

# **PROFILS et CARACTÉRISTIQUES des clientèles touristiques du département de l'Aube**

**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 **l'Aube**.

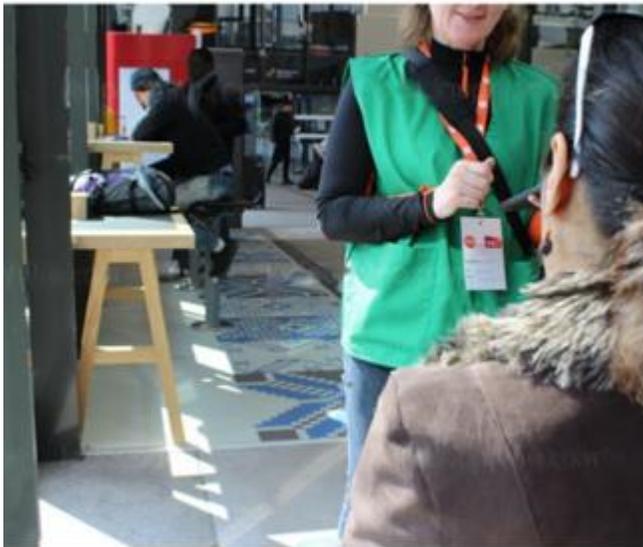
Cette analyse s'intègre dans une enquête produite à l'échelle du Grand Est et de ses 5 destinations.

Il est paradoxal de vous dire que vous allez voir la presque toute première photographie des clientèles de l'Aube ; 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

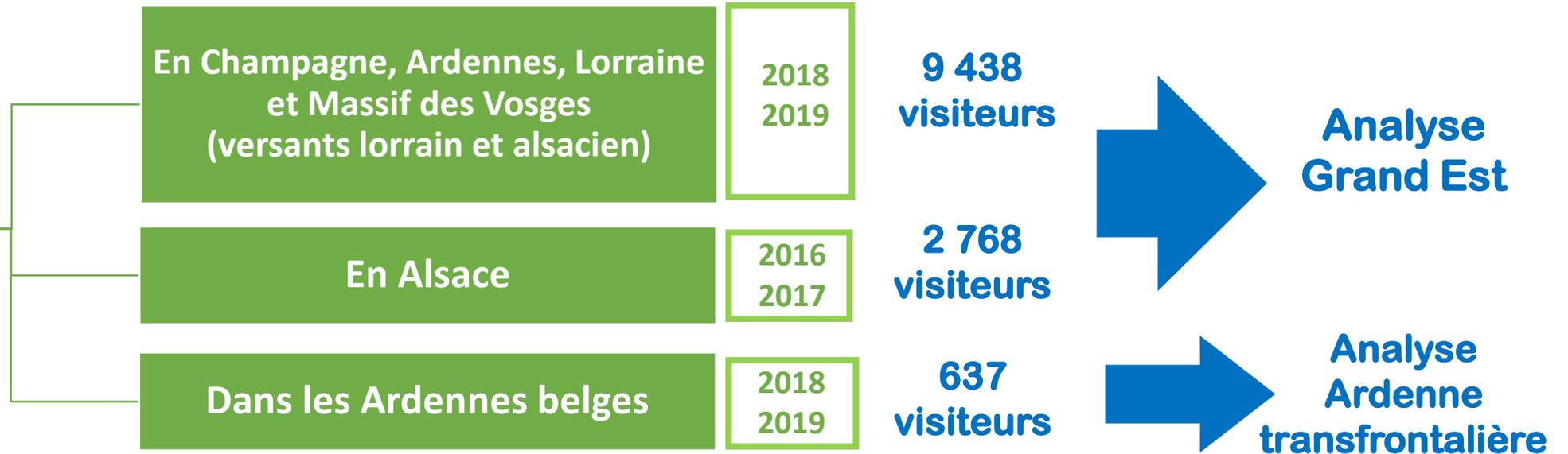


- Enquêtes de mai 2018 à avril 2019
- Journées d'enquêtes programmées afin de couvrir tous les types de jours (semaine, week-end, jour férié, pont, vacances scolaires...) sur l'ensemble des saisons : printemps (avril-juin), été (juillet-août), septembre, et automne-hiver (octobre-mars).

(\*) 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

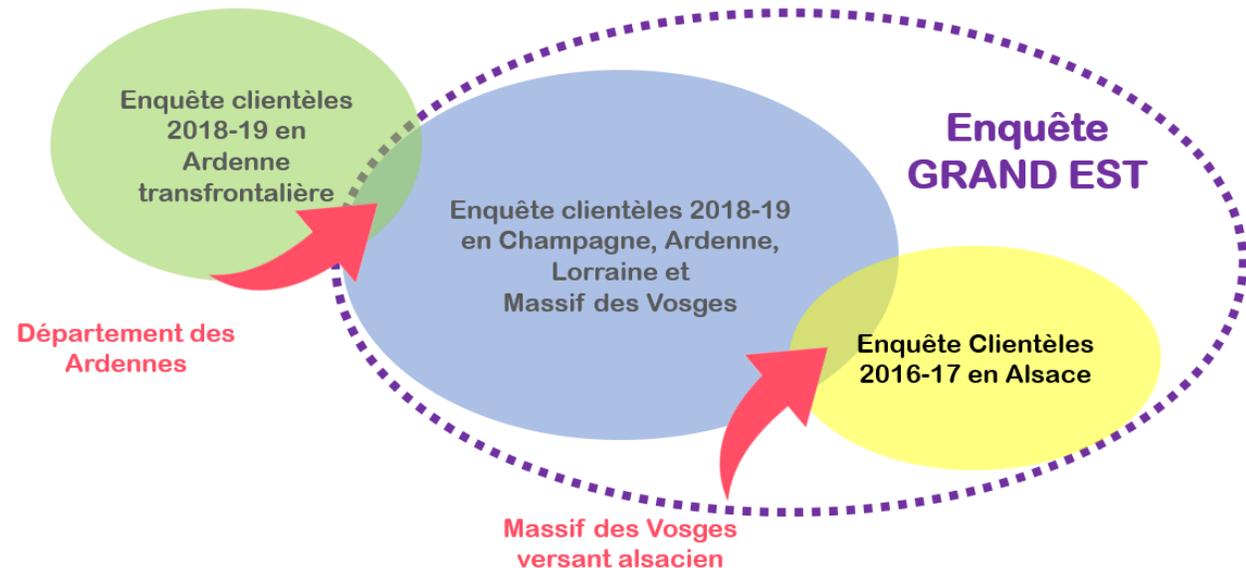
# Une enquête Grand Est, mais pas que ...

## Enquêtes Clientèles



**12 800**  
**questionnaires**

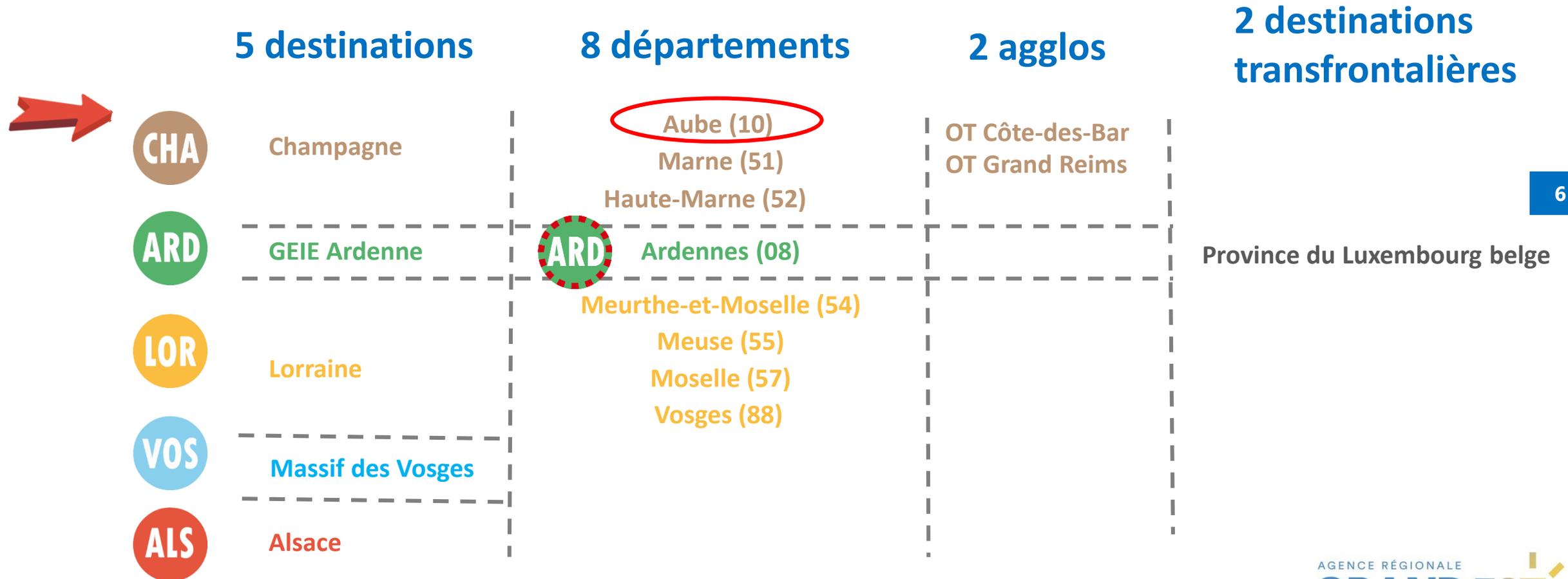
**après un investissement**  
**de près de 283 000 €**



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**



# 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 l'Aube

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%



Grand Est  
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 département de l'Aube

10

# Sources d'information

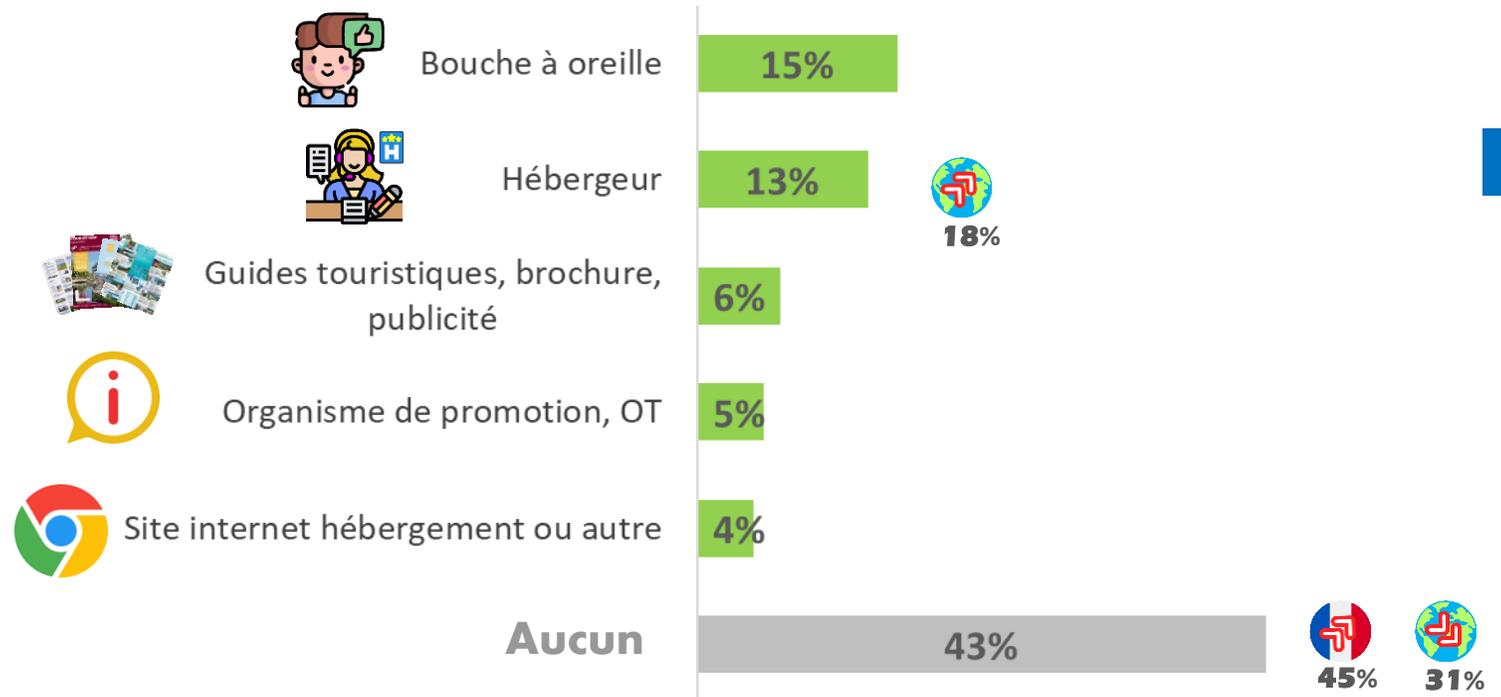
Avant leur séjour ou excursion dans l'Aube, **57% des visiteurs ont vu ou entendu** au moins une information, ce qui signifie que 43% ne se sont pas informés, un taux légèrement plus élevé que la moyenne régionale (38%).

