine des visiteurs





Origine des visiteurs français



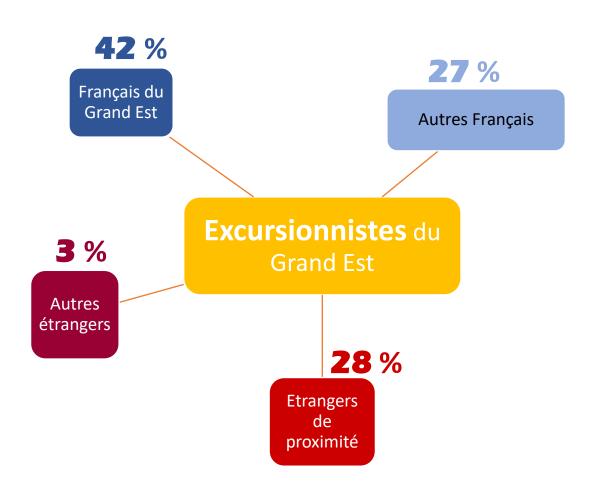
47%

des visiteurs français dans le Grand Est proviennent du Grand Est,

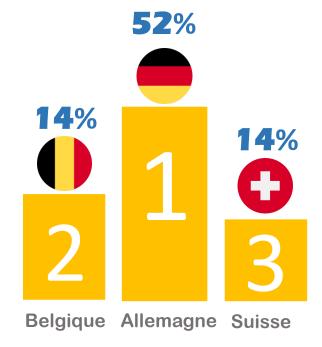
15% d'Île-de-France

et 10% de Bourgogne Franche Comté

Origine des excursionnistes



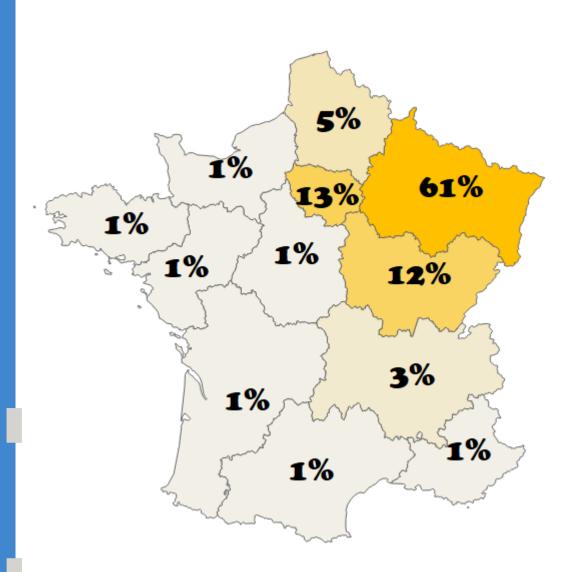
Parmi les seuls étrangers,



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



Origine des excursionnistes français



61%

des excursionnistes français dans le Grand Est proviennent du Grand Est,

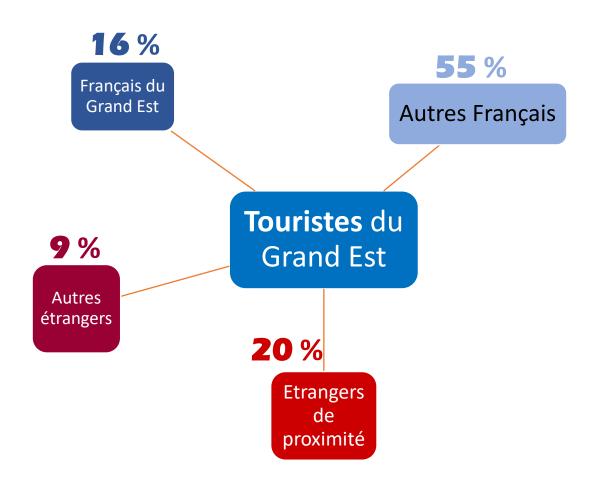
13% d'Île-de-France

et 12% de Bourgogne-Franche-Comté

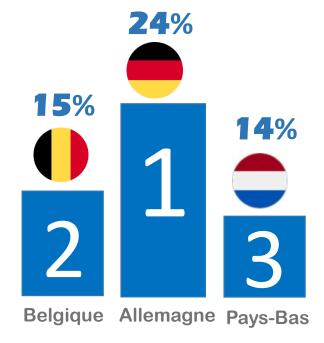


Un touriste parisien hébergé en Bourgogne-Franche-Comté est considéré comme un excursionniste parisien

