

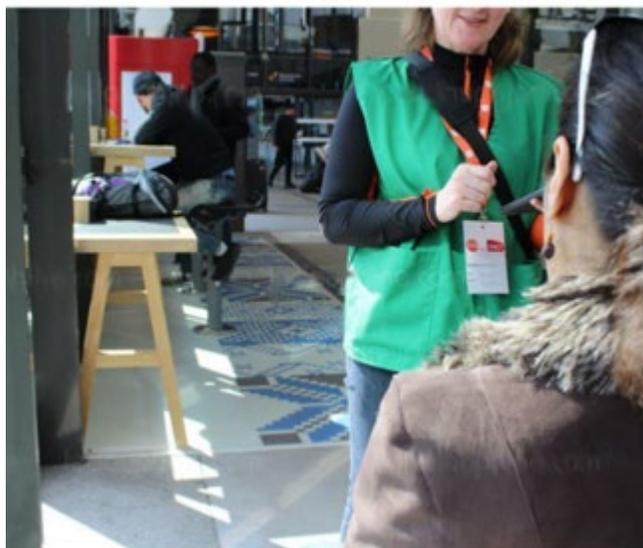
Les clientèles touristiques de la filière « Mémoire, culture et patrimoine »

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 « **Mémoire, culture et patrimoine** ». 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 :

-  Patrimoine historique (châteaux, monuments, sites UNESCO...),
-  Sites de mémoire,
-  Musées,
-  Sites industriels.

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

- des Visiteurs Culture  avec l'ensemble

- des visiteurs dans le Grand Est  .



Principaux résultats

Les visiteurs Culture, des visiteurs curieux et gastronomes



-  La découverte du patrimoine historique de la destination est intimement liée à la visite de villes ou villages, très souvent citée comme motivation ou source d'activité par les visiteurs Culture.
-  Pour organiser leur visite, ils sont sensibles aux informations recueillies sur **Internet**, ou à celles des **organismes de promotion** ou des offices de tourisme.
-  Les visiteurs Culture viennent plus souvent en couple que la moyenne ; Il y a rarement des enfants, et lorsqu'il y en a, les enfants sont plus âgés que pour la moyenne régionale.
-  Si les Français sont majoritaires, leur part est plus faible que pour la moyenne régionale. Les Français du Grand Est sont moins nombreux au profit de la clientèle d'Ile de France.
-  59% sont des excursionnistes et 41% des touristes, une part plus élevée que la moyenne régionale.
-  Les excursionnistes **dépensent davantage** : 140 € pour la journée, s'expliquant par un poste « Restauration » plus élevé que la moyenne. Les touristes privilégient les **hébergements marchands**, hôtels principalement.



Principaux résultats



CHALLENGE :

- **Peaufiner sa communication**, les visiteurs Culture recherchent des informations sur le net ou auprès des organismes de promotion / offices de tourisme, davantage que la moyenne,
- **Promouvoir cette filière auprès des habitants du Grand Est** : ils ne représentent que 40% des Français contre 47% pour la moyenne régionale,
- **Attirer plus de familles** ou de groupes avec enfant, ils sont moins représentés que la moyenne,
- **Développer cette filière** qui procure des revenus supplémentaires, en particulier auprès des excursionnistes.

Portrait-robot du visiteur Culture

Il est sensible aux informations recueillies sur **Internet**, ainsi qu'auprès des **organismes de promotion / offices de tourisme**



On le voit sur toute la région du Grand Est



C'est plutôt un visiteur à la journée

Il s'intéresse à la **visite de villes ou villages**, en complément du patrimoine historique ou des musées



Il vient plus souvent en **couple** que la moyenne

Il privilégie l'**hébergement marchand**



Il y a moins souvent présence d'enfants que la moyenne

Les excursionnistes **dépensent davantage que la moyenne**



S'il est souvent **français**, il vient moins souvent que les autres du Grand Est

4 milliards d'€, c'est la dépense totale de l'ensemble des visiteurs Culture par an