Le **bouche à oreille** constitue la 1<sup>ère</sup> source d'information (15% des visiteurs). Il est aussi souvent cité par les Français que par les étrangers.

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



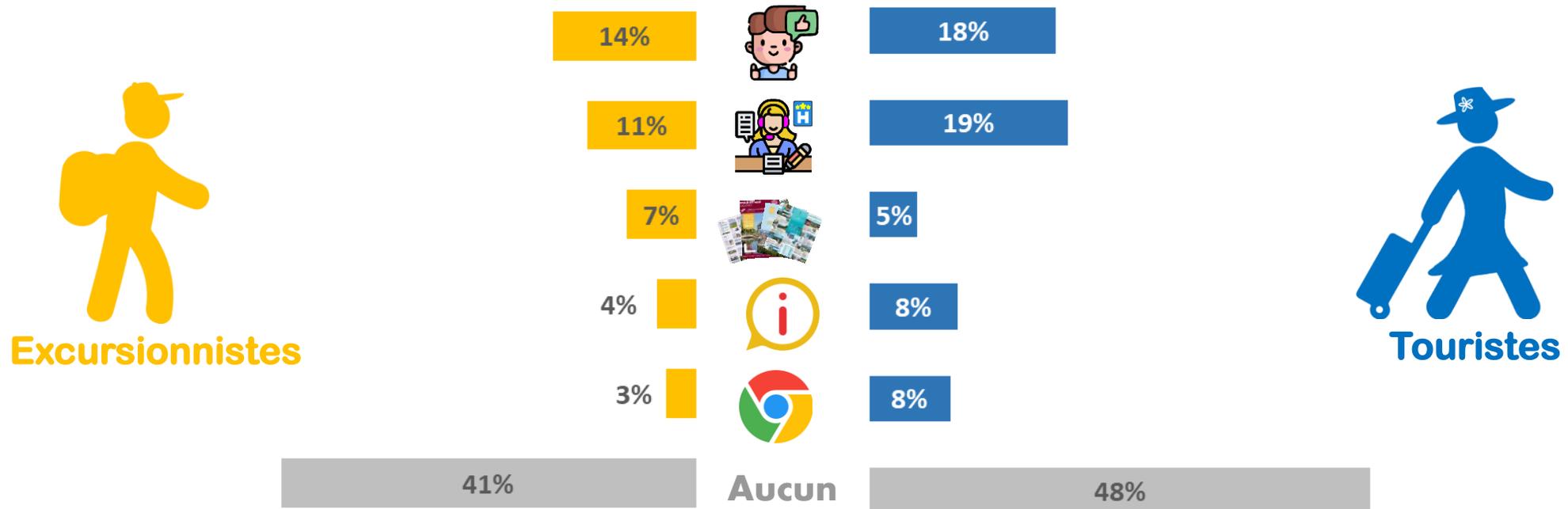
**57%**  
des visiteurs  
ont vu ou entendu  
au moins une  
information



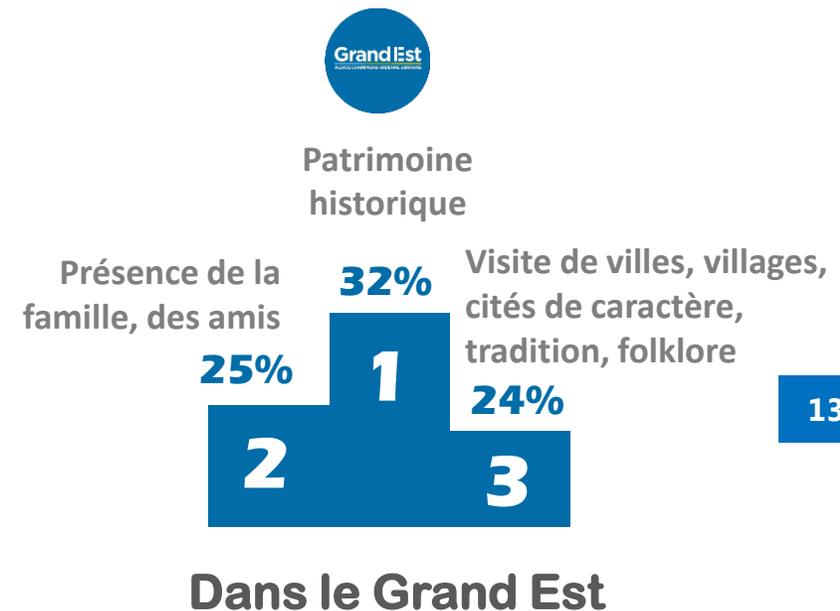
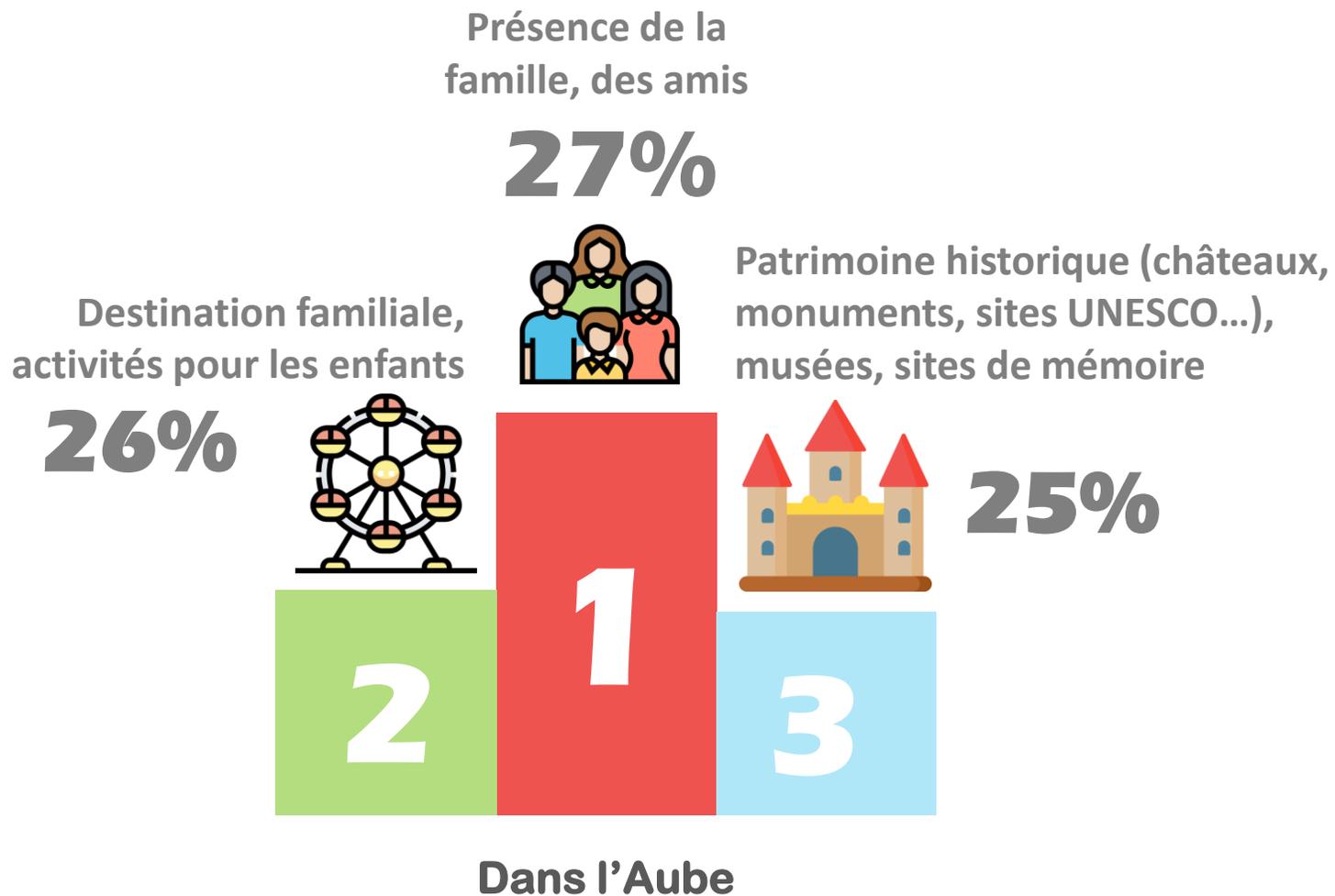
# Sources d'information

La moitié des touristes et en particulier les touristes français ne s'informent pas : 53% des touristes français ne s'informent pas contre 36% des touristes étrangers. Les touristes en hébergement marchand sont bien évidemment ceux qui s'informent le plus (89% d'entre eux).

A noter que les excursionnistes à l'échelle de l'Aube peuvent être des touristes en dehors du département (en Moselle, en Belgique...).



# Motivations de visite



Base échantillon total : 1 125 visiteurs dans l'Aube. 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 l'Aube pour 4 raisons principales, citées dans des proportions quasi identiques.

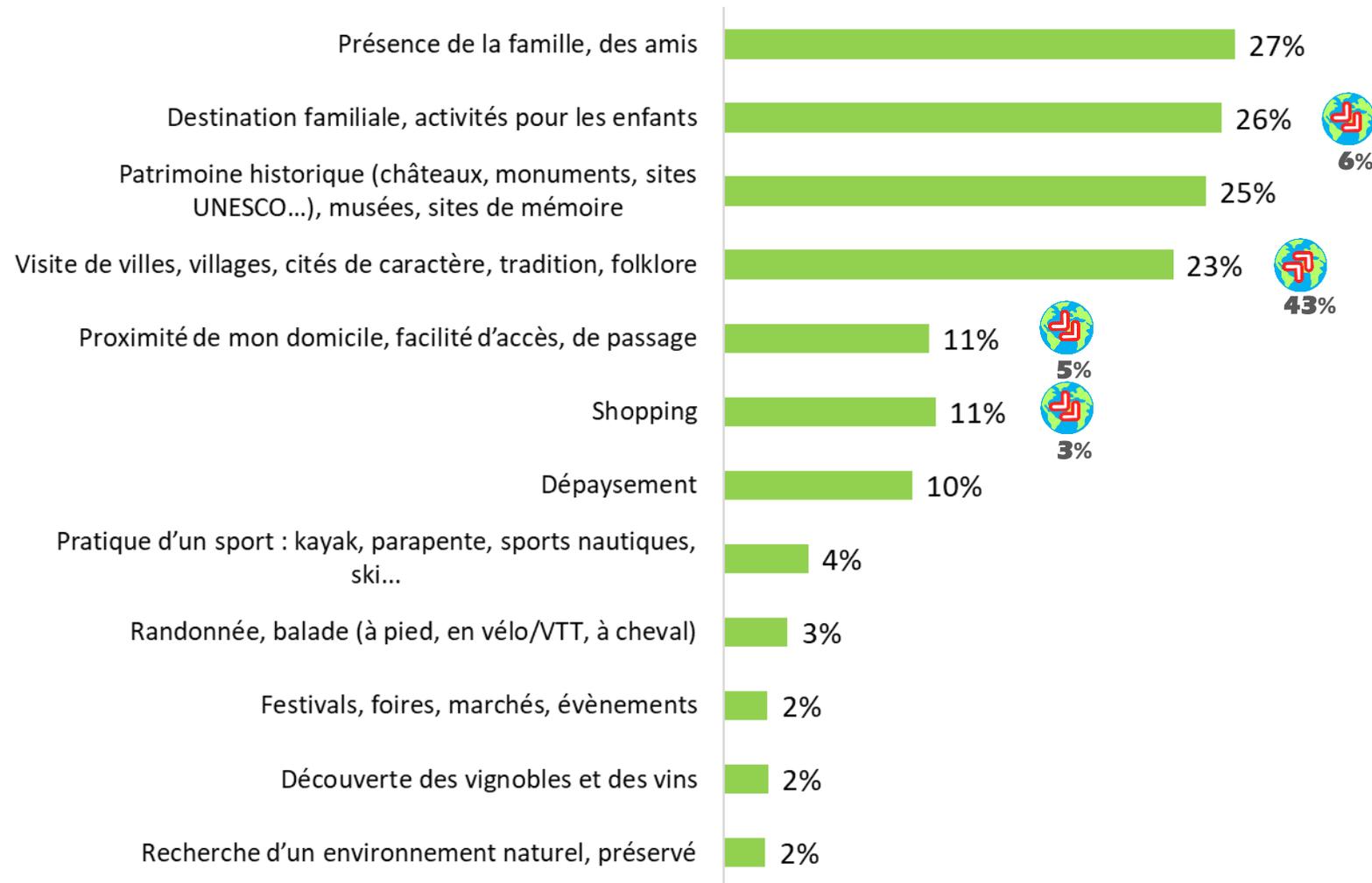
La première, c'est pour retrouver sa **famille ou ses amis** : cette motivation concerne un peu plus d'un visiteur sur 4. Elle est plus souvent citée par les touristes (59%) que les excursionnistes (13%), et principalement par les touristes en hébergement non marchand (91% d'entre eux) - 10% pour ceux en hébergement marchand. Elle concerne aussi plus les 35-49 ans. Pas de différence selon l'origine du visiteur.