Origine des touristes



Parmi les seuls étrangers,

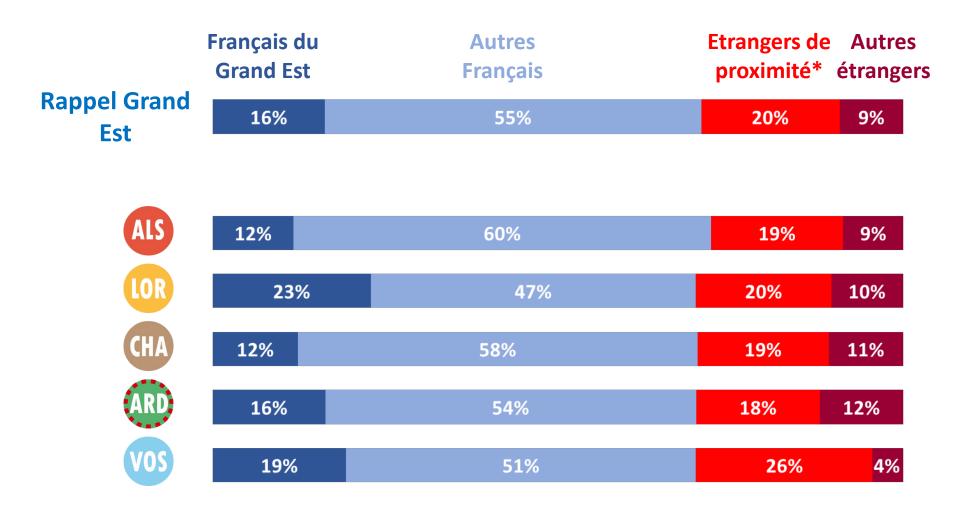


Etrangers de proximité = Belgique, Luxembourg, Pays-Bas, Allemagne, Suisse et Royaume-Uni



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

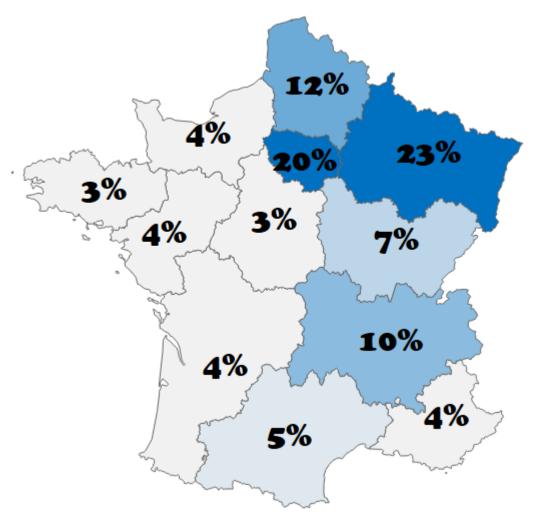
Origine des touristes



Les étrangers de proximité varient en fonction de la destination : Grand Est (Belgique, Luxembourg, Pays-Bas, Allemagne, Suisse et Royaume-Uni), Alsace (Belgique, Allemagne et Suisse), Lorraine (Belgique, Luxembourg, Pays-Bas et Allemagne), Champagne (Belgique, Luxembourg, Pays-Bas et Royaume Uni), Ardennes (08) (Belgique, Luxembourg et Pays-Bas) et Les Vosges (Belgique, Luxembourg, Pays-Bas, Allemagne et Suisse).