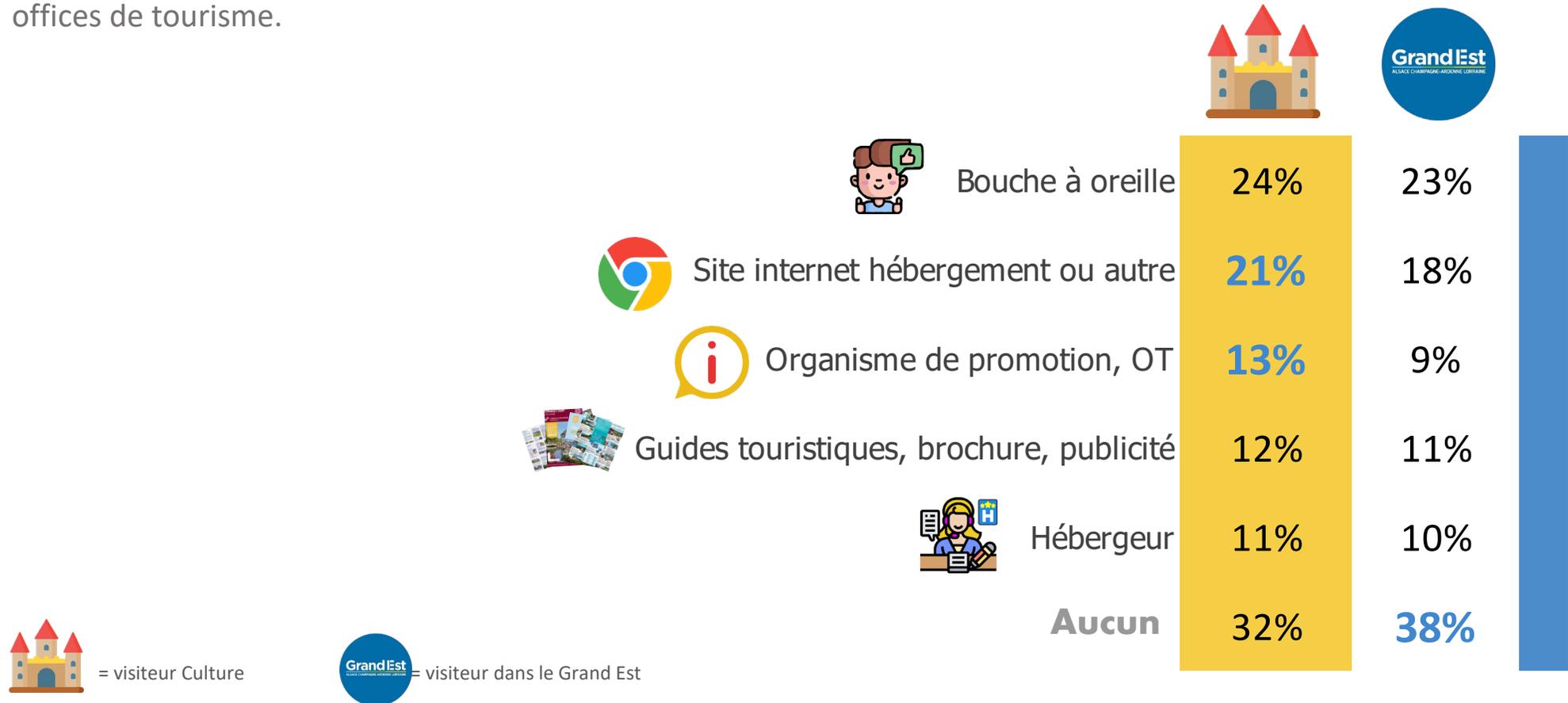
On estime à plus de **33 millions** le nombre annuel de visiteurs Culture en visite dans le Grand Est

Analyse

Sources d'information

Les visiteurs Culture s'informent davantage que les visiteurs du Grand Est. En effet, avant leur séjour ou excursion dans le Grand Est, 68% des visiteurs Culture ont vu ou entendu au moins une information, ce qui signifie que 32% ne se sont pas informés (38% en moyenne régionale).

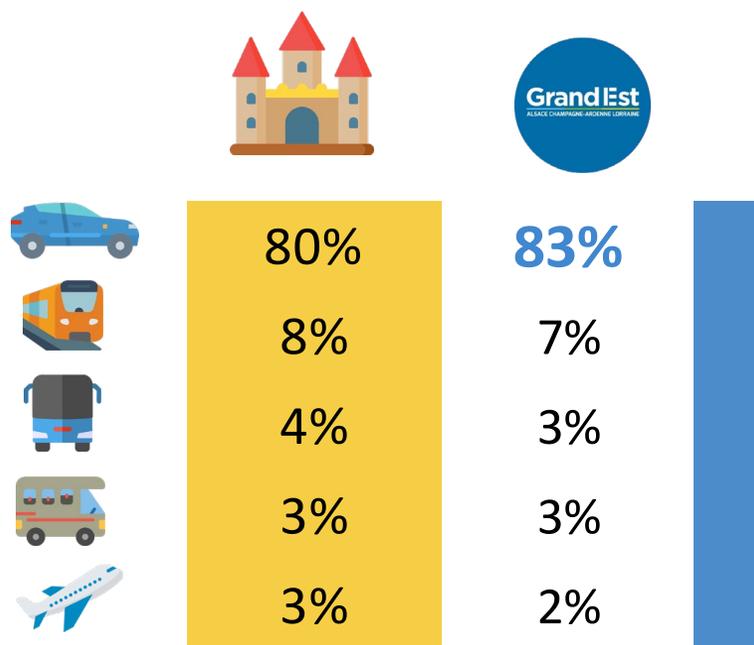
Ils sont plus sensibles aux informations recueillies sur **Internet**, via leur hébergeur, les **organismes de promotion** ou les offices de tourisme.



Base échantillon total : 7 090 visiteurs Culture et 12 249 visiteurs dans le Grand Est. Total > 100%, plusieurs réponses possibles.