Les visiteurs viennent dans l'Aube parce que c'est une **destination familiale**. 26% des visiteurs viennent pour cette raison, et en particulier les excursionnistes (32% d'entre eux). C'est une raison plus largement citée par les Français (29%) que par les étrangers (6%), et aussi par les familles avec enfant.

La **richesse en patrimoine historique, monuments, musées ou sites de mémoire** est la 3<sup>ème</sup> source de motivation de visite du département de l'Aube. Elle concerne 1 visiteur sur 4. Elle touche aussi bien les touristes que les excursionnistes, et autant les Français que les étrangers. Les touristes en hébergement marchand y sont plus sensibles (37%) par rapport à ceux en hébergement non marchand (20%). C'est en hors saison que cette motivation est le plus souvent citée et concerne davantage les plus de 50 ans.

Enfin, en 4<sup>ème</sup> position, se situe la **visite de villes ou villages** citée par 23% des visiteurs.

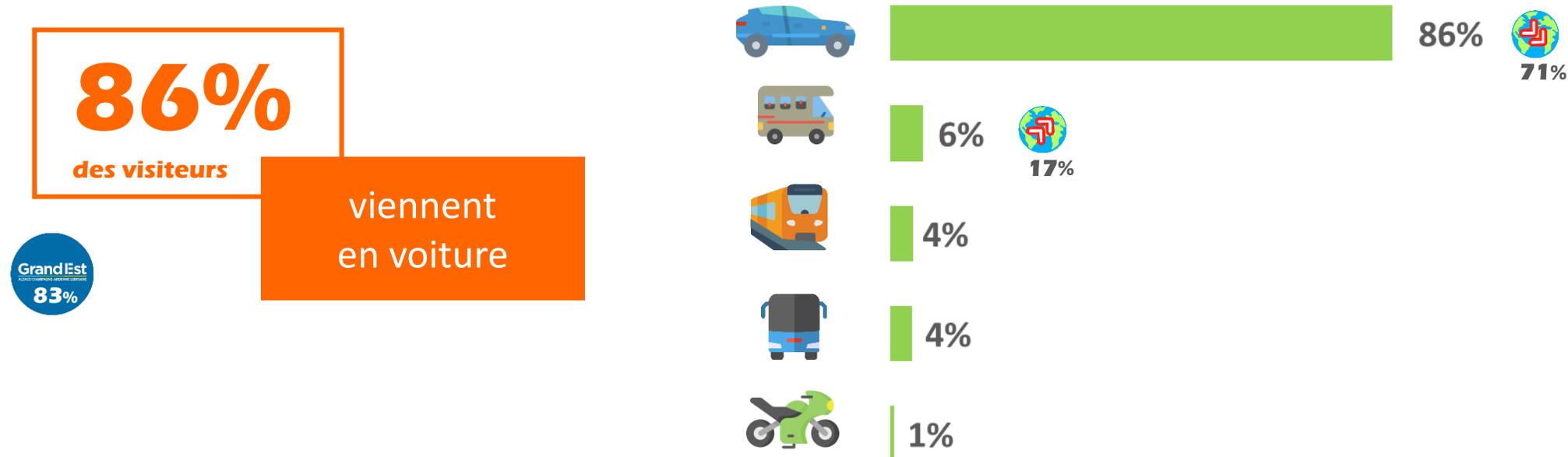
# Motivations de visite



# Mode de transport pour VOYAGER VERS l'Aube

La voiture est le moyen de transport privilégié par l'ensemble des visiteurs pour se rendre dans l'Aube (86%), devant le camping-car pour 6% des visiteurs.

Les Français utilisent plus la voiture que les étrangers. Ces derniers viennent plus en camping-car (17%) que les Français (3%). Les personnes qui viennent avec des enfants privilégieront la voiture au détriment des transports en commun. Les personnes seules prennent davantage le train et celles qui viennent à 3 ou à 4 favorisent la voiture. Les plus jeunes utilisent davantage le train que les autres, les plus de 50 ans davantage le camping-car et le voyage en bus.

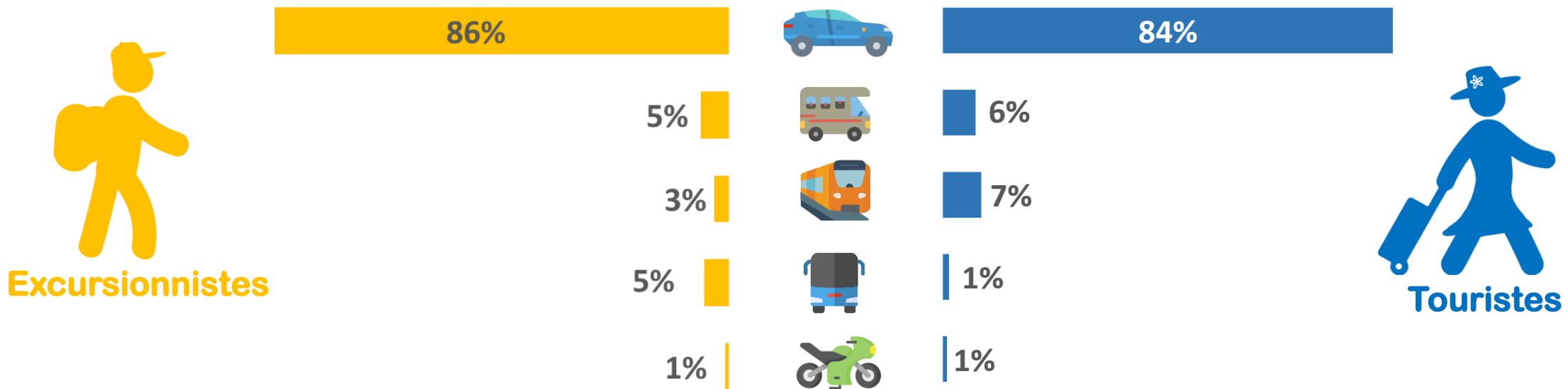


Base échantillon total : 1 125 visiteurs dans l'Aube.

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

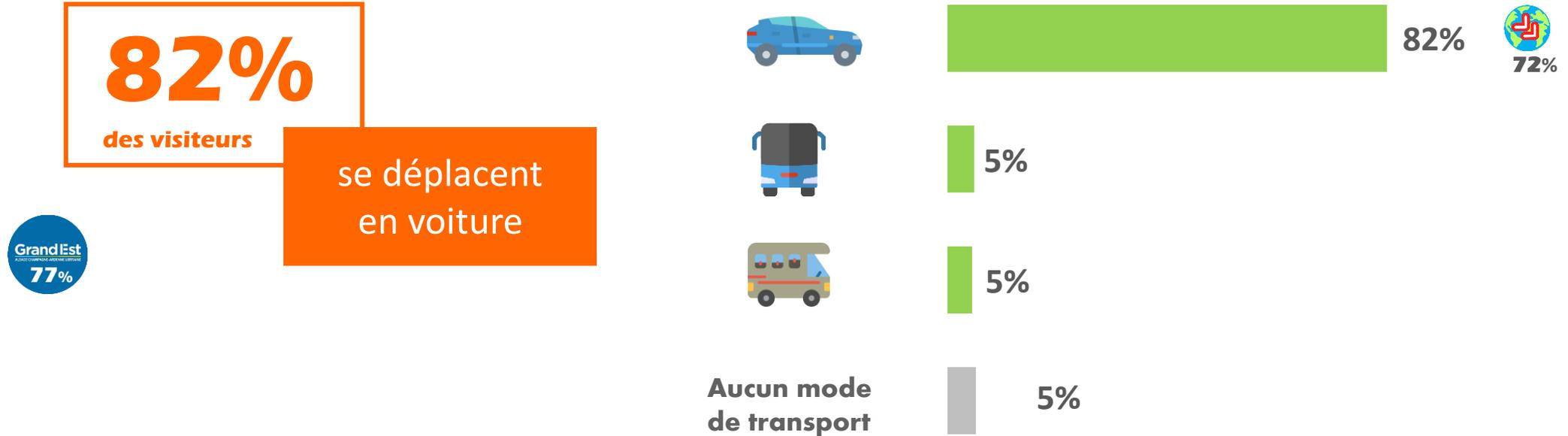
# Mode de transport pour venir dans l'Aube

Peu de différences dans l'utilisation des transports entre les excursionnistes et les touristes, à part le train, plus souvent cité par les touristes.



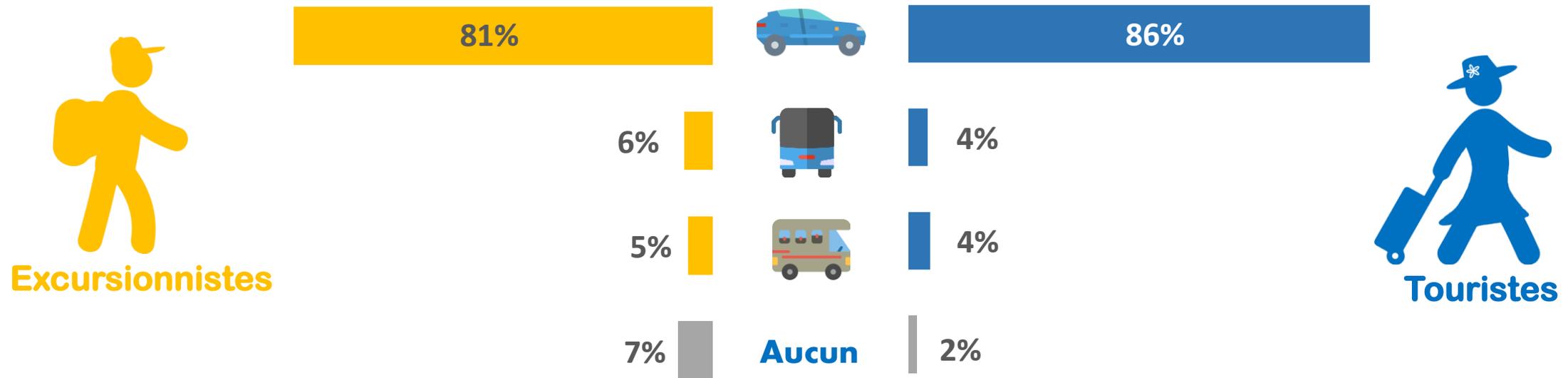
# Mode de transport pour se DEPLACER DANS l'Aube

Pour se déplacer dans l'Aube, la voiture reste le moyen de transport privilégié pour plus de 8 visiteurs sur 10. Ici aussi, les Français (85%) utilisent plus la voiture que les étrangers (72%).



# Mode de transport pour se déplacer dans l'Aube

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



# Activités pratiquées dans l'Aube



Base échantillon total : 1 125 visiteurs dans l'Aube, 512 touristes et 613 excursionnistes.

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

# Activités pratiquées dans l'Aube

L'activité des parcs de loisirs est importante : elle concerne 24% des visiteurs de l'Aube et seulement 12% pour la moyenne régionale.

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



Base échantillon total : 1 125 visiteurs dans l'Aube, 512 touristes et 613 excursionnistes.

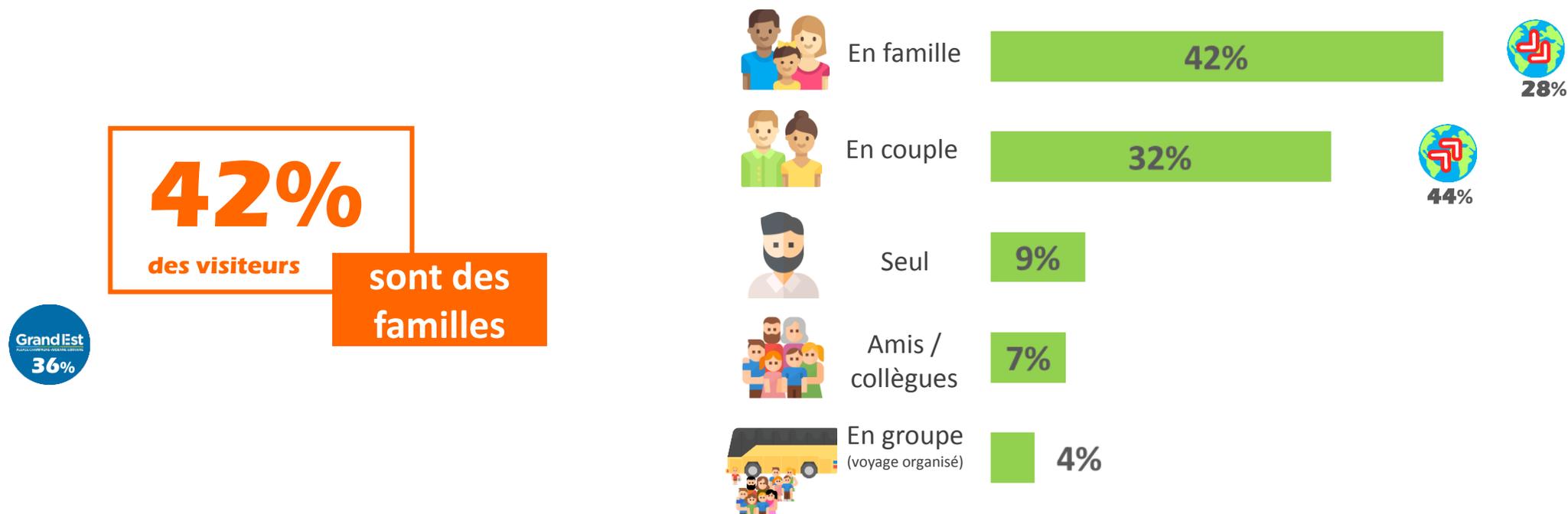
Source ORT. Données annuelles recueillies de mai 2018 à avril 2019 dans le Grand Est.

