PROFILS et CARACTÉRISTIQUES des clientèles touristiques de la Côte des Bar

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

Version du 2 juillet 2020

Avant propos

Ce que vous allez lire est une photographie des clientèles du tourisme de la Côte des Bar.

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 la Côte des Bar ; 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

AGENCE RÉGIONALE GRAND EST DU TOURISME

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

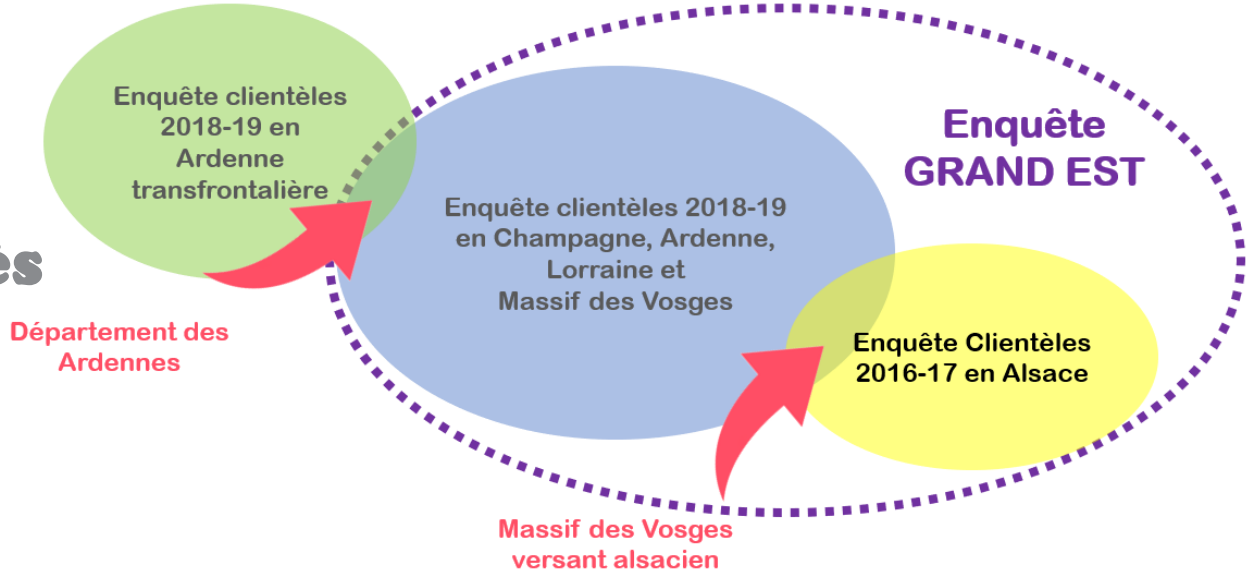
En Champagne, Ardenne, Lorraine et Massif des Vosges (versants lorrain et alsacien)	2018 2019	9 438 visiteurs	→ Analyse Grand Est
En Alsace	2016 2017	2 768 visiteurs	
Dans les Ardennes belges	2018 2019	637 visiteurs	→ Analyse Ardenne transfrontalière

12 800 questionnaires

après un investissement de près de 283 000 €

dont 5 000€ par la Côte des Bar

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**

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

AGENCE RÉGIONALE GRAND EST DU TOURISME

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 à l'échelle de la Côte des Bar

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.

Redressement

- **Profil** — Excursionnistes / touristes
- **Saison** — Avril-juin / juillet-août / septembre / octobre à mars
- **Hébergement** — Marchand / non marchand

→ **Coefficient de pondération**

AGENCE RÉGIONALE GRAND EST DU TOURISME

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 !

Grand Est 83%

Ce pictogramme indiquera la valeur moyenne régionale quand celle-ci sera significativement différente de la valeur de la destination.

AGENCE RÉGIONALE GRAND EST DU TOURISME

RÉSULTATS
pour la
Côte des Bar

AGENCE RÉGIONALE GRAND EST DU TOURISME

Sources d'information

Avant leur séjour ou excursion en Côte des Bar, **50% des visiteurs ont vu ou entendu** au moins une information, ce qui signifie que 50% ne se sont pas informés.

Le **bouche-à-oreille** constitue la 1ère source d'information (22% des visiteurs). C'est une source d'information plus souvent citée par les Français que les étrangers.