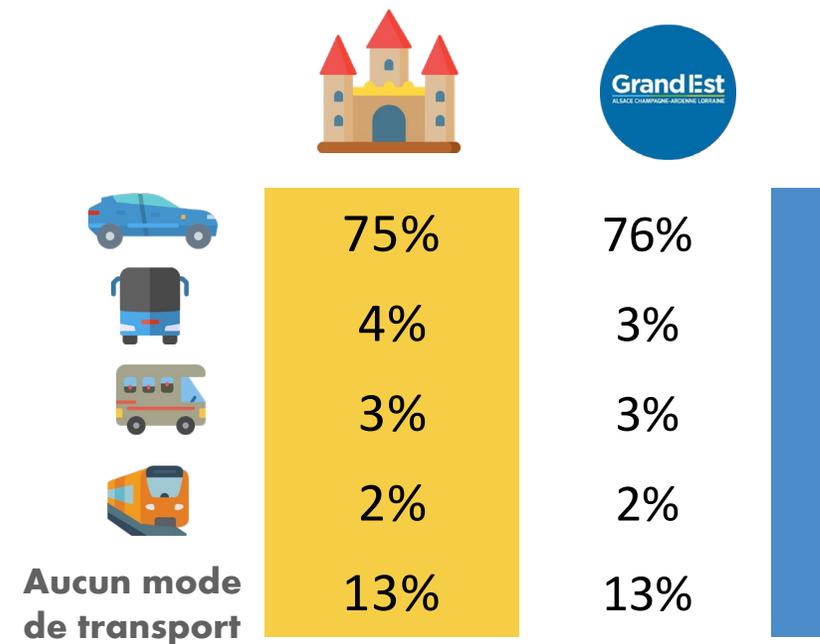
Source ORT. Données annuelles recueillies de mai 2018 à avril 2019 dans le Grand Est.

Mode de transport pour VOYAGER VERS le Grand Est



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

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 les $\frac{3}{4}$ des visiteurs.

Base échantillon total : 7 090 visiteurs Culture et 12 249 visiteurs dans le Grand Est

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



= visiteur Culture



= visiteur dans le Grand Est

Motivations de visite

Sans grande surprise, le **patrimoine historique** constitue le 1^{er} élément de motivation pour 57% des visiteurs Culture.

Pour ces visiteurs, la visite de ville est aussi une motivation de visite.



= visiteur Culture



= visiteur dans le Grand Est

Base échantillon total : 7 090 visiteurs Culture 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.



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

57%

32%

Visite de villes, villages, cités de caractère, tradition, folklore

31%

24%

Présence de la famille, des amis

24%

24%

Dépaysement

12%

15%

Festivals, foires, marchés, évènements

8%

14%

Gastronomie

8%

11%

Randonnée, balade (à pied, en vélo/VTT, à cheval)

8%

11%

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

- ✓ Patrimoine historique (châteaux, monuments, sites UNESCO...),
- ✓ Sites de mémoire,
- ✓ Musées,
- ✓ Sites industriels.

Item sélectionné pour la description de la filière

Activités pratiquées



= visiteur Culture



= visiteur dans le Grand Est

Base échantillon total : 7 090 visiteurs Culture et 12 249 visiteurs dans le Grand Est

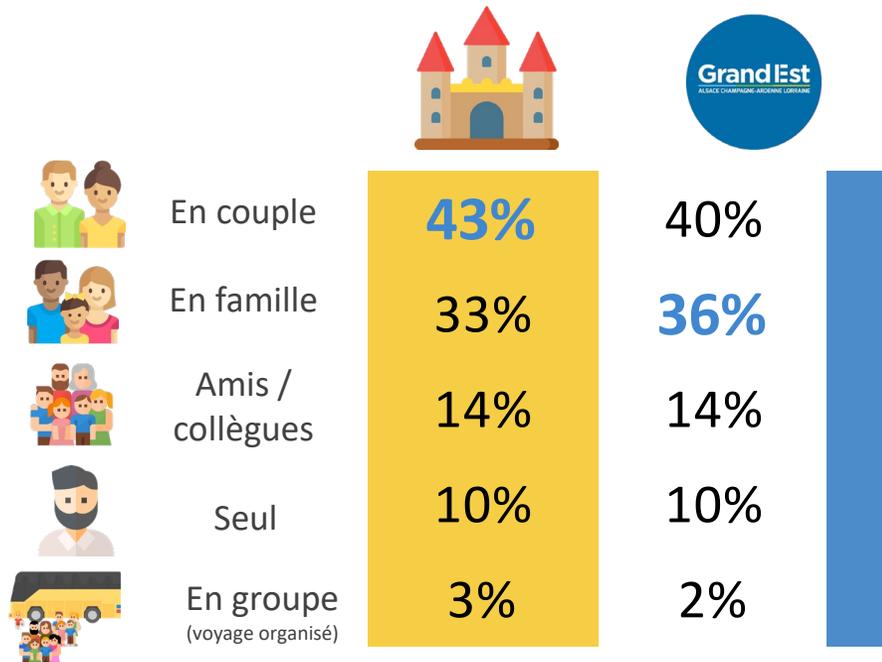
Source ORT. Données annuelles recueillies de mai 2018 à avril 2019 dans le Grand Est.

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

- ✓ Patrimoine historique (châteaux, monuments, sites UNESCO...),
- ✓ Sites de mémoire,
- ✓ Musées,
- ✓ Sites industriels.