# Constitution du groupe de visite

L'Aube attire principalement des familles : elles représentent plus de 4 visiteurs sur 10. C'est un peu plus que la moyenne régionale située à 36%.

1/3 des visiteurs sont venus en couple, et davantage des étrangers.

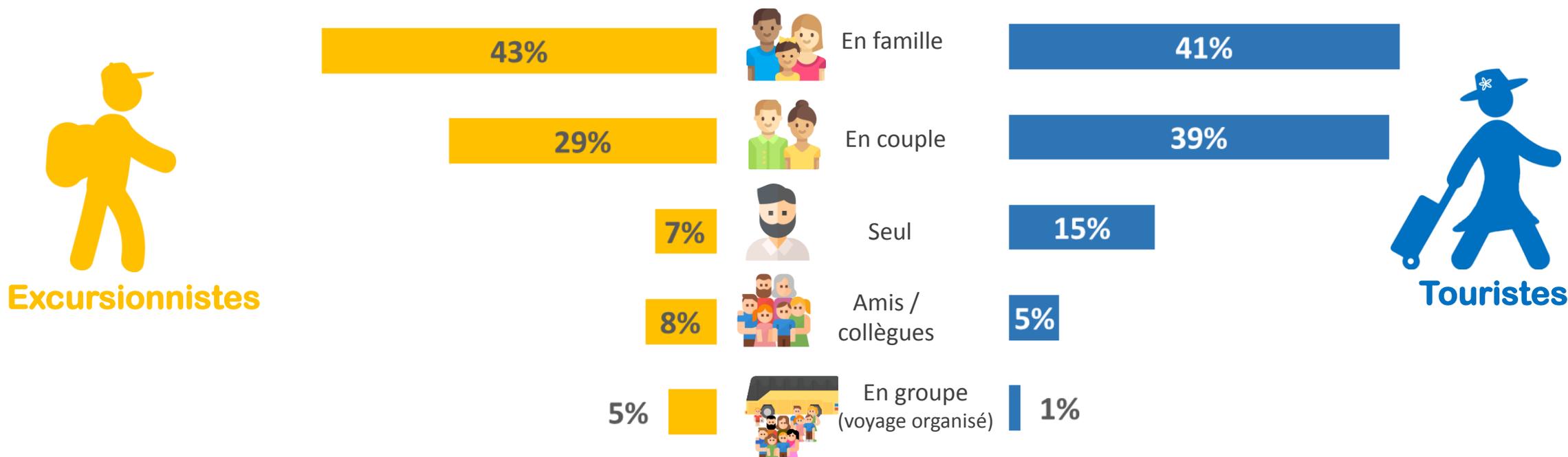
Au global, le groupe est constitué de 4,8 visiteurs.



# Constitution du groupe de visite

La clientèle familiale est prédominante que l'on soit touriste ou excursionniste.

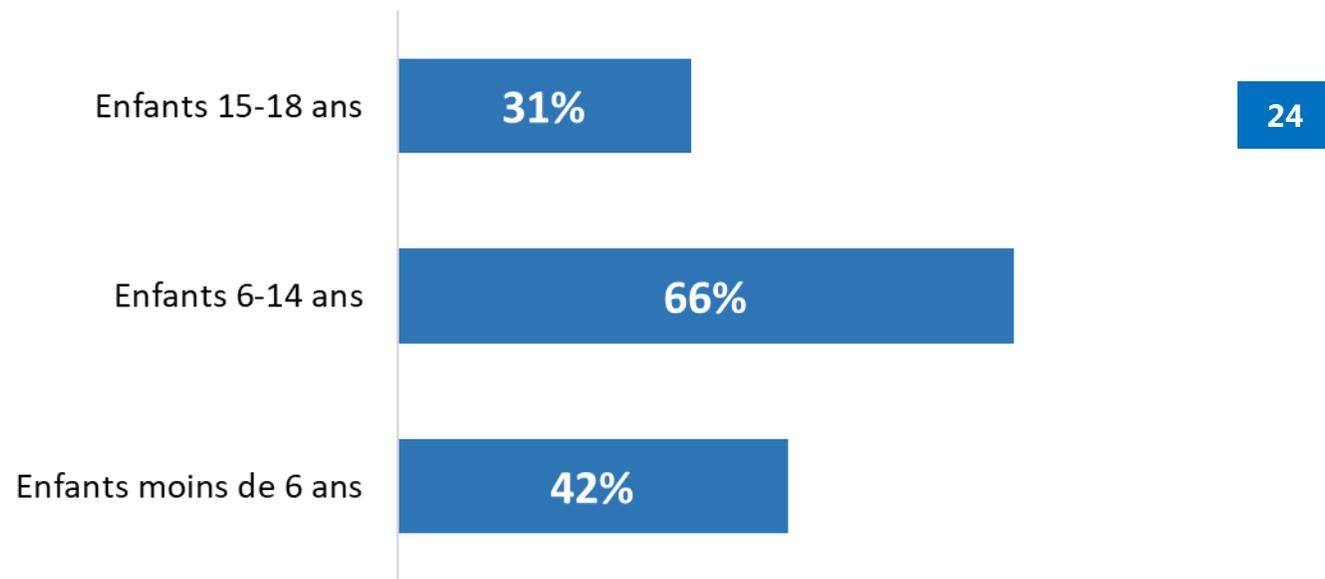
Au global, le groupe est constitué de 3,1 visiteurs pour les touristes et 5,5 pour les excursionnistes, certains excursionnistes assimilant l'effectif du bus à leur groupe de visite.



# Constitution du groupe de visite

1/3 des visiteurs sont accompagnés d'enfants : un taux plus élevé que la moyenne régionale (27%).

Parmi les visiteurs qui viennent avec leurs enfants, les 2/3 ont des enfants de 6-14 ans.

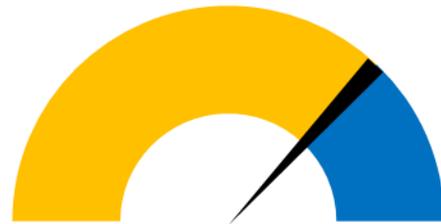


Base échantillon total : 1 125 visiteurs dans l'Aube.