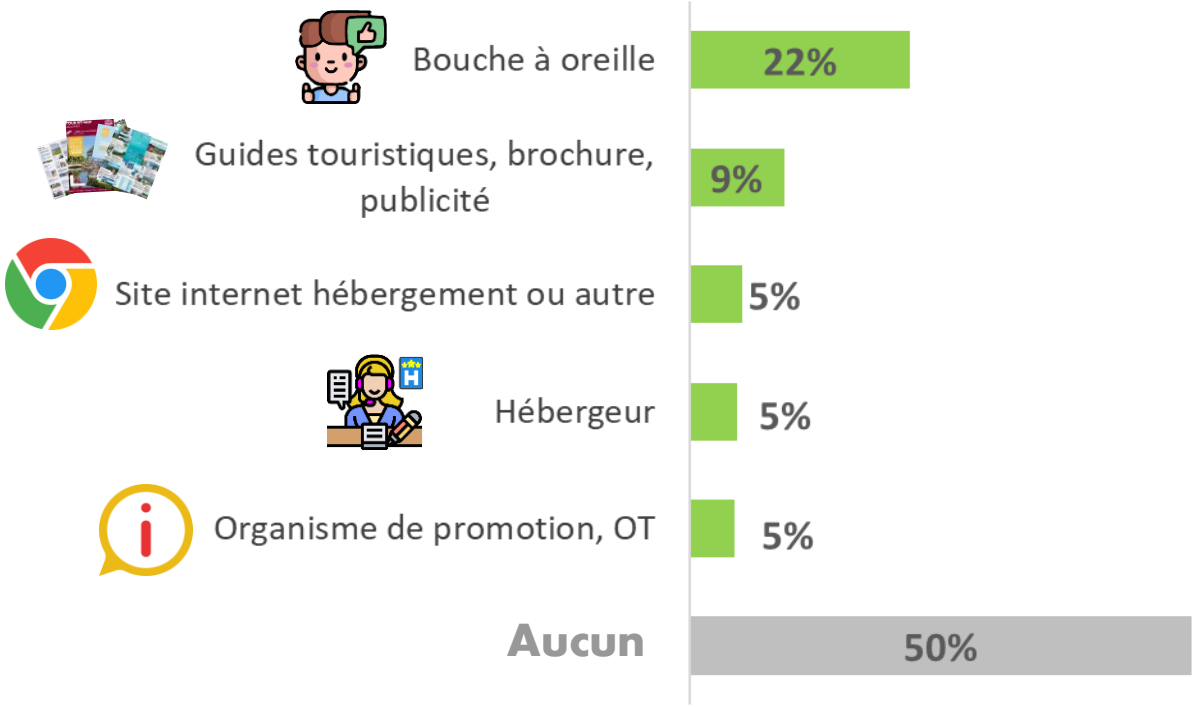
Globalement, les Français, sans doute plus connaisseurs de la destination, s'informent moins que les étrangers.

50%

des visiteurs

ont vu ou entendu au moins une information

Grand Est 62%



Base échantillon total : 323 visiteurs en Côte des Bar. Total > 100%, plusieurs réponses possibles.