Origine des touristes français



France d'outre-mer : 1%

23%

des touristes français dans le Grand Est proviennent du Grand Est,

20% d'Île-de-France

et 12% des Hauts-de-France

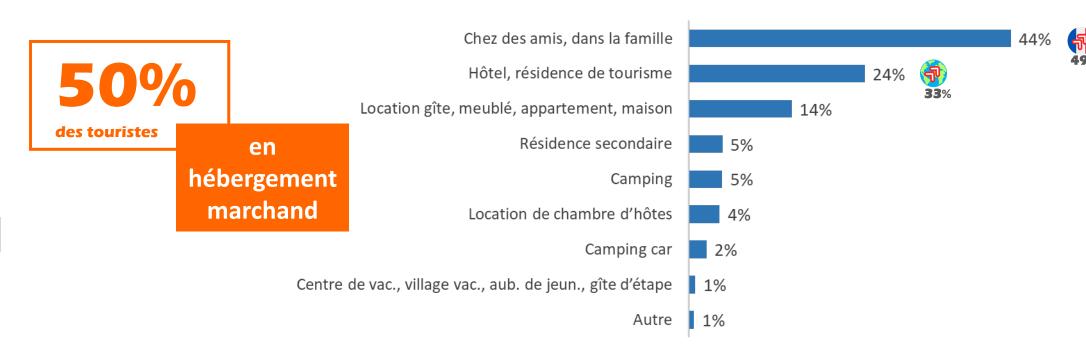


Touristes: mode d'hébergement

44% des touristes sont hébergés chez des amis ou la famille. Avec les résidences secondaires, on considère que 50% des visiteurs sont en hébergement non marchand.

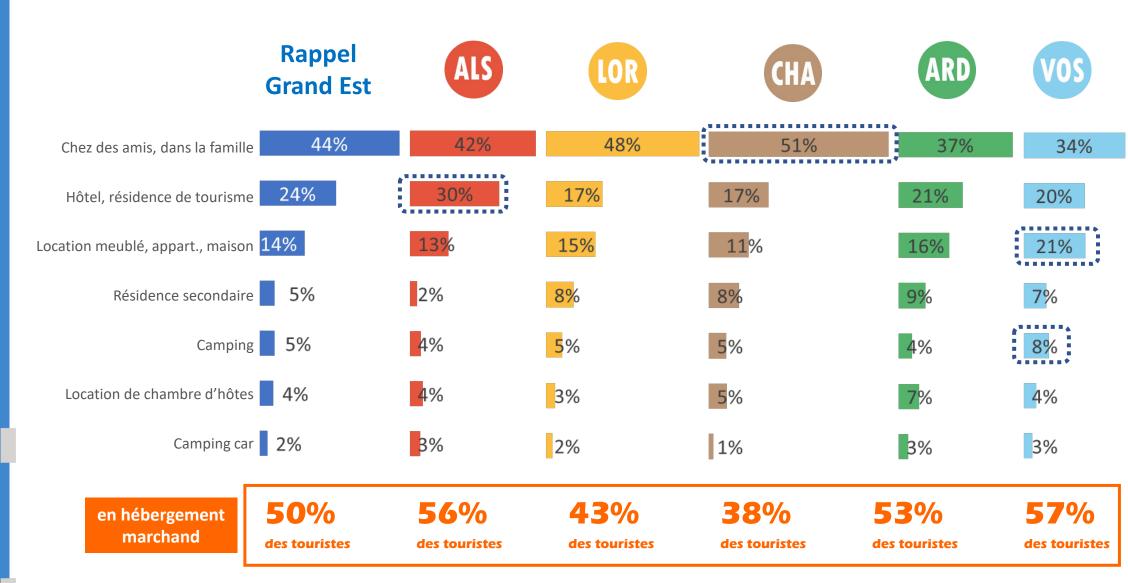
Un touriste sur 4 est à l'hôtel ou en résidence de tourisme. La location de meublé concerne 14 % des touristes.

Les touristes français privilégient l'hébergement chez la famille / amis (49 % pour 29 % pour les étrangers). Les étrangers, quant à eux, sont plus nombreux dans les hôtels (33%) et en camping (7%). Globalement, ils fréquentent davantage les hébergements marchands que les Français.





Touristes: mode d'hébergement





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



Touristes : durée de séjour



La durée moyenne de séjour dans le Grand Est estimée à **4,8 nuitées** correspond à la durée moyenne exprimée par les touristes* interrogés dans le Grand Est.

Elle est plus élevée pour les Français (4,9 nuits) que pour les étrangers (4,5), plus élevée aussi pour les touristes en hébergement non marchand (5,1) que ceux en hébergement marchand (4,5), plus élevée pour ceux qui sont venus avec des enfants, plus élevée pour les plus de 65 ans, enfin plus élevée en été.

Elle correspond à 48 % de courts séjours (1 à 3 nuits) et 52 % de longs séjours (4 nuits et plus).