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

# 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

## Visiteurs



83 %

17 %



88 %

12 %

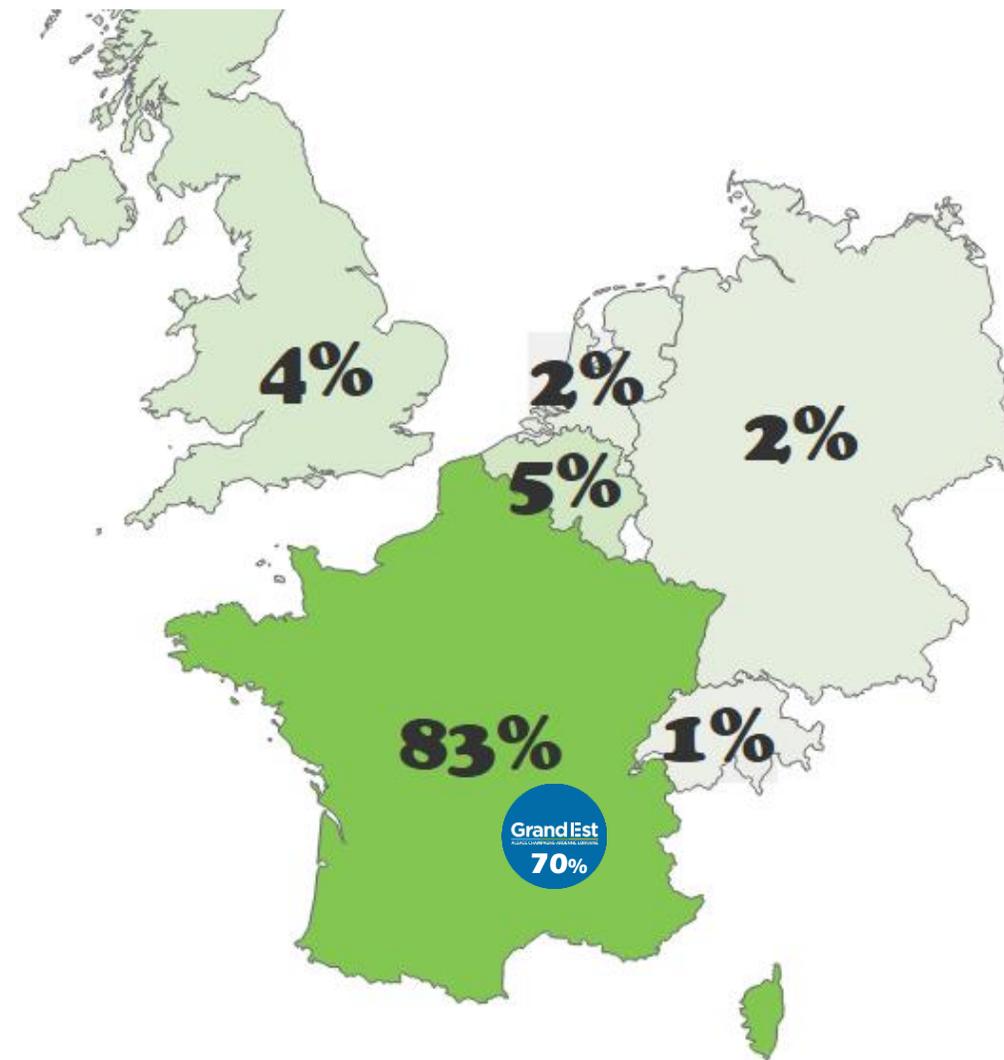
## Excursionnistes



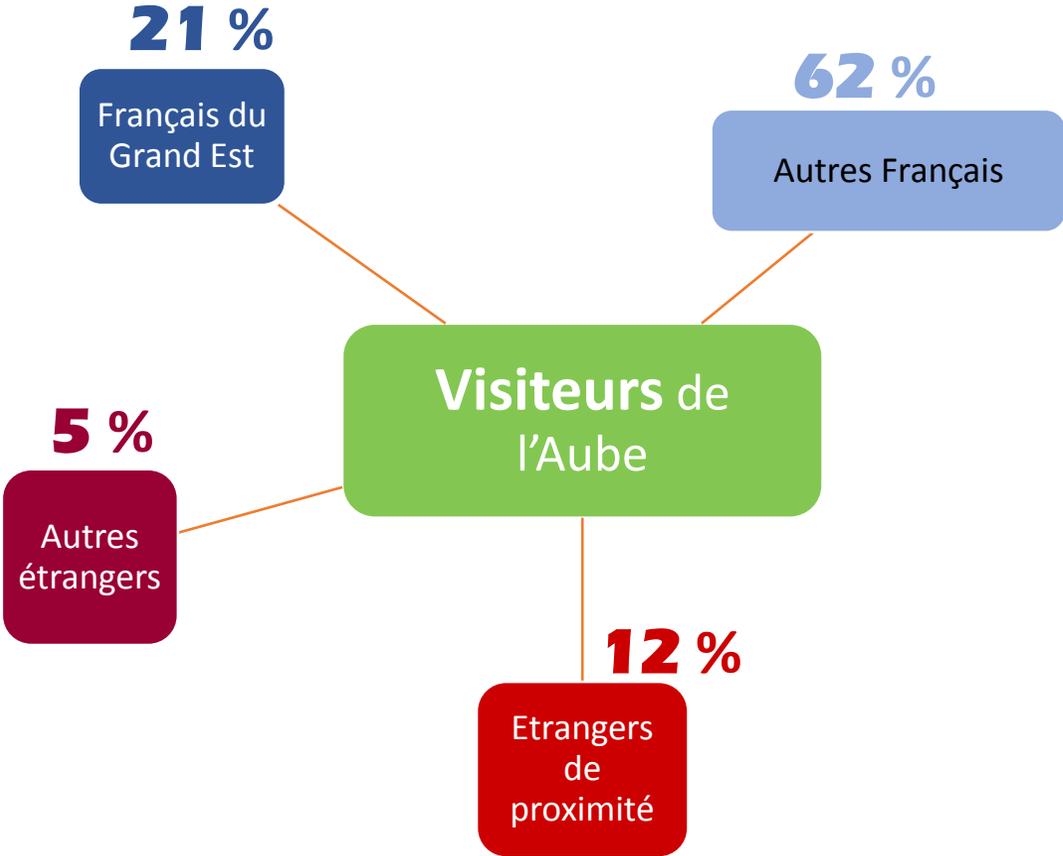
69 %

31 %

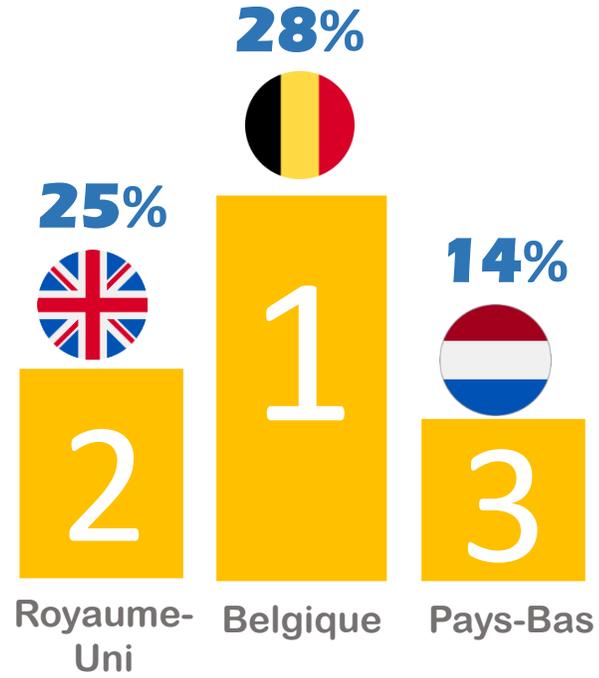
## Touristes



# Origine des visiteurs



Parmi les étrangers,

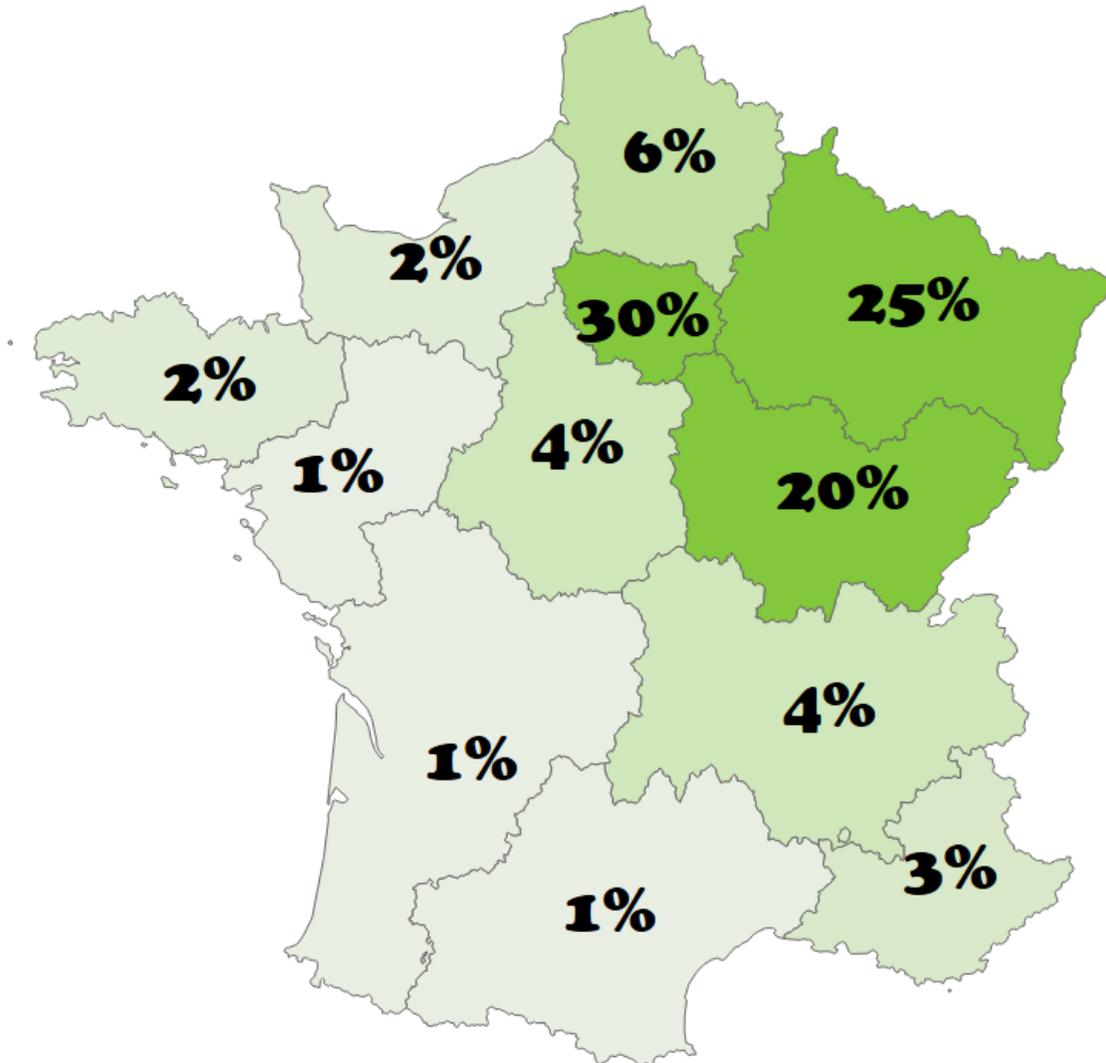


Etrangers de proximité = Belgique, Luxembourg, Pays-Bas et Royaume-Uni.

Base échantillon total : 1 125 visiteurs dans l'Aube.

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

# Origine des visiteurs français



Base échantillon total : 905 visiteurs français dans l'Aube.

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

**30%**



des visiteurs français  
de l'Aube  
proviennent d'Île-de-France  
(15% pour la région Grand Est),