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

AGENCE RÉGIONALE GRAND EST DU TOURISME

Motivations de visite

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

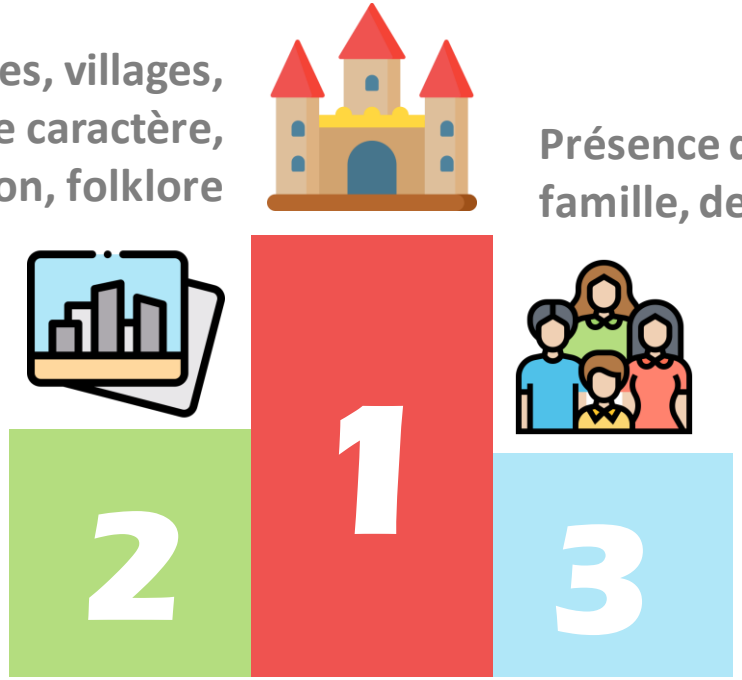
39%

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

35%

Présence de la famille, des amis

18%



En Cote des Bars

Patrimoine historique

Présence de la famille, des amis

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

Dans le Grand Est

Base échantillon total : 323 visiteurs en Côte des Bar. 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 de la Côte des Bar. Elle concerne 2 visiteurs sur 5.
Cette motivation est plus souvent citée par les Français que les étrangers, davantage par les groupes sans enfant et les plus de 50 ans.

On vient aussi en Côte des Bar pour la **visite de villes ou villages.**
Cette motivation est moins présente en été et concerne davantage les plus de 50 ans. Les étrangers y sont plus sensibles que les Français.

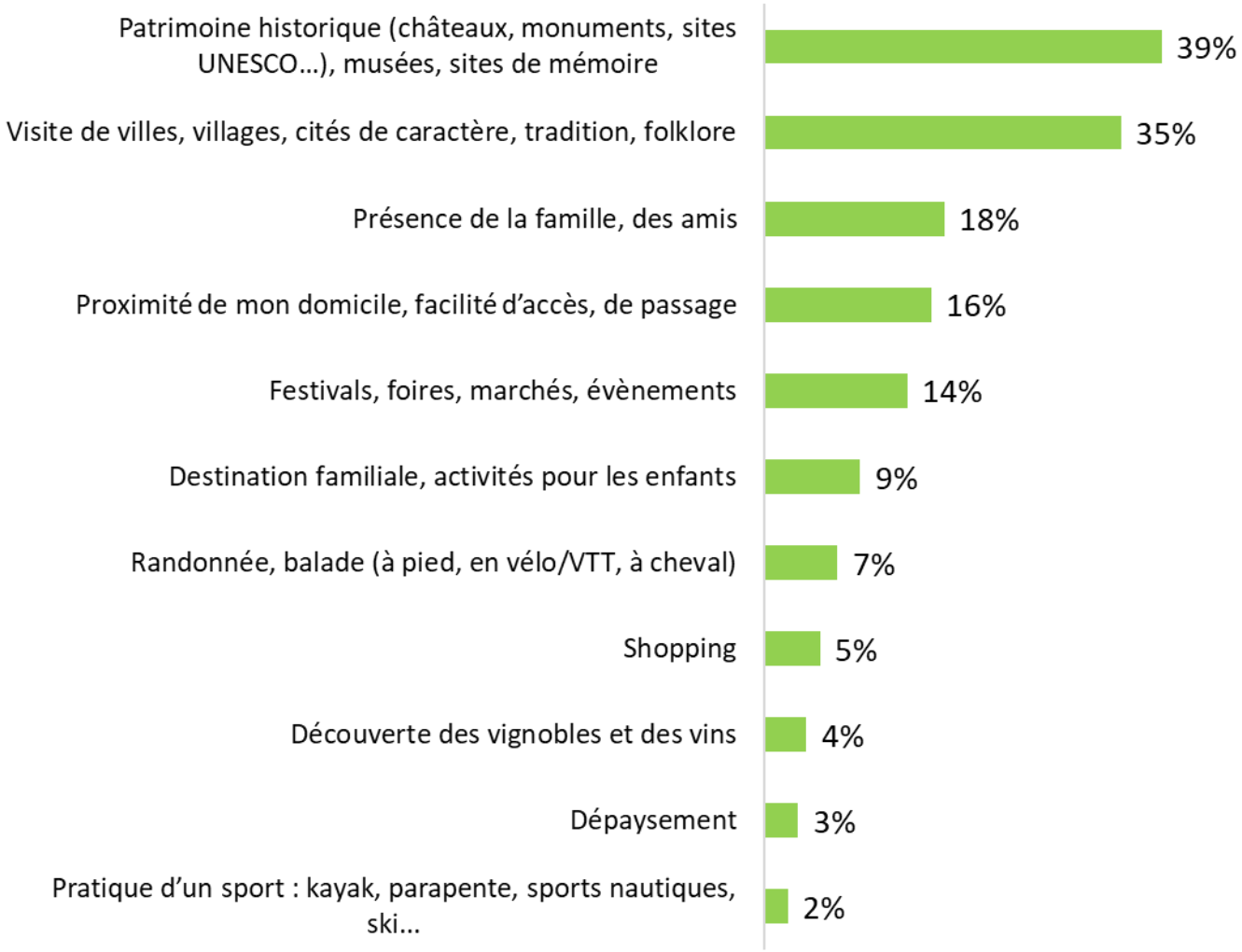
Pour 18% des visiteurs, c'est la **présence de la famille / amis** qui motive leur venue. Cette motivation concerne plus souvent les touristes que les excursionnistes, et les groupes avec enfants.