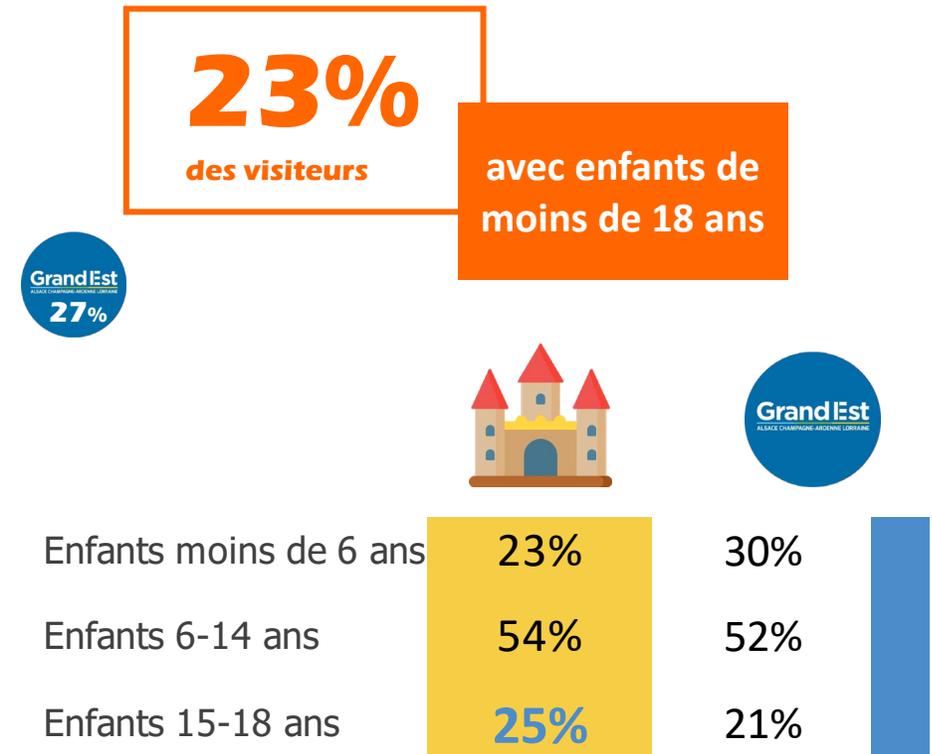
Item sélectionné pour la description de la filière

Constitution du groupe de visite



Le visiteur Culture vient plus souvent **en couple** et moins en famille.

Il y a moins souvent présence d'enfant. Et lorsqu'il y en a, les enfants sont plus âgés que pour la moyenne régionale.



Base échantillon total : 7 090 visiteurs Culture et 12 249 visiteurs dans le Grand Est.

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

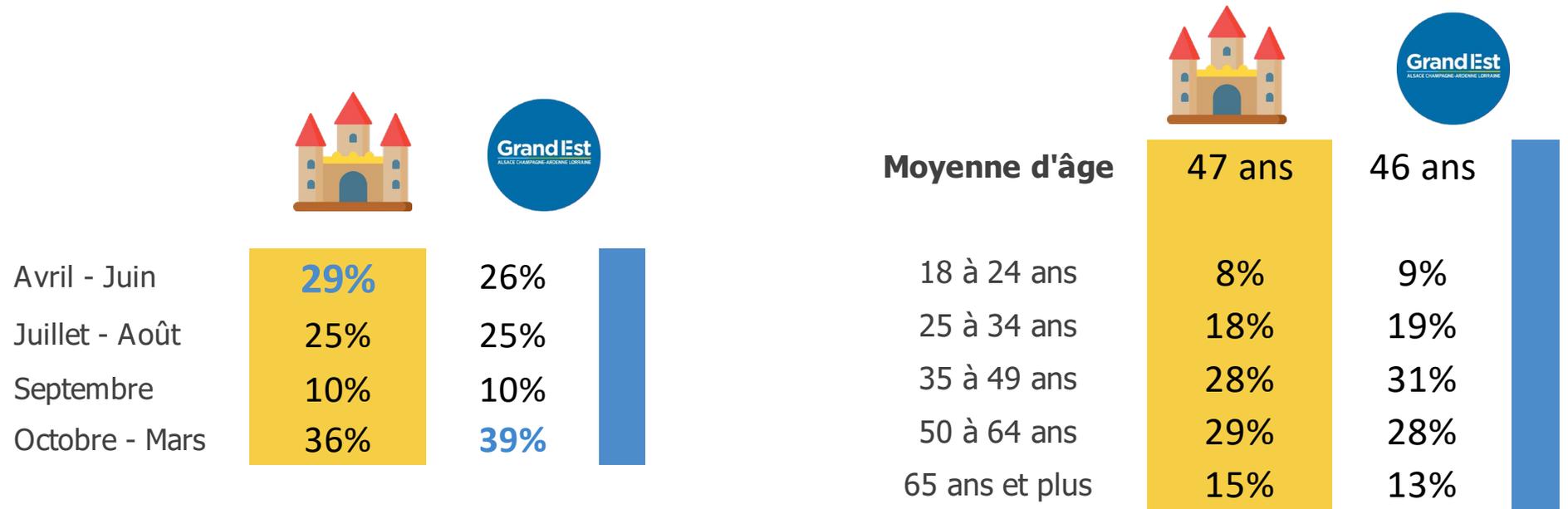


= visiteur Culture



= visiteur dans le Grand Est

Constitution du groupe de visite



Le visiteur Culture vient plus souvent au **printemps** et moins souvent en automne-hiver. Sa moyenne d'âge est légèrement plus élevée que la moyenne.

Base échantillon total : 7 090 visiteurs Culture et 12 249 visiteurs dans le Grand Est.