28

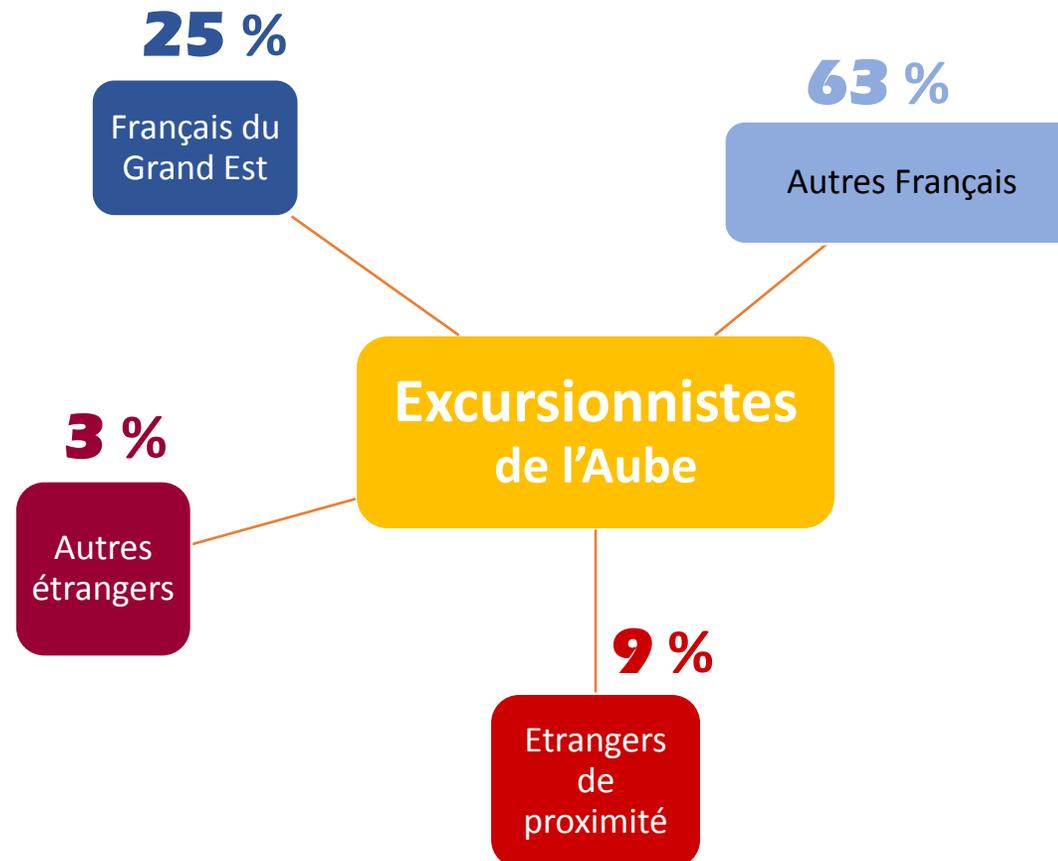
**25%** du Grand Est



et

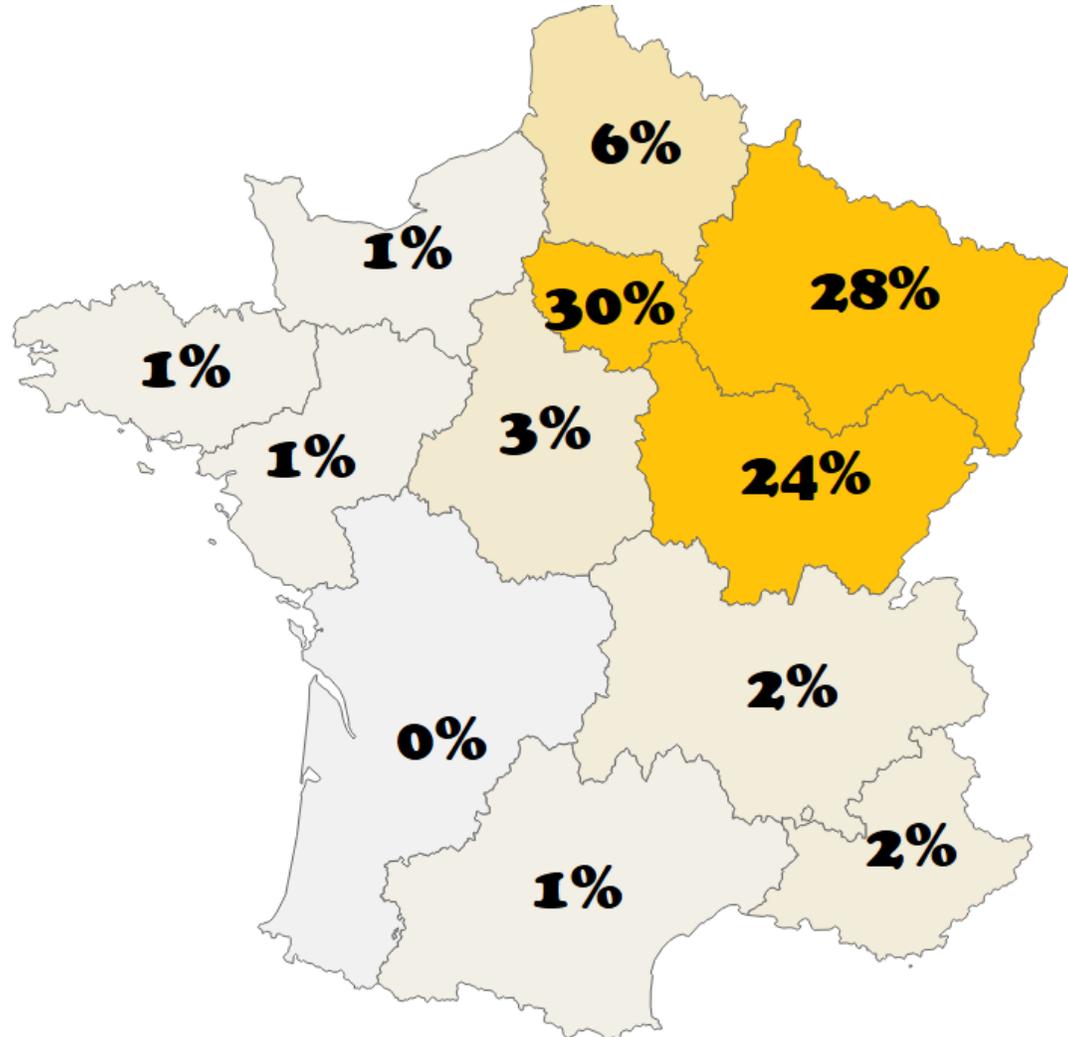
**20%** de Bourgogne-Franche-Comté

# Origine des excursionnistes



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

# Origine des excursionnistes français



**30%**



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

**28%** du Grand Est et



**24%** de Bourgogne-Franche-Comté.



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

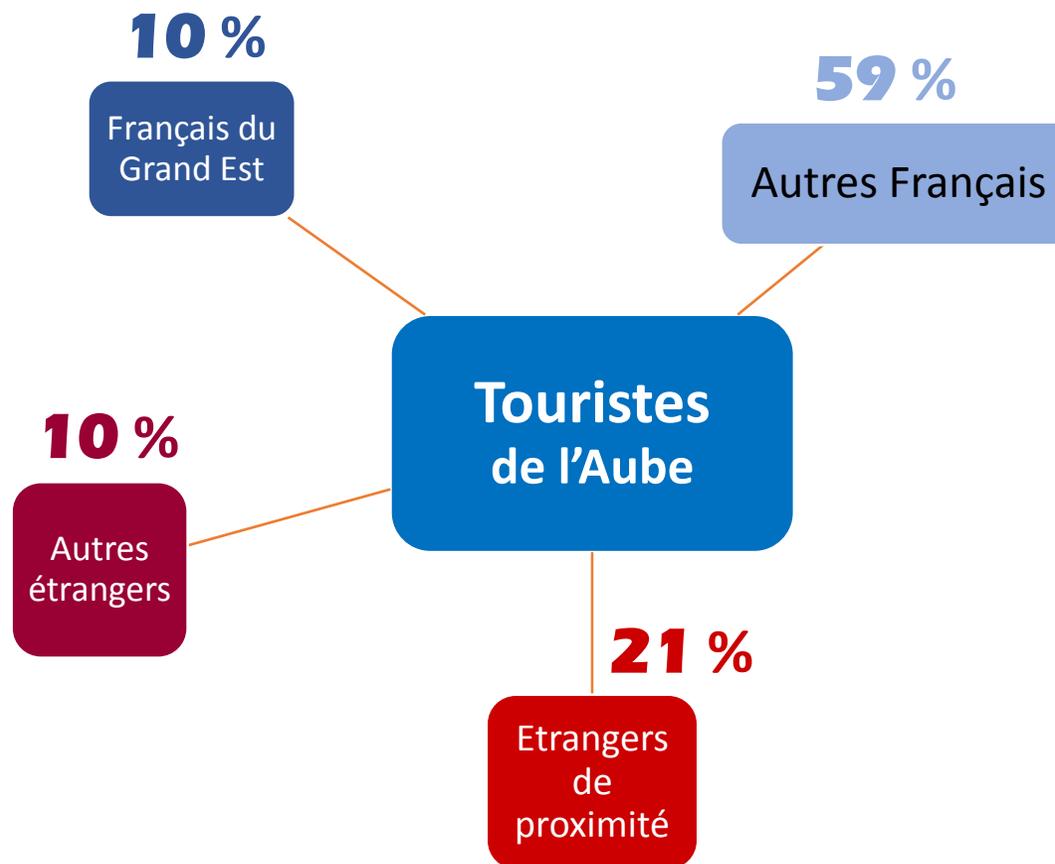
Base échantillon excursionnistes : 528 excursionnistes français dans l'Aube.

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

# Origine des touristes



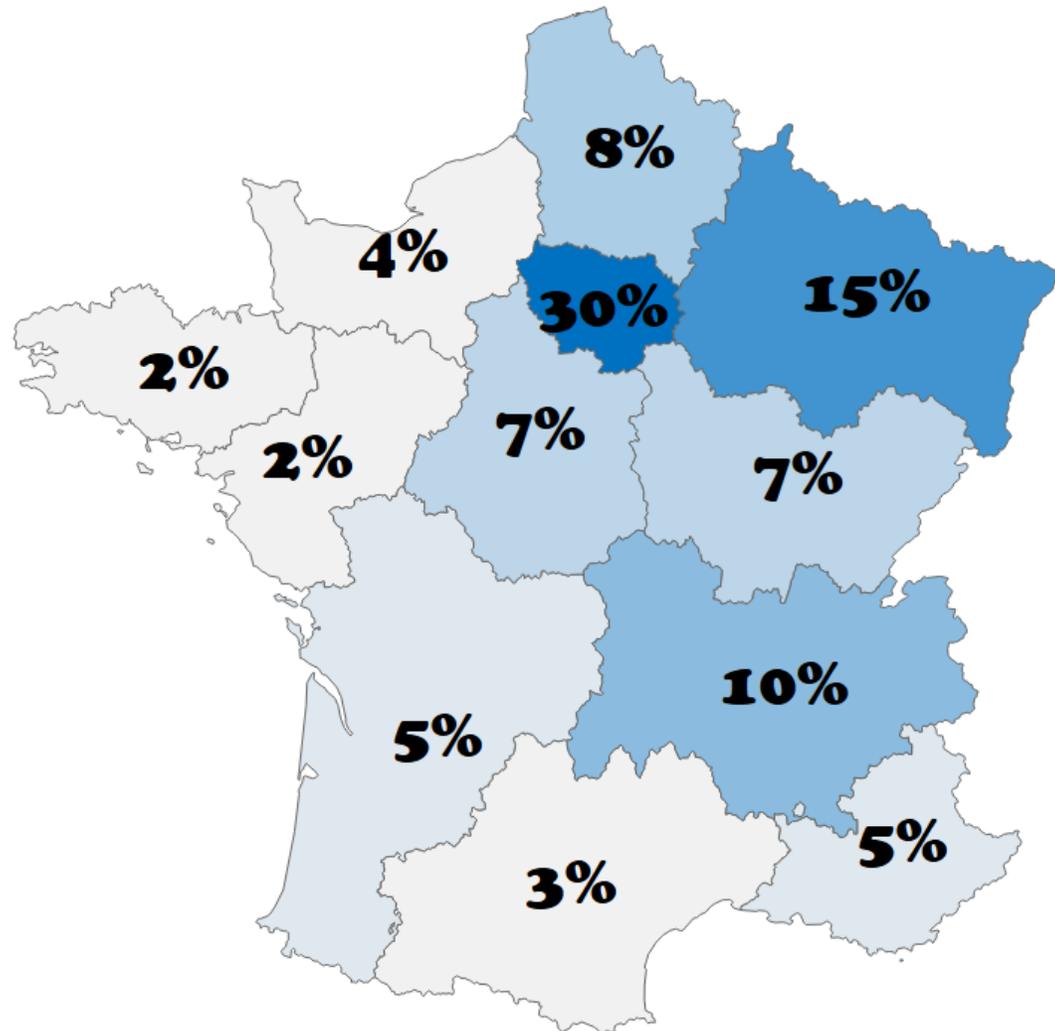
Touristes



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

Base échantillon touristes 512 touristes, 377 français et 135 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



France d'outre-mer : 2%

Base échantillon touristes : 377 touristes français dans l'Aube.

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

**30%**

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



et **15%** du Grand Est.



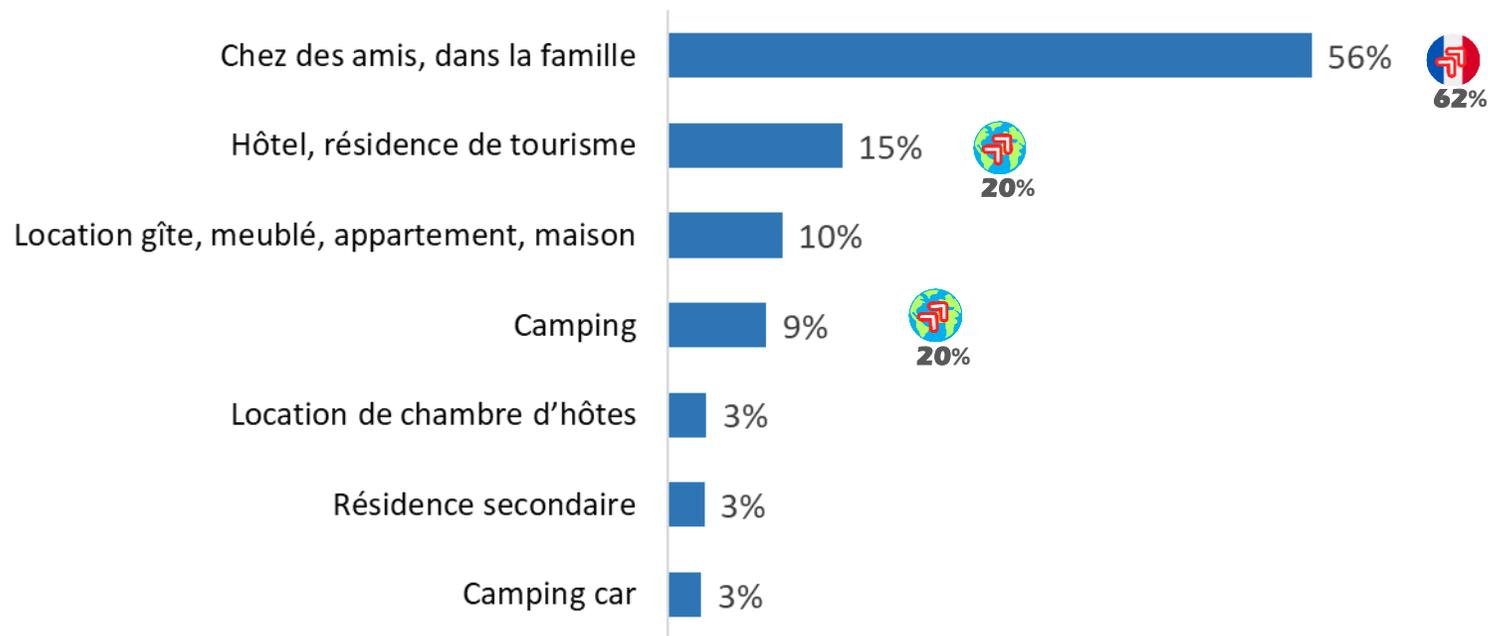
# Touristes : mode d'hébergement

56% des touristes sont hébergés chez des amis ou la famille. Avec les résidences secondaires, on considère que 60% des visiteurs sont en hébergement non marchand. 40% sont donc en hébergement marchand, c'est moins que la moyenne régionale qui est à 50%.

15% des touristes vont à l'hôtel ou en résidence de tourisme. La location de meublé concerne 10 % des touristes.

Les touristes français privilégient l'hébergement chez la famille / amis (62 % pour 43 % pour les étrangers). Les étrangers, quant à eux, sont plus nombreux dans les hôtels (20%) et en camping (20%). Globalement, ils fréquentent davantage les hébergements marchands que les Français.

**40%**  
des touristes  
en  
hébergement  
marchand



# Touristes : durée de séjour



34

La durée moyenne de séjour dans l'Aube estimée à **3,8 nuitées** correspond à la durée moyenne exprimée par les touristes\* interrogés dans l'Aube. Elle est plus courte que la durée moyenne de séjour dans le Grand Est (4,8 nuits).

Elle est plus élevée pour les étrangers (4,4 nuits) que pour les Français (3,5), plus élevée aussi pour les touristes en hébergement non marchand (4,1) que ceux en hébergement marchand (3,3), plus élevée en été.

Elle correspond à 63 % de courts séjours (1 à 3 nuits) et 37 % de longs séjours (4 nuits et plus).

Base échantillon touristes : 512 touristes dans l'Aube.

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.

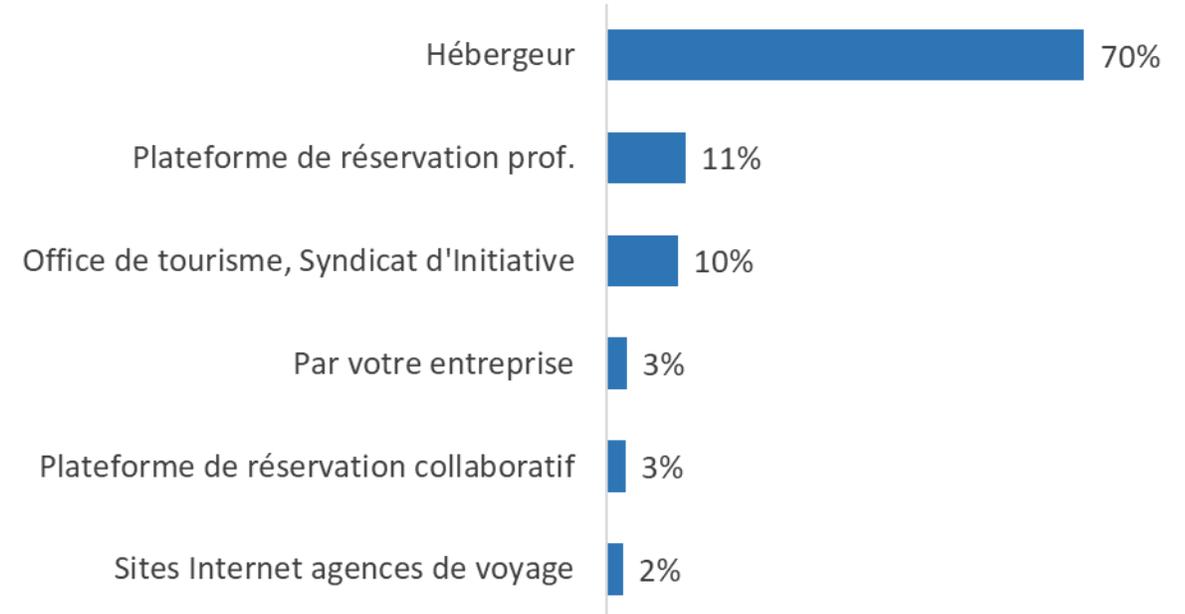
# Touristes en hébergement marchand : réservation

**82 %**

des touristes

ont réservé  
l'hébergement avant  
leur arrivée

La réservation de l'hébergement se fait principalement auprès de l'hébergeur directement.



35

Base échantillon touristes : 349 touristes en hébergement marchand dans l'Aube.

