



Enquête Clientèles 2016-17 sur la destination Alsace

4 Principaux résultats

Mai 2019



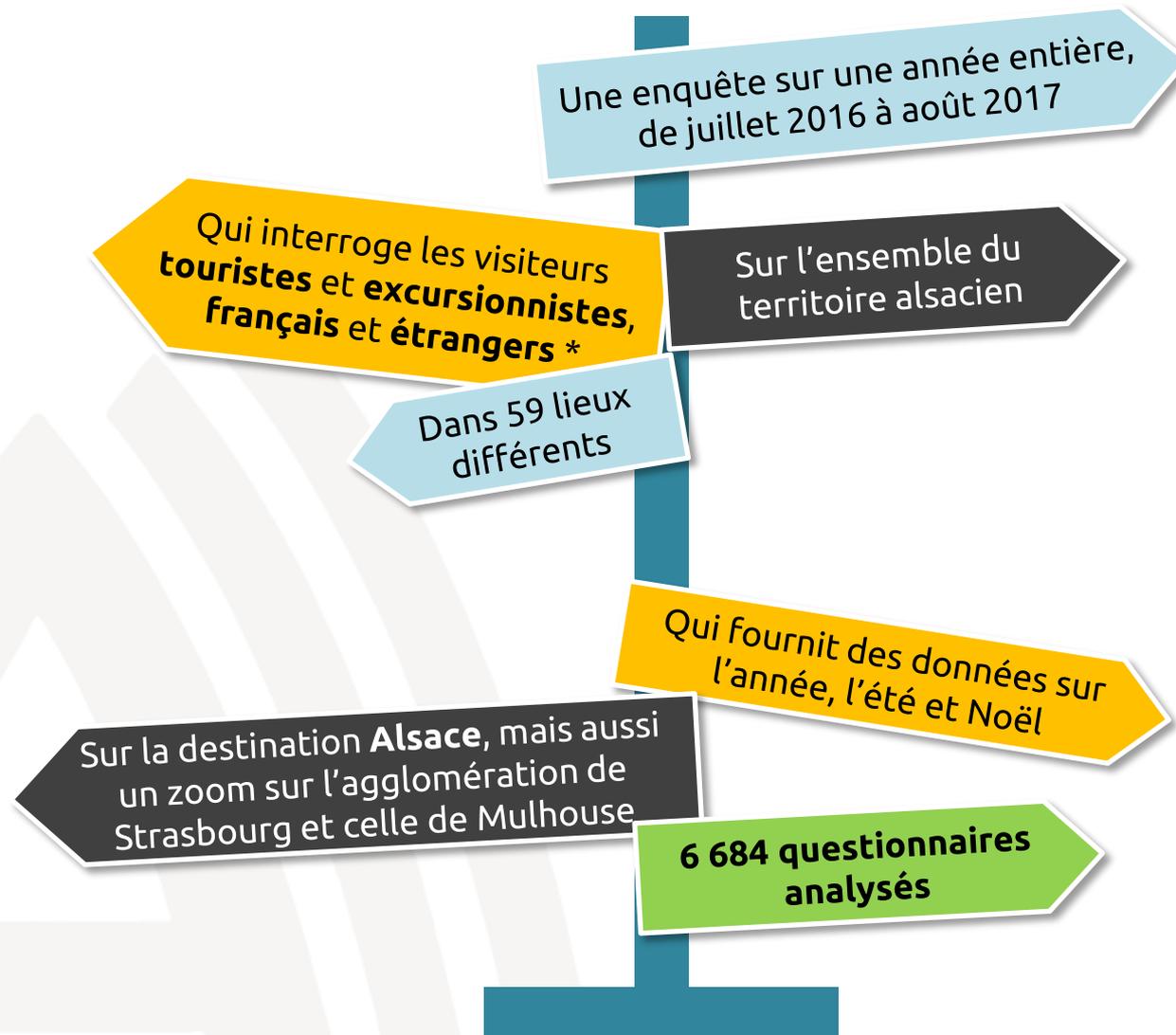
Objectifs du dispositif

En 2016-17, afin de mieux connaître les clientèles touristiques en visite en Alsace, l'Observatoire du Tourisme a mené pour la première fois, une étude annuelle, s'étendant de juillet 2016 à août 2017.