Base échantillon total : 323 visiteurs en Côte des Bar.

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

AGENCE RÉGIONALE GRAND EST DU TOURISME

Motivations de visite



Base échantillon total : 323 visiteurs en Côte des Bar. Total > 100%, plusieurs réponses possibles.

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

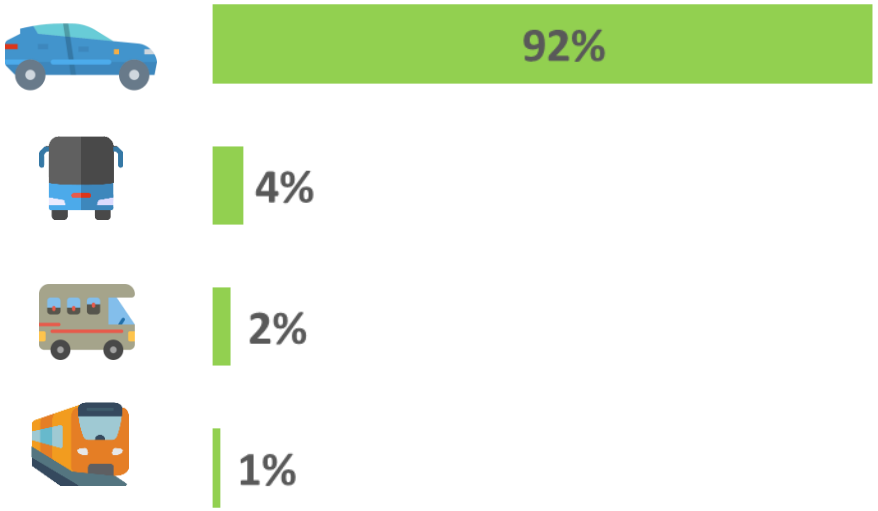
Mode de transport pour VOYAGER VERS la Côte des Bar

La voiture est le moyen de transport privilégié par l'ensemble des visiteurs pour se rendre en Côte des Bar (9 visiteurs sur 10), une utilisation plus élevée que la moyenne du Grand Est (83%). Les autres moyens de transport ne sont que très peu utilisés.

Globalement les Français utilisent plus la voiture que les étrangers. Pour ces derniers, même si la voiture est le mode de transport n°1, ils se déplacent plus en bus que les Français.

92%
des visiteurs
viennent
en voiture

Grand Est
83%



Base échantillon total : 323 visiteurs en Côte des Bar.

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

AGENCE RÉGIONALE GRAND EST DU TOURISME

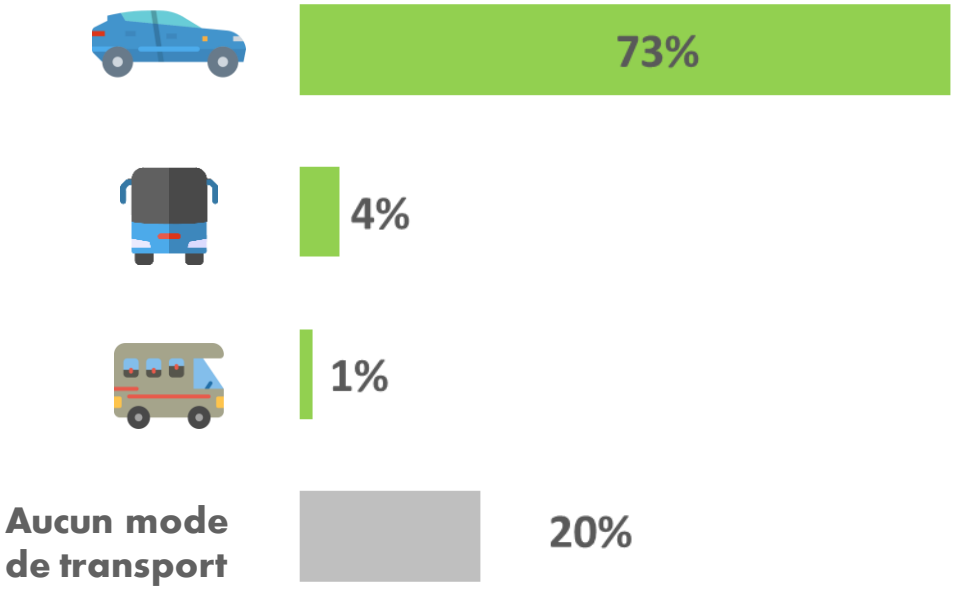
Mode de transport pour se DEPLACER DANS la Côte des Bar