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

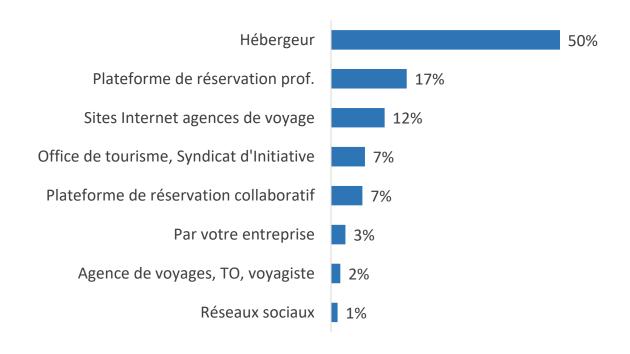
50 %

des touristes ayant réservé

ont réservé

directement auprès de leurs hébergeurs

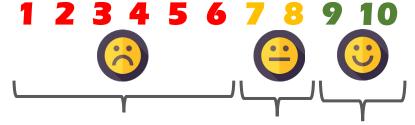
Parmi ceux qui ont réservé, la moitié des touristes en hébergement marchand réserve directement auprès de l'hébergement.





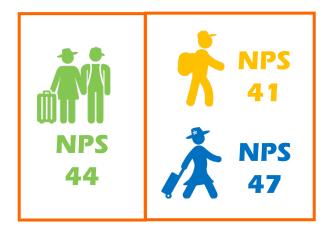
Recommandation et tranches d'âge

Recommandation



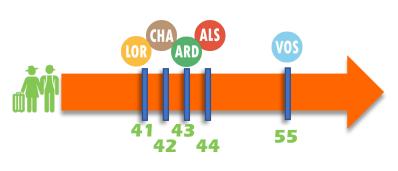
Détracteurs 4% Neutres Promoteurs
48% 48%

NPS = % Promoteurs - % Détracteurs



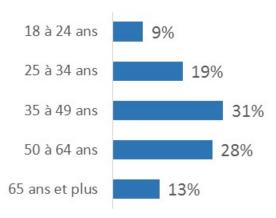
Le NPS est un indicateur du pouvoir de recommandation (viralité) de la destination.

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.



Tranches d'âge

Age moyen: 46 ans





Satisfaction





Note globale moyenne de satisfaction (sur 10



86%

Bon niveau de satisfaction des visiteurs du Grand Est

Satisfaction

(notes de 8 à 10)





Note globale moyenne de satisfaction (sur 10)

Satisfaction

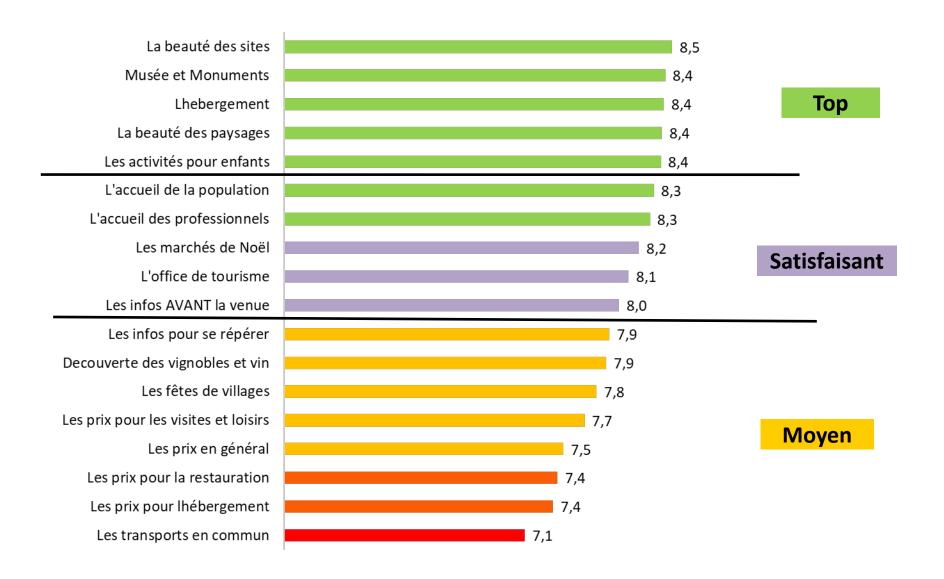
(notes de 8 à 10)







Satisfaction par thème (note sur 10)