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



= visiteur Culture

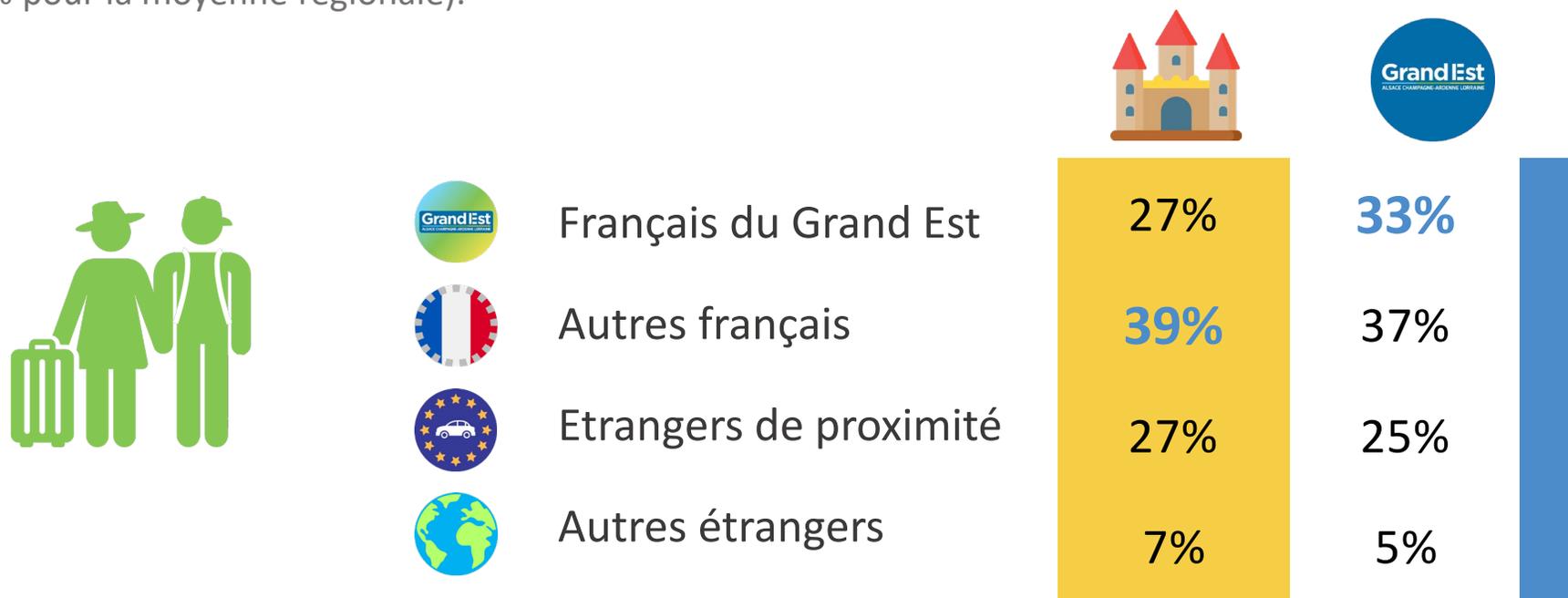


= visiteur dans le Grand Est

Origine des visiteurs

Si les visiteurs Culture sont essentiellement des Français, ils sont cependant moins représentés : 66% contre 70% pour la moyenne régionale. La visite autour du patrimoine / culture attire donc davantage les étrangers que la moyenne : 34% sont étrangers (30% en moyenne régionale).

Au niveau des visiteurs français, on note aussi une différence, une part moindre des **habitants du Grand Est**, ils ne représentent que 40% des Français (47% pour la moyenne régionale) au profit des **Parisiens plus nombreux** (19% contre 15% pour la moyenne régionale).



= visiteur Culture



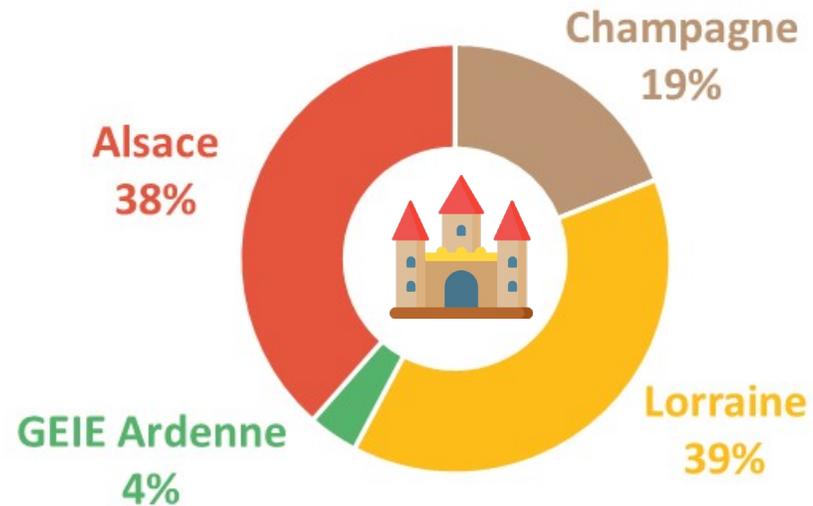
= visiteur dans le Grand Est

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

Base échantillon total : 7 090 visiteurs Culture et 12 249 visiteurs dans le Grand Est.

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

Destination des visiteurs



On trouve les visiteurs Culture principalement en **Alsace** et en **Lorraine**.

29% sont excursionnistes ou touristes dans le Massif des Vosges.