Les objectifs principaux du dispositif ont été définis comme tels :

- Veille marketing des principales caractéristiques et profils des visiteurs (profil, activités, satisfaction, dépenses),
- Disposer d'informations sur toute une année sur les clientèles pour la définition des choix stratégiques de promotion et de développement touristique des destinations,
- Evaluer les dépenses,
- Mise à jour du ratio touristes/excursionnistes, élément primordial pour l'estimation du poids économique du tourisme à l'échelle de la destination Alsace.

L'Enquête Clientèles 2016-17, c'est ...



* Les résidents alsaciens et les visiteurs d'affaires ont été exclus du dispositif.

Autres données disponibles

L'analyse suivante décrit les **principaux résultats** à partir de l'enquête annuelle.



Déjà parue sur clicalsace.com, l'analyse sur **les dépenses** fournit les dépenses pour chaque type de visiteurs (touriste, excursionniste) sur l'année et chacune des saisons.



Déjà parue sur clicalsace.com, l'analyse sur **la satisfaction** des visiteurs fournit une note globale de satisfaction, un bilan d'image, une comparaison avec d'autres destinations françaises, sur l'année et chacune des saisons.



Déjà parue sur clicalsace.com, l'analyse sur les **profils et caractéristiques** des visiteurs fournit les éléments de motivation de visite, d'activités pratiquées, d'origine géographique, de mode d'hébergement... .

Sommaire

Principaux résultats annuels	6
Principaux résultats été	9
Principaux résultats décembre	12

Principaux résultats ANNUELS

Les visiteurs en Alsace

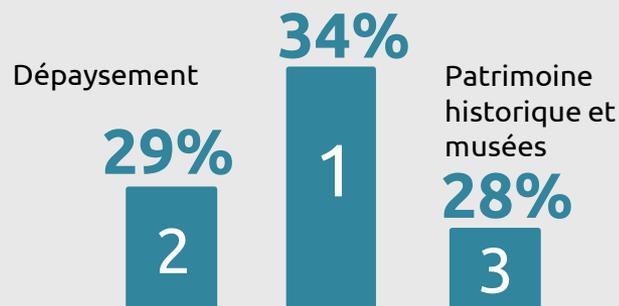
Les visiteurs

69%
sont déjà venus



MOTIVATIONS DE VISITE

Visite de villes ou villages,
tradition, folklore



NOTE GLOBALE DE SATISFACTION

8,5 / 10
★★★★★



88%
de personnes
satisfaites

Les excursionnistes (60% des visiteurs)



43 %
des excursionnistes de la destination
Alsace sont Français



43 €
Budget moyen d'une
excursion par
excursionniste

116 €
Coût moyen*
d'une excursion

MOYEN DE TRANSPORT POUR SE RENDRE EN ALSACE



88%



5%



3%

* Coût moyen d'une visite d'une journée sur la destination Alsace, quel que soit le nombre de personnes du foyer présentes.

Source ORTA. Enquête Clientèles 2016-17. Données annuelles recueillies sur la destination Alsace de juillet 2016 à août 2017.
Base échantillon : 2769 visiteurs en Alsace dont 1014 excursionnistes.

Les visiteurs en Alsace

Les touristes (40% des visiteurs)

ORIGINE



72 %
des touristes de la destination
Alsace sont Français

DUREE MOYENNE DE SEJOUR

4,1 nuitées



TYPES D'HEBERGEMENT

56%
en hébergement marchand



HEBERGEMENTS PRIVILEGIÉS



42 %
Chez des amis, dans la famille



30 %
Hôtel, résidence de tourisme



13 %
Meublé, appartement, maison

DEPENSES

65 €
Budget moyen par
jour et par touriste



218 €
Coût moyen* d'un
séjour par touriste

425 €
Coût moyen** d'un
séjour

MOYEN DE TRANSPORT POUR SE RENDRE EN ALSACE



80%



9%



5%

* Coût moyen d'un séjour en Alsace, pour une personne (et quel que soit le nombre de jours)

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

Source ORTA. Enquête Clientèles 2016-17. Données annuelles recueillies sur la destination Alsace de juillet 2016 à août 2017. Base échantillon : 1755 touristes hébergés en Alsace.