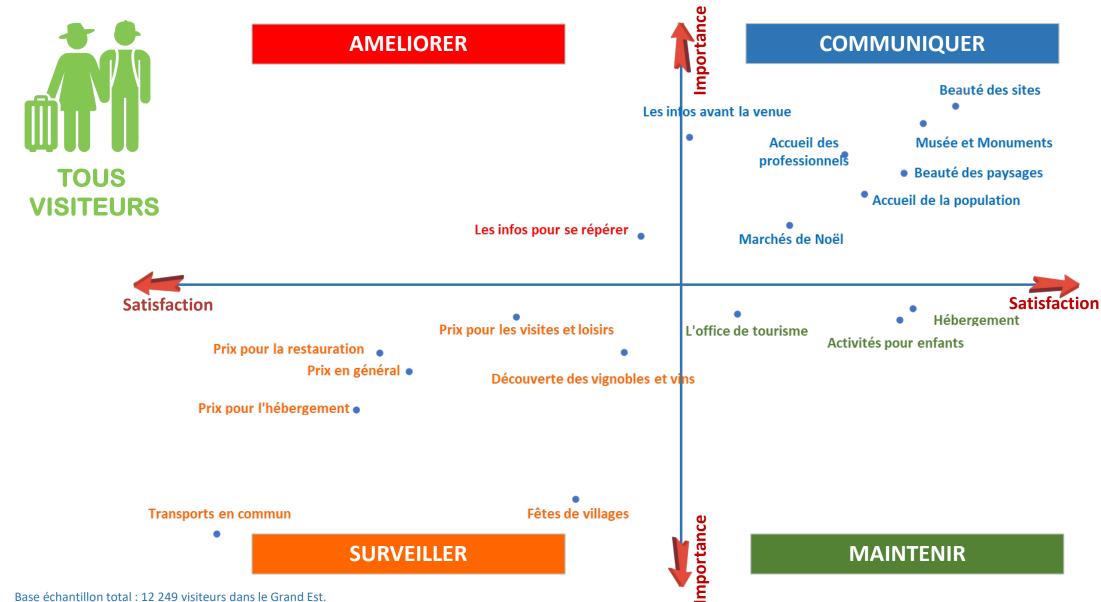




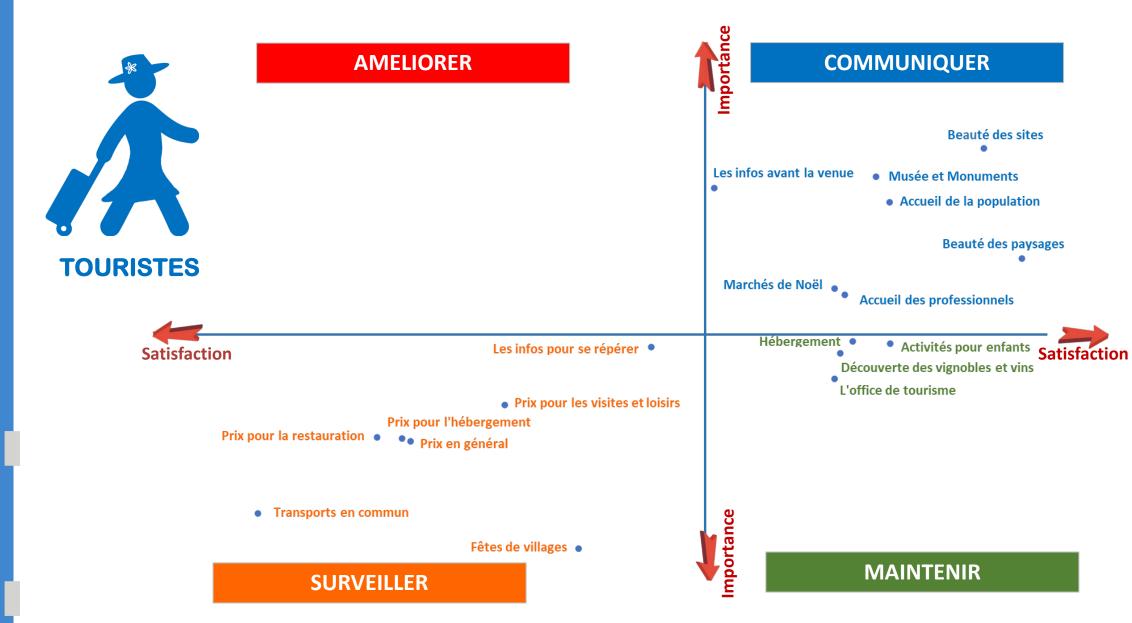
Satisfaction par thème (note sur 10) - TOP 5