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

# SATISFACTION

36

# Note globale moyenne de satisfaction (sur 10)



**8,3 / 10**

Grand Est  
8,4



Grand Est  
86%

**84 %**

Niveau de satisfaction satisfaisant des visiteurs de l'Aube

**Satisfaction**

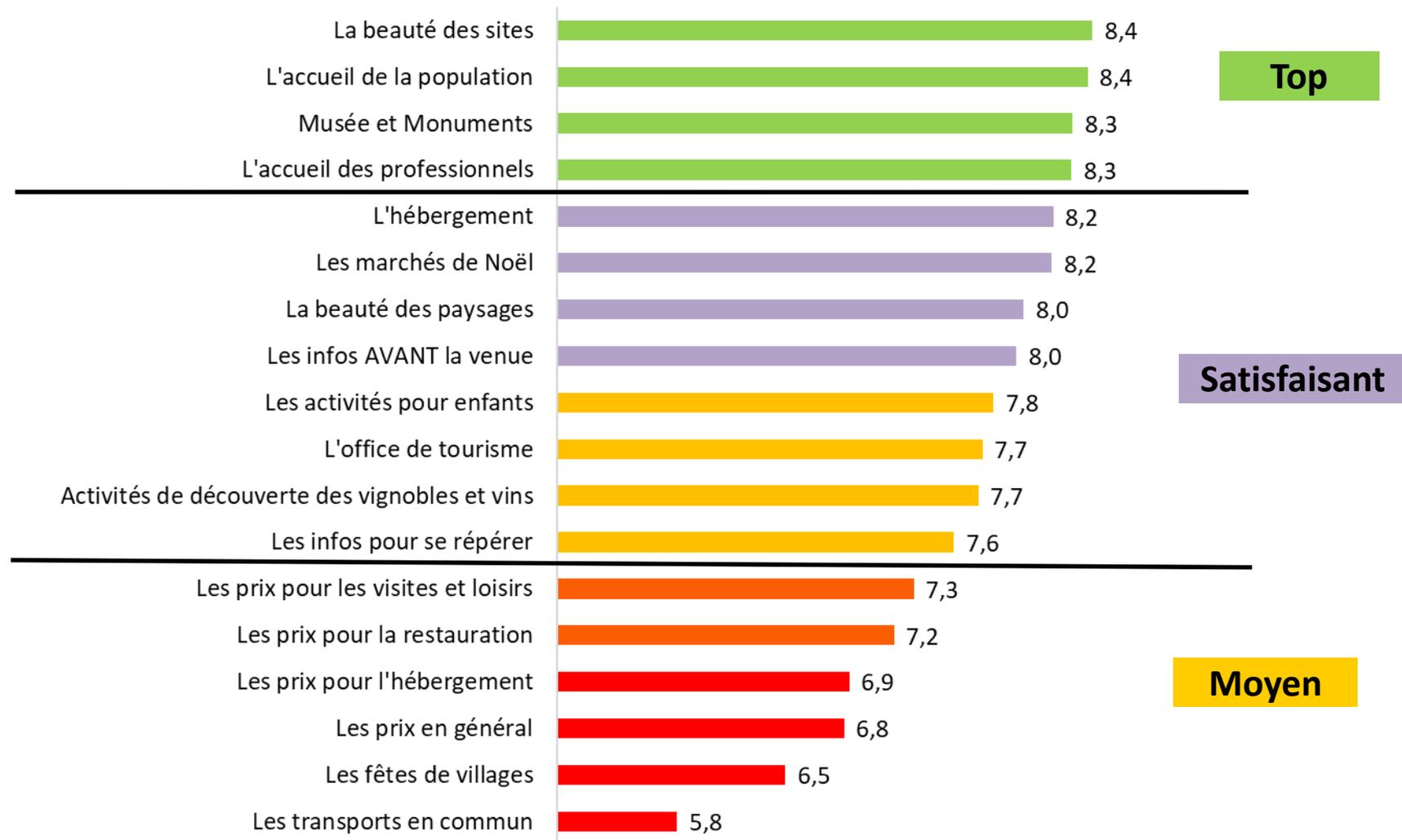
(notes de 8 à 10)



Base échantillon total : 1 125 visiteurs dans l'Aube.

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

# Satisfaction par thème (note sur 10)

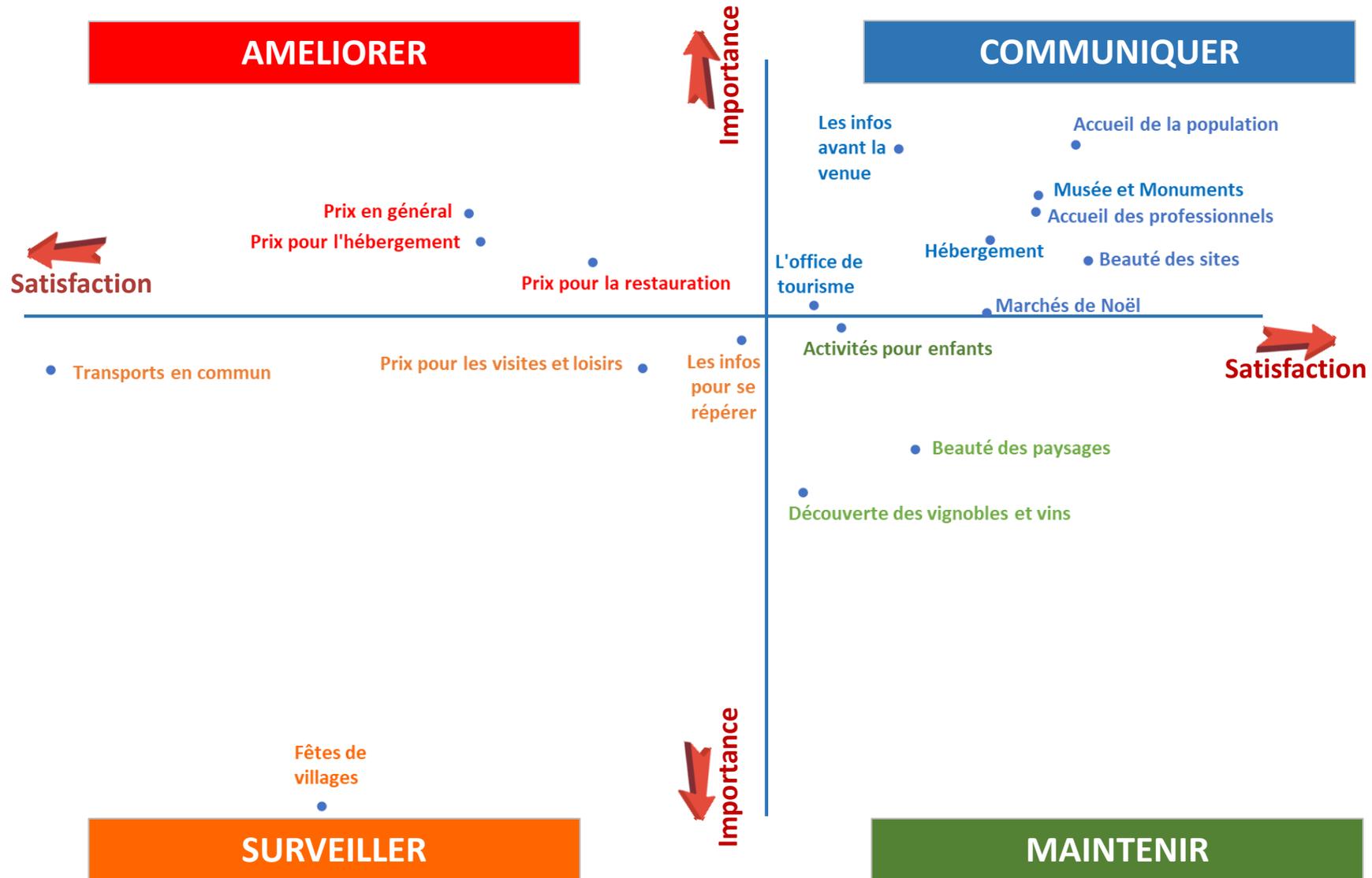


38

Base échantillon total : 1 125 visiteurs dans l'Aube.

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

# Bilan d'image de l'Aube – Tous visiteurs



Base échantillon total : 1 125 visiteurs dans l'Aube.

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

# Bilan d'image - Aube



TOUS  
VISITEURS

L'accueil en général, qu'il soit à l'échelle de la **population** ou des **professionnels** est le point fort du département de l'Aube. En haut du classement, il participe aussi activement à la satisfaction globale. La **beauté des sites** et les **musées/monuments** sont également largement appréciés par les visiteurs.

Les **prix**, ainsi que les **transports en commun** sont mal notés. Il en est de même pour les **fêtes de villages**, mais sans impact sur la satisfaction globale.

Les touristes sont plus indulgents sur certains critères comme les **fêtes de villages** (7,7 pour les touristes, 6,0 pour les excursionnistes), les **activités de découverte des vignobles et vin** (8,3 - 7,2) ou encore **l'office de tourisme** (8,2 - 7,4). Par contre, les excursionnistes apprécient davantage la **beauté des paysages** (8,1 pour les excursionnistes, 7,7 pour les touristes) et les **marchés de Noël** (8,3 - 7,8).

40



VS



## Quelles sont les différences entre les Français et les étrangers ?

Peu de différence dans l'appréciation selon l'origine : 8,5 pour les étrangers contre 8,3 pour les Français.

Les étrangers sont plus indulgents sur les **prix** et les **activités de découverte des vignobles et vin**. Par contre, ils notent plus sévèrement les **marchés de Noël** et les **musées/monuments**.

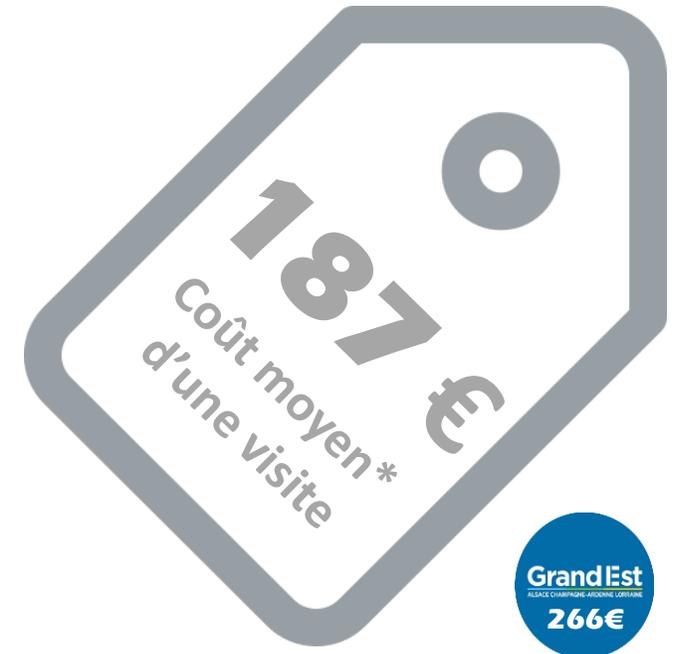
La **beauté des sites** : élément le mieux noté par les étrangers (8,5), qui aussi est le plus contributeur à la satisfaction globale. Pour les Français, ce qu'ils apprécient le plus, c'est **l'accueil de la population** (8,5), très contributeur aussi à la satisfaction globale.

# DÉPENSES dans l'Aube

# Dépenses des visiteurs dans l'Aube



**TOUS  
VISITEURS**



42

\* Coût moyen d'une visite dans l'Aube, 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 : 1 125 visiteurs dans l'Aube.