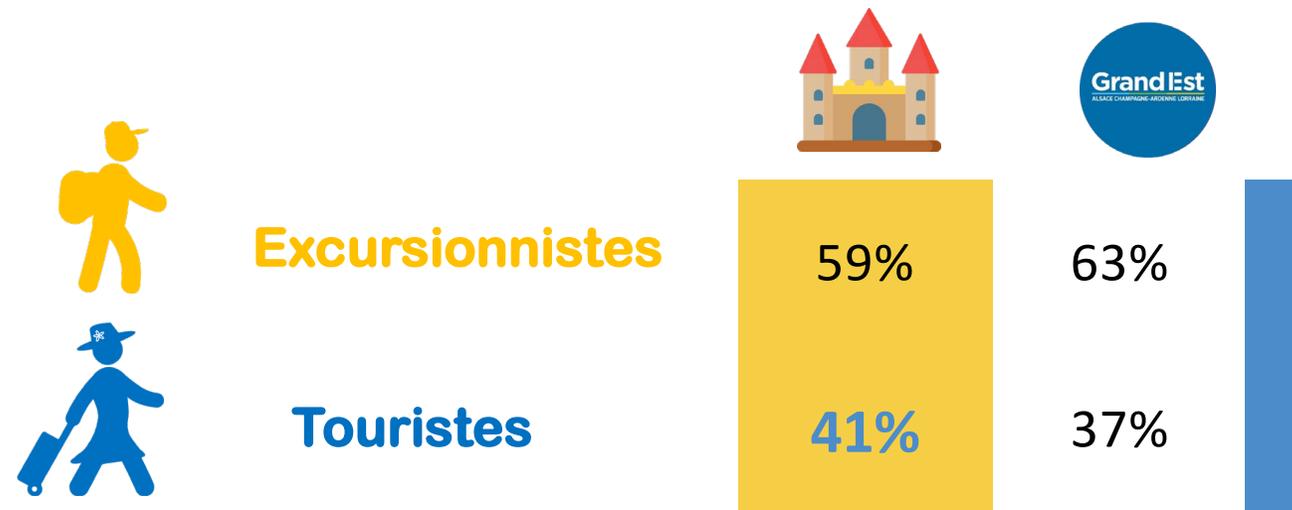
= visiteur Culture

Base échantillon total : 7 090 visiteurs Culture et 12 249 visiteurs dans le Grand Est.

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

Répartition des touristes / excursionnistes

Chez les visiteurs Culture, la part des **touristes** est plus importante que chez les visiteurs du Grand Est.



= visiteur Culture

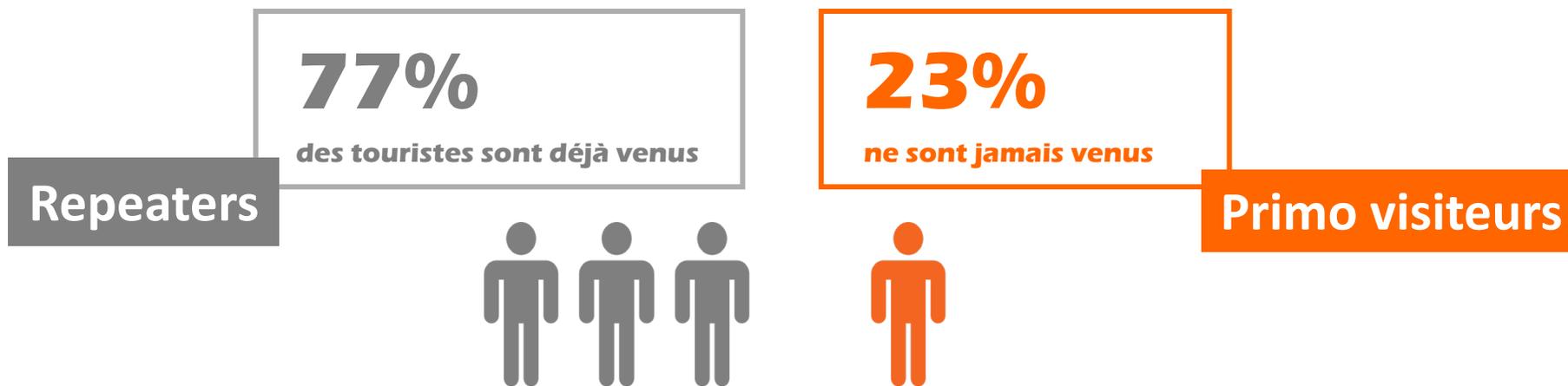


= visiteur dans le Grand Est

Base échantillon total : 7 090 visiteurs Culture et 12 249 visiteurs dans le Grand Est.

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

Séjours effectués ces 5 dernières années



Parmi les touristes Culture, 77% 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)



23%

77%



26%

74%



= visiteur Culture



= visiteur dans le Grand Est

Base échantillon touristes : 4 407 touristes Culture et 7 012 touristes dans le Grand Est.

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

Touristes : mode d'hébergement

Le Touriste Culture se tourne davantage vers un **hébergement marchand**, avec une préférence pour l'hôtel.

Hébergements marchands

Hôtel, résidence de tourisme

Location gîte, meublé, appartement, maison

Location de chambre d'hôtes

Camping

Camping car

Hébergements NON marchands



53%

26%

15%

5%

4%

3%

47%

50%

24%

14%

4%

5%

2%

50%



= visiteur Culture



= visiteur dans le Grand Est

Base échantillon touristes : 4 407 touristes Culture 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.

Touristes : durée de séjour

4,8 nuits

Durée
moyenne de
séjour

Durée moyenne de séjour



4,8 nuits



4,8 nuits

Courts séjours (1 à 3 nuits)

48%

48%

Longs séjours (4 nuits et plus)

52%

52%

Les touristes Nature ont une **durée moyenne de séjour** de **4,8 nuitées**, équivalente à la moyenne régionale.