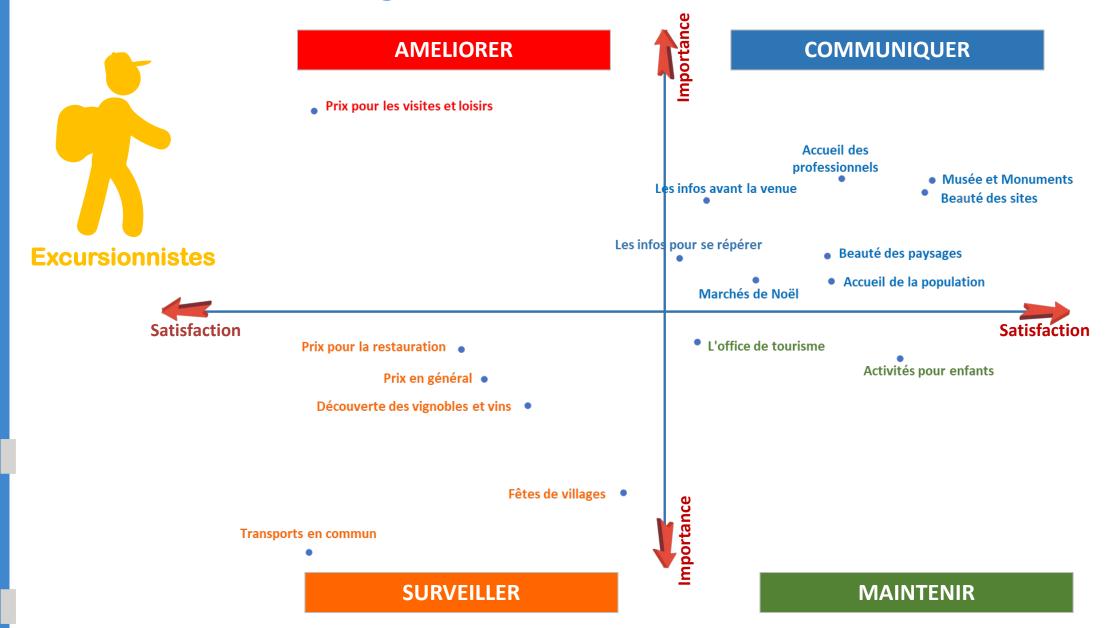
Bilan d'image dans le Grand Est - Tous visiteurs



Bilan d'image dans le Grand Est - Touristes



Bilan d'image dans le Grand Est - Excursionnistes



Satisfaction par thème (note sur 10)

Quelles sont les différences entre les Français et les étrangers ?







Au niveau de l'importance des critères, deux se démarquent selon l'origine du visiteur.



Les informations avant la venue dans le Grand Est sont plus importantes dans la satisfaction globale pour les Français que les étrangers.

Les fêtes et animations de villages ont plus d'importance pour les étrangers que les Français.



Dépenses





Dépenses des visiteurs dans le Grand Est







* Coût moyen d'une visite dans le Grand Est, 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 : 12 249 visiteurs 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.