Principaux résultats ETE (juillet et août)

Les visiteurs en Alsace en été

Les visiteurs

71%
sont déjà venus



MOTIVATIONS DE VISITE

Visite de villes ou villages,
tradition, folklore

Patrimoine
historique et
musées

29%

2

33%

1

Dépaysement

27%

3

NOTE GLOBALE DE SATISFACTION

8,5 / 10



88%
de personnes
satisfaites

Les excursionnistes (55% des visiteurs)



54 %
des excursionnistes de la destination
Alsace sont Français



48 €
Budget moyen d'une
excursion par
excursionniste

127 €
Coût moyen*
d'une excursion

MOYEN DE TRANSPORT POUR SE RENDRE EN ALSACE

10



80%



6%



6%

* Coût moyen d'une visite d'une journée sur la destination Alsace, quel que soit le nombre de personnes du foyer présentes.

Source ORTA. Enquête Clientèles 2016-17. Données **Eté** recueillies sur la destination Alsace de juillet 2016 à août 2017. Base échantillon : 962 visiteurs en Alsace dont 281 excursionnistes.

Les visiteurs en Alsace en été

Les touristes (45% des visiteurs)

ORIGINE



69 %
des touristes de la destination
Alsace sont Français

DUREE MOYENNE DE SEJOUR

4,6 nuitées



TYPES D'HEBERGEMENT

56%
en hébergement marchand



DEPENSES

61 €
Budget moyen par
jour et par touriste



232 €
Coût moyen* d'un
séjour par touriste

443 €
Coût moyen** d'un
séjour

HEBERGEMENTS PRIVILEGES



42 %
Chez des amis, dans la famille



28 %
Hôtel, résidence de tourisme



12 %
Meublé, appartement, maison

11

MOYEN DE TRANSPORT POUR SE RENDRE EN ALSACE



80%



9%

* Coût moyen d'un séjour en Alsace, pour une personne (et quel que soit le nombre de jours)

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

Principaux résultats DECEMBRE

Les visiteurs en Alsace en décembre

TOUS les visiteurs

77%

sont déjà venus



MOTIVATIONS DE VISITE

Marchés de Noël

82%



Gastronomie

24%



Shopping
22%



NOTE GLOBALE DE SATISFACTION

8,4 / 10



85%
de personnes
satisfaites

Les excursionnistes (60% des visiteurs)



57%

des excursionnistes de la destination
Alsace sont Français



68 €
Budget moyen d'une
excursion par
excursionniste

167 €
Coût moyen*
d'une excursion

MOYEN DE TRANSPORT POUR SE RENDRE EN ALSACE



91%

* Coût moyen d'une visite d'une journée sur la destination Alsace, quel que soit le nombre de personnes du foyer présentes.

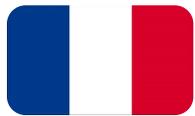
Source ORTA. Enquête Clientèles 2016-17. Données **Décembre** recueillies sur la destination Alsace de juillet 2016 à août 2017.

Base échantillon : 1023 visiteurs en Alsace dont 338 excursionnistes.

Les visiteurs en Alsace en décembre

Les touristes (40% des visiteurs)

ORIGINE



81 %
des touristes de la destination
Alsace sont Français

DUREE MOYENNE DE SEJOUR

3,8 nuitées



TYPES D'HEBERGEMENT

56%
en hébergement marchand



HEBERGEMENTS PRIVILEGES



Chez des amis, dans la famille

43 %



Hôtel, résidence de tourisme

33 %



Meublé, appartement, maison

15 %

DEPENSES

87 €
Budget moyen par
jour et par touriste



244 €
Coût moyen* d'un
séjour par touriste

490 €
Coût moyen** d'un
séjour

MOYEN DE TRANSPORT POUR SE RENDRE EN ALSACE



75%



13%

* Coût moyen d'un séjour en Alsace, pour une personne (et quel que soit le nombre de jours)

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

Source ORTA. Enquête Clientèles 2016-17. Données **Décembre** recueillies sur la destination Alsace de juillet 2016 à août 2017.
Base échantillon : 685 touristes hébergés en Alsace.

Méthodologie de l'enquête

Méthodologie d'enquête

Le protocole d'enquêtes a été défini et suivi par la société Callson, spécialisée dans la réalisation d'enquêtes, en France et à l'international, dont celles en face à face dans le secteur du tourisme.