Cette durée moyenne de séjour correspond à la durée moyenne exprimée par les touristes Culture interrogés dans le Grand Est. Elle correspond à 48 % de courts séjours (1 à 3 nuits) et 52 % de longs séjours (4 nuits et plus).

Base échantillon touristes : 4 407 touristes Culture 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.



= visiteur Culture

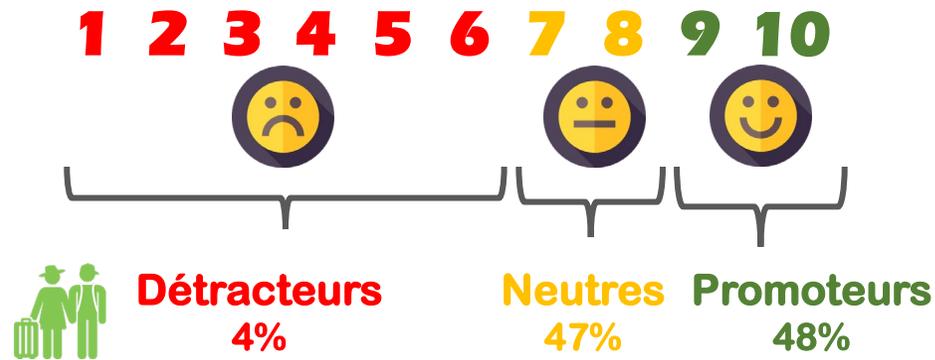


= visiteur dans le Grand Est

A noter : dans l'enquête, les clientèles affaires sous représentées, peuvent expliquer cette durée plutôt élevée de 4,8 nuitées dans le Grand Est.

Recommandation

Recommandation



$$\text{NPS} = \% \text{ Promoteurs} - \% \text{ Détracteurs}$$

Les visiteurs Culture recommandent autant la destination que les visiteurs du Grand Est en général.



= visiteur Culture



= visiteur dans le Grand Est

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.



Base échantillon total : 7 090 visiteurs Culture et 12 249 visiteurs dans le Grand Est.

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

Satisfaction

Note globale moyenne de satisfaction (sur 10)



Grand Est
8,4

Grand Est
86%

87 %

Satisfaction

(notes de 8 à 10)