Dépenses des touristes hébergés dans le Grand Est

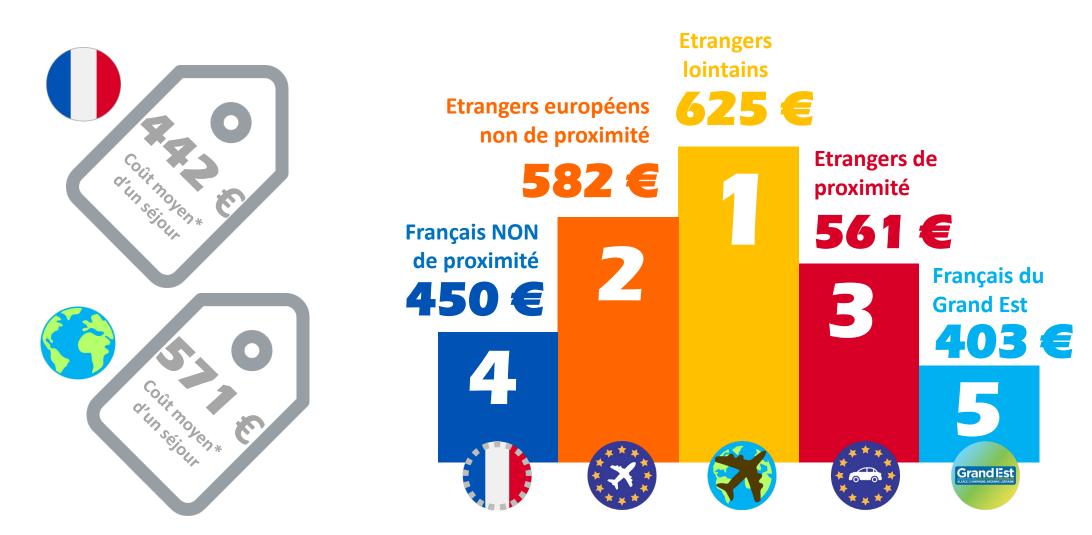


^{*} Coût moyen d'un séjour dans le Grand Est, quel que soit le nombre de personnes du foyer présentes et quel que soit le nombre de jours



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 Est



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

Base échantillon touristes : 7 012 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.

^{*} 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

Dépenses des excursionnistes dans le Grand Est

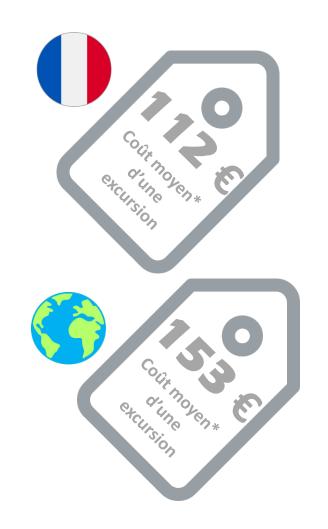


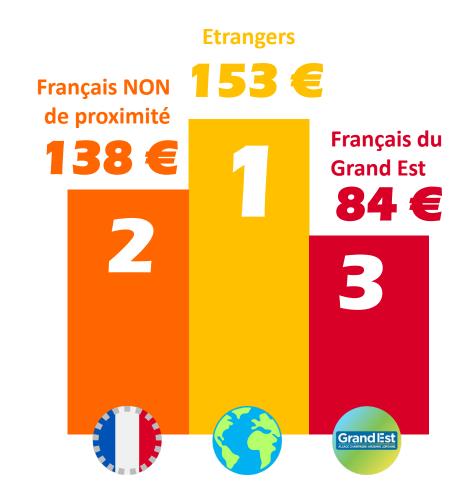
^{*} Coût moyen d'une visite d'une journée dans le Grand Est, quel que soit le nombre de personnes du foyer présentes

Base échantillon excursionnistes : 5 237 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 dans le Grand Est





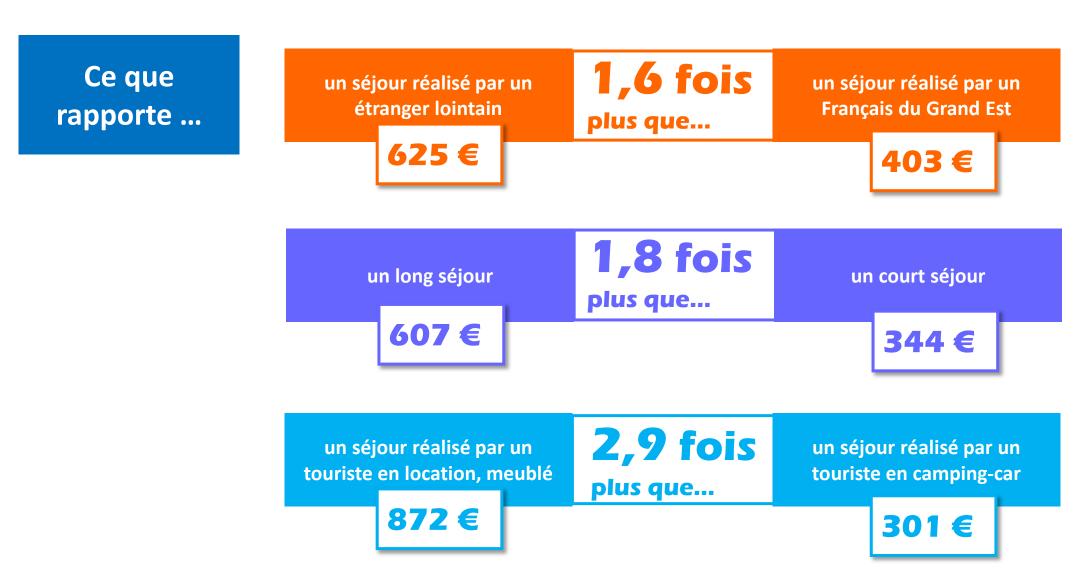
^{*} Coût moyen d'une visite d'une journée dans le Grand Est, quel que soit le nombre de personnes du foyer présentes Base échantillon excursionnistes : 5 237 excursionnistes.