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 l'Aube



**Touristes**



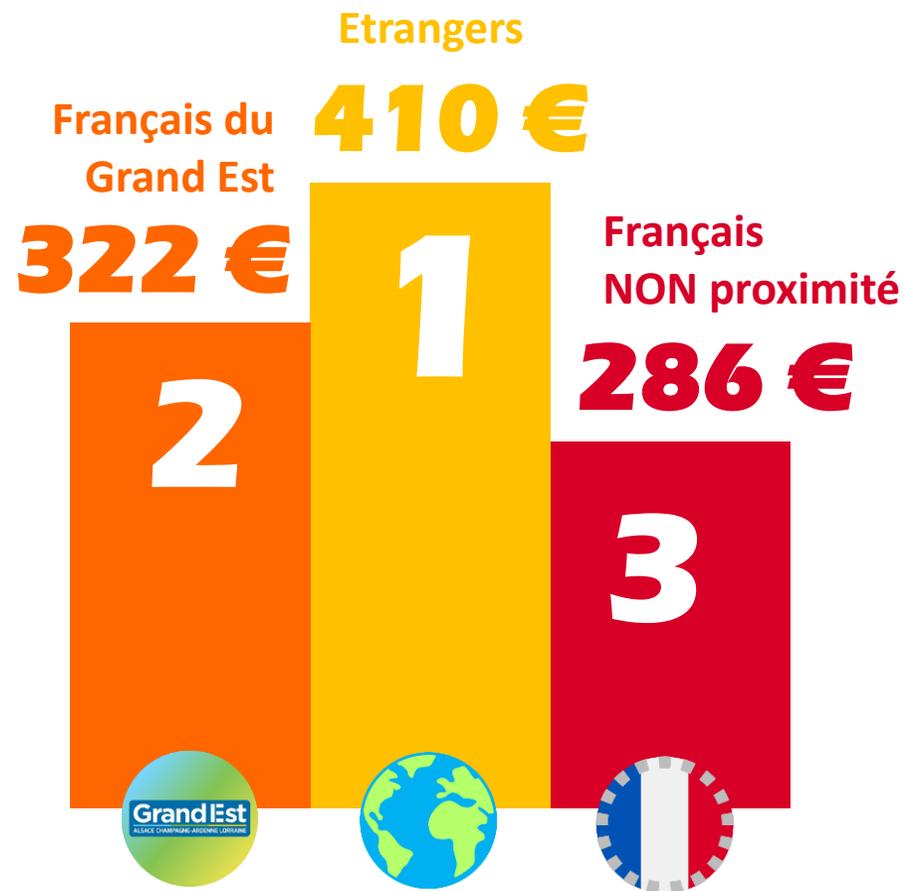
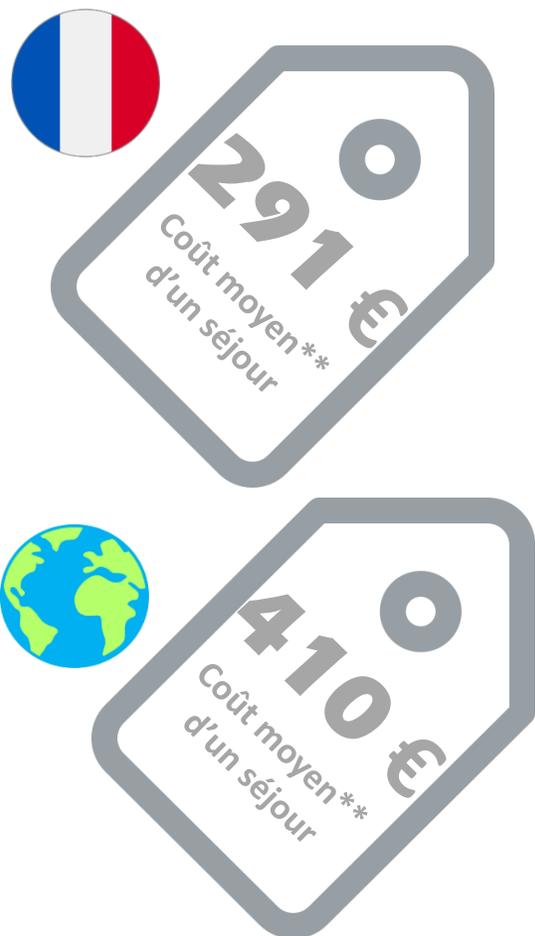
Le coût moyen d'un séjour est plus faible dans l'Aube (326 €) que pour la moyenne régionale (477 €).

\* Coût moyen d'un séjour dans l'Aube, quel que soit le nombre de personnes du foyer présentes et quel que soit le nombre de jours

Base échantillon touristes : 512 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 dans l'Aube



\*\* Coût moyen d'un séjour dans l'Aube, quel que soit le nombre de personnes du foyer présentes et quel que soit le nombre de jours

Base échantillon touristes : 512 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 dans l'Aube



## Excursionnistes



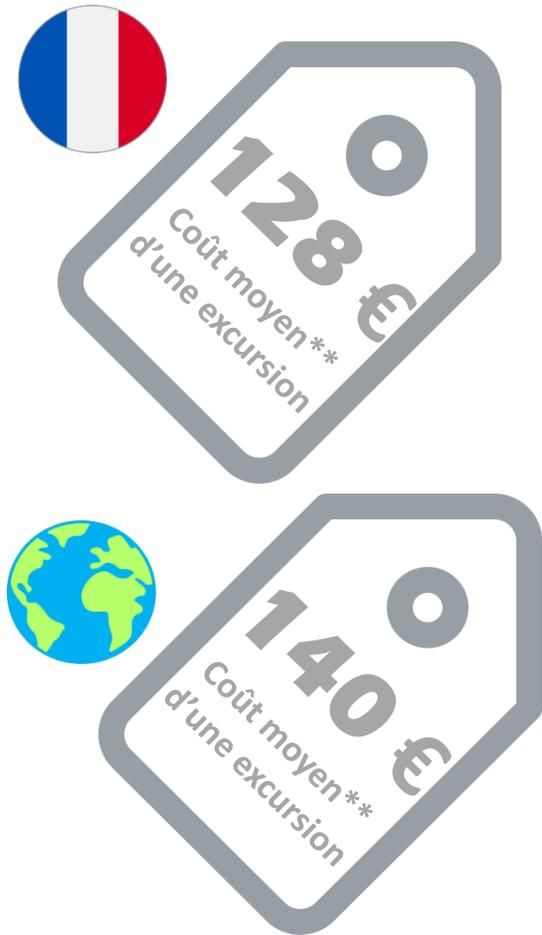
Un excursionniste dépense autant pour son excursion dans l'Aube (129€) que pour une excursion dans le Grand Est (127€).

\* Coût moyen d'une visite d'une journée dans l'Aube, quel que soit le nombre de personnes du foyer présentes

Base échantillon excursionnistes : 613 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 l'Aube



\*\* Coût moyen d'une visite d'une journée dans l'Aube, quel que soit le nombre de personnes du foyer présentes

Base échantillon excursionnistes : 613 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 l'Aube

**4 fois  
plus**

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

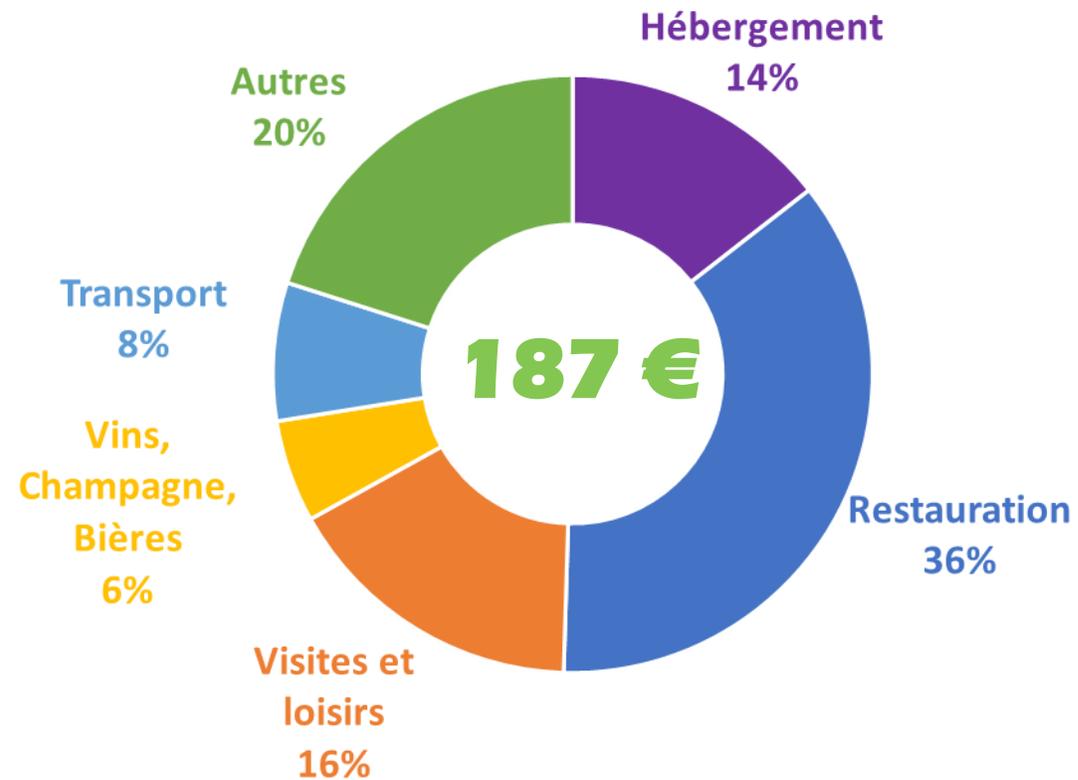


47

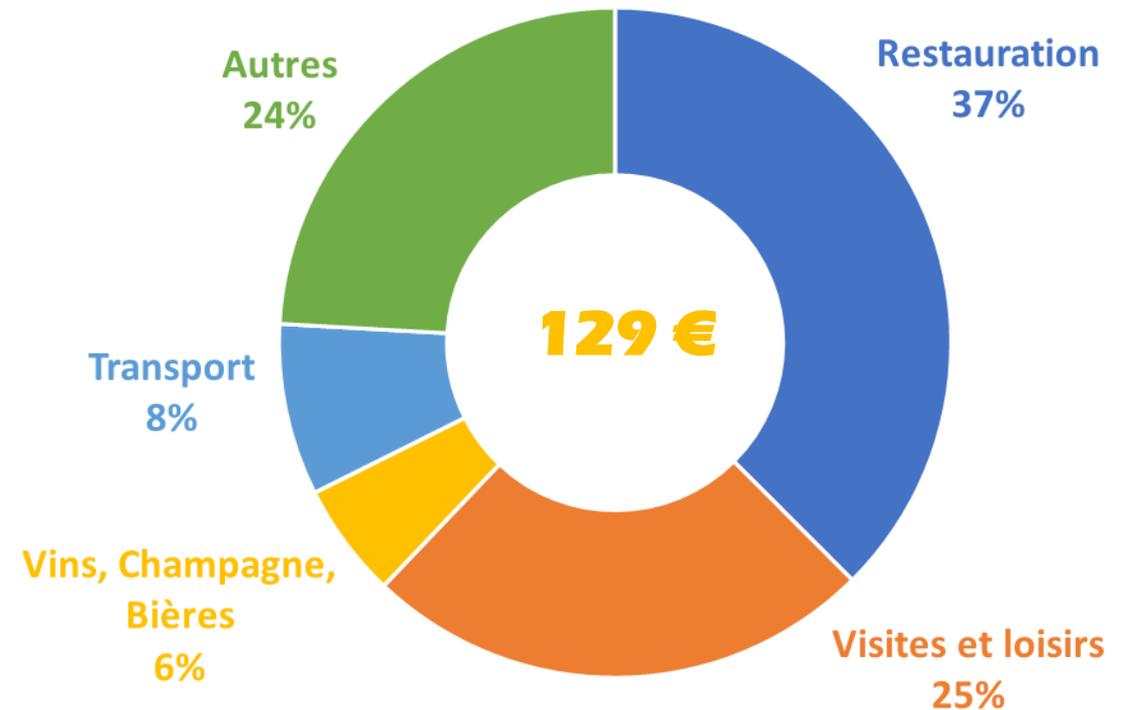
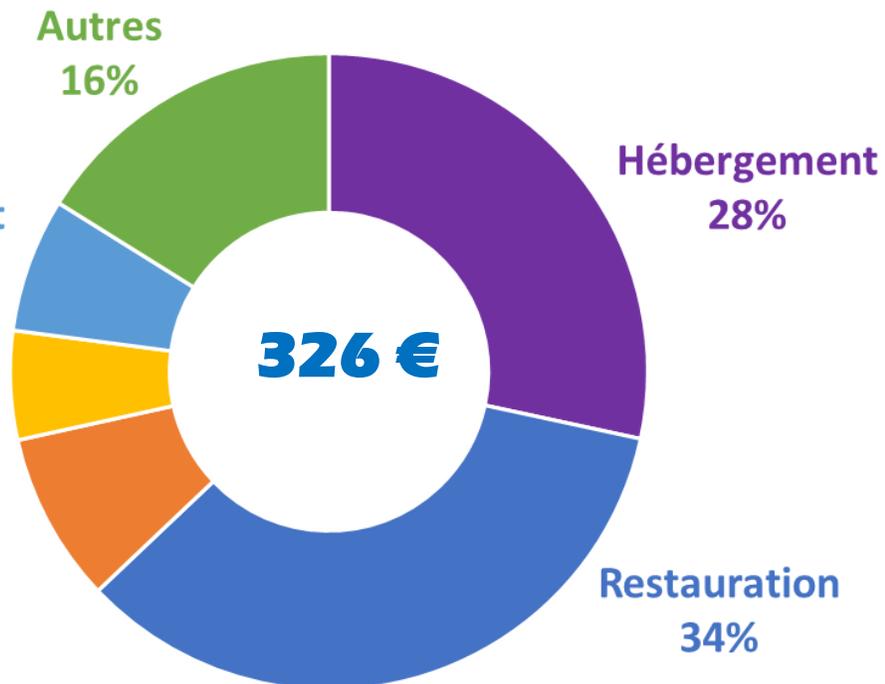
# Dépenses par poste des visites dans l'Aube



**TOUS  
VISITEURS**



# Dépenses par poste des séjours et des excursions dans l'Aube



Base échantillon total : 1 125 visiteurs dans l'Aube, 512 touristes et 613 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...

50

**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](mailto:observatoire@art-grandest.fr)