Missions de la société Callson :

- ✓ Mise en place du terrain : questionnaire, échantillonnage, suivi enquêteurs, planning...
- ✓ Administration des enquêtes : enquêteurs professionnels, administration des enquêtes sur tablettes, programmation sous Askiaface. Enquête administrée en français, anglais, allemand, italien et néerlandais.
- ✓ Suivi du terrain : formation, encadrement des enquêteurs, contrôles par rappel téléphonique des interviewés...
- ✓ Appui méthodologique pour le redressement des données

Missions de l'Observatoire Régional du Tourisme d'Alsace

- ✓ Gestion des besoins avec le territoire
- ✓ Préparatif du terrain : points d'enquête, autorisations d'enquête, traduction des questionnaires
- ✓ Communication et valorisation du dispositif auprès des professionnels
- ✓ Traitement et analyse des résultats : tris à plat, tris croisés, bilans d'image, synthèse.

Le terrain

- ✓ Enquêteurs munis de **tablette tactile**
- ✓ Questionnaires en français, mais aussi en langue étrangère (allemand, anglais, italien et néerlandais)
- ✓ Dans des **59 lieux différents** sur toute l'année

Quelques exemples de sites

Sur sites , lieux de visite

Château Fort de Fleckenstein, Musée d'Art Moderne à Strasbourg, Mont Sainte-Odile, Château du Haut Koenigsbourg, Parc zoologique de Mulhouse, Ecomusée d'Alsace...

Centre ville

Parvis de la Cathédrale, Place Kléber à Strasbourg, Petite Venise à Colmar, Riquewihr, Ribeauvillé, La Petite Pierre, Guebwiller, Thann, Mulhouse, Altkirch...

Evénements

Festival International de Colmar, Strasbourg Mon Amour...

Autres sites

Piscine Nautiland à Haguenau, Station de ski Ballon d'Alsace...

L'enquête Clientèle

2769 personnes

ont été interrogées dans la destination Alsace de juillet 2016 à août 2017.



Pour permettre une analyse sur l'été, **960 personnes** ont été interrogées juillet-août.

Pour permettre une analyse sur la période des marchés de Noël, **1023 personnes** ont été interrogées en décembre.

Cette **enquête Clientèle** fournit des informations sur le profil des visiteurs, français ou étrangers, venus en semaine ou week-end, touristes ou excursionnistes (motivations de visites, activités, hébergement...), sur leur satisfaction et leurs dépenses. Les résidents alsaciens ne sont pas intégrés au dispositif.

L'enquête Flash

Pour redresser l'enquête dépenses afin de constituer un échantillon représentatif, nous avons mis en place, en parallèle, une étude courte dite « Flash ».

Avec une durée d'interview très courte, cette enquête nous permet de mesurer plus justement le poids des touristes par rapport aux excursionnistes.



3712 personnes

ont été interrogées dans la destination Alsace de juillet 2016 à août 2017.

Pour permettre un redressement sur l'été, **1415 personnes** ont été interrogées en juillet-août.

Pour permettre un redressement sur la période des marchés de Noël, **1238 personnes** ont été interrogées en décembre.

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. Les quatre critères de redressement sont les suivants : le premier vient de l'enquête Flash, les 2^{ème}, 3^{ème} et 4^{ème}, de la répartition par saison des visiteurs, de la répartition par territoire des visiteurs (Flux Orange Vision) et du poids de l'hébergement marchand et non marchand pour les touristes.

➤ **Poids excursionnistes / touristes (Enquête Flash)**

pour l'année : **Excursionnistes : 60 % - Touristes : 40 %**

pour le mois de décembre : **Excursionnistes : 60 % - Touristes : 40 %**

pour l'été : **Excursionnistes : 55 % - Touristes : 45 %**

➤ **Poids de chaque saison en termes de fréquentation touristique pour les données annuelles (Flux Orange Vision)**

Décembre : 10% - Été : 24% - Reste de l'année : 65%

➤ **Poids de l'hébergement marchand et non marchand pour les touristes en Alsace (SDT Sofres)**

Marchand : 56% - Non marchand : 44%

**Agence Régionale du Tourisme
Grand Est / ORTA**
24, rue de Verdun
68000 COLMAR



Tél : 03 89 24 73 63
Mail : informations@clicalsace.com
www.clicalsace.com
www.visit.alsace