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

Dépenses des visiteurs dans le Grand Est

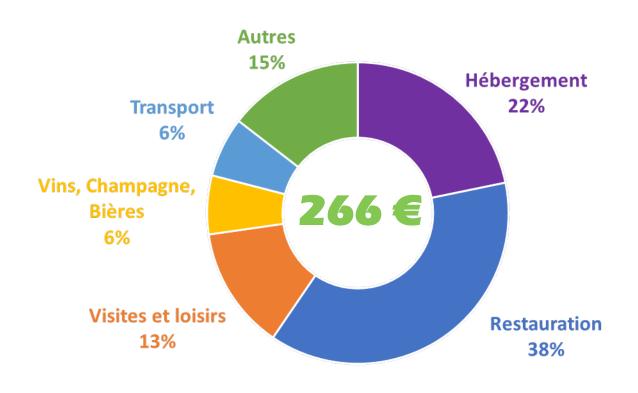


Dépenses des visiteurs dans le Grand Est



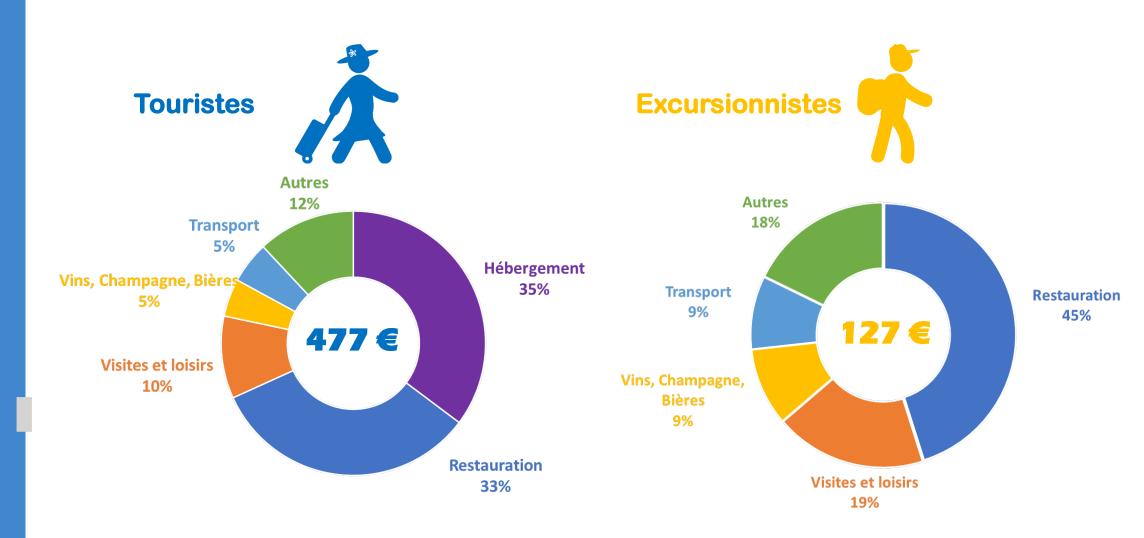
Dépenses par poste des visites dans le Grand Est







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







« **MERCI** » aux cofinanceurs institutionnels qui ont permis la production de cette première enquête régionale en apportant 67 000 euros pour 216 000 euros investis par l'ART Grand Est*

Eurométropole de Strasbourg
Colmar Agglomération
Mulhouse Alsace Agglomération
Office de Tourisme du Grand Reims
Office de Tourisme de la côte des Bar
Province du Luxembourg Belge

Les ADT de la Marne (51), Meurthe et Moselle (54), Meuse (55), Moselle (57), Vosges (88)

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