Bon niveau de satisfaction
des visiteurs Culture

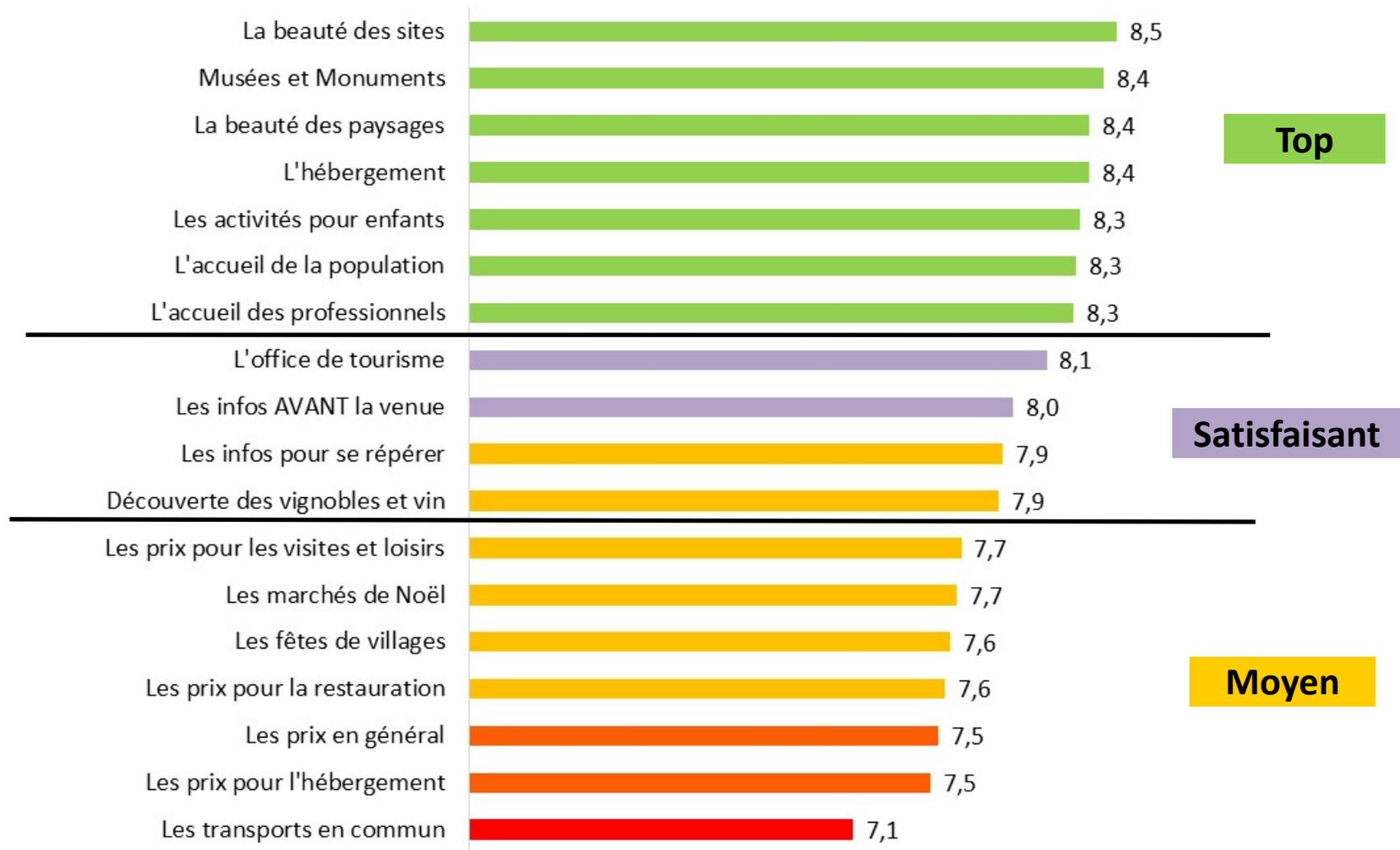


Les visiteurs Culture s'avèrent globalement autant satisfaits de l'offre touristique que la moyenne régionale pour qui la note est de 8,4/10 et 86% de satisfaction.

Base échantillon total : 7 090 visiteurs Culture et 12 249 visiteurs dans le Grand Est.

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

Satisfaction par thème (note sur 10)



Base échantillon total : 7 090 visiteurs Culture .

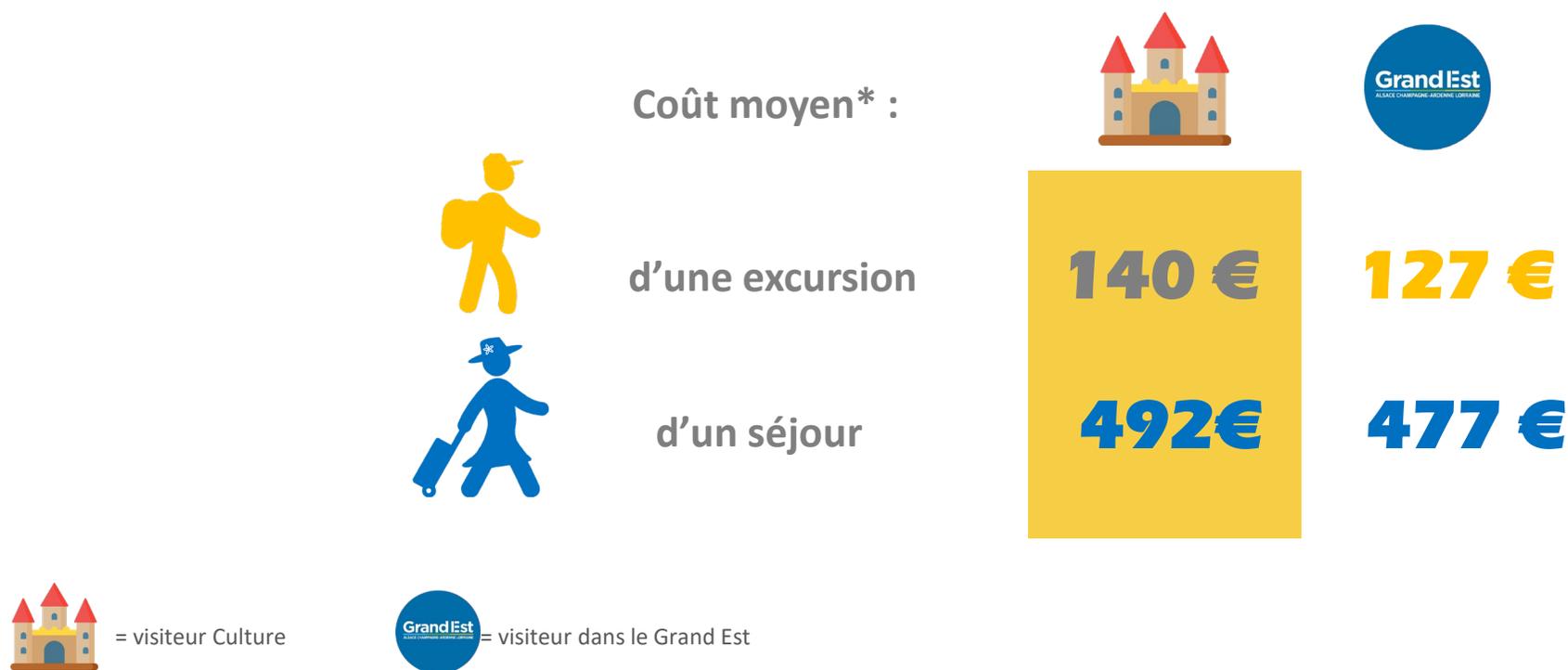
Source ORT. Données annuelles recueillies de mai 2018 à avril 2019 dans le Grand Est.

Dépenses

Dépenses des visiteurs

L'excursionniste Culture dépense davantage pour son excursion que l'excursionniste Grand Est : 140€ contre 127€ par excursion. Contrairement à ce que l'on pourrait imaginer, ce n'est pas le poste « Visite » qui fait la différence, mais le poste « Restauration ». En effet, les excursionnistes Culture dépensent 19% de plus pour la restauration ou achats alimentaires.

Le touriste Culture dépense autant, voire légèrement plus qu'un touriste du Grand Est.



* 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 : 2 683 excursionnistes Culture, 5 237 excursionnistes dans le Grand Est, 4 407 touristes Culture 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>