Pour se déplacer en Côte des Bar, la voiture reste le moyen de transport privilégié pour 73% des visiteurs. A noter la forte part des visiteurs n'utilisant aucun mode de transport, ils se déplacent donc à pied.

73%
des visiteurs

se déplacent en voiture

Grand Est 77%



Base échantillon total : 323 visiteurs en Côte des Bar.

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

AGENCE RÉGIONALE GRAND EST DU TOURISME

Activités pratiquées dans la Côte des Bar

1	56%	Visite de sites, monuments, musées	Grand Est 50%
2	47%	Visite de villes	Grand Est 39%
3	15%	Marché, produits régionaux, marchés de Noël	Grand Est 24%
4	12%	Parents/amis	Grand Est 21%
5	11%	Randonnée pied, cheval, vélo, VTT	Grand Est 22%
6	7%	Fêtes, festivals/concerts	Grand Est 12%

Base échantillon total : 323 visiteurs en Côte des Bar.

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

AGENCE RÉGIONALE GRAND EST DU TOURISME

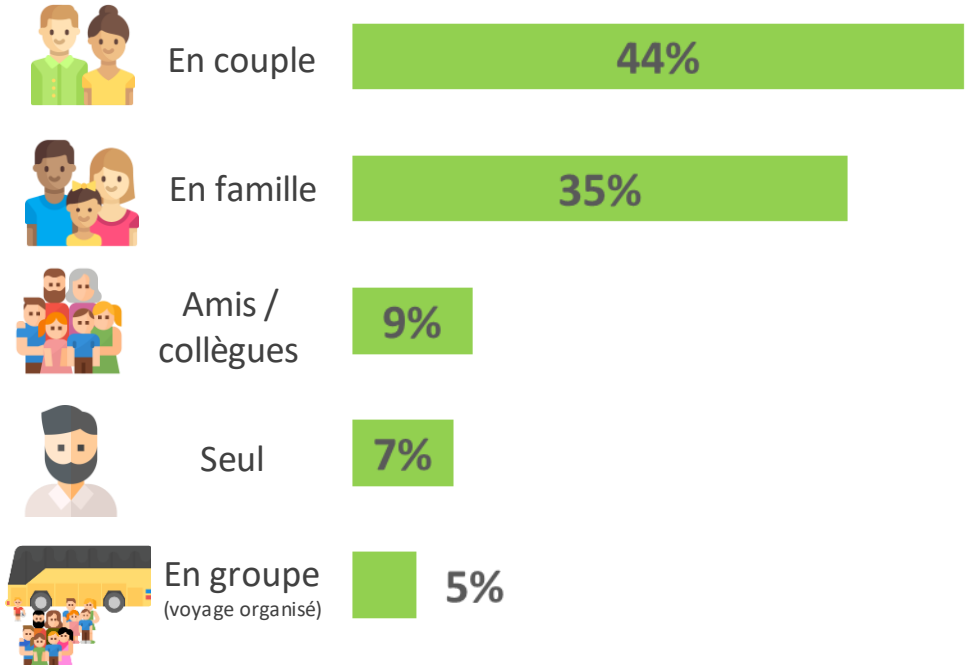
Constitution du groupe de visite

La Côte des Bar attire principalement des couples : ils représentent plus de 4 visiteurs sur 10.

1/3 des visiteurs viennent en famille.

Au global, le groupe est constitué de 4,1 visiteurs.

44%
des visiteurs
sont des couples



Base échantillon total : 323 visiteurs en Côte des Bar.

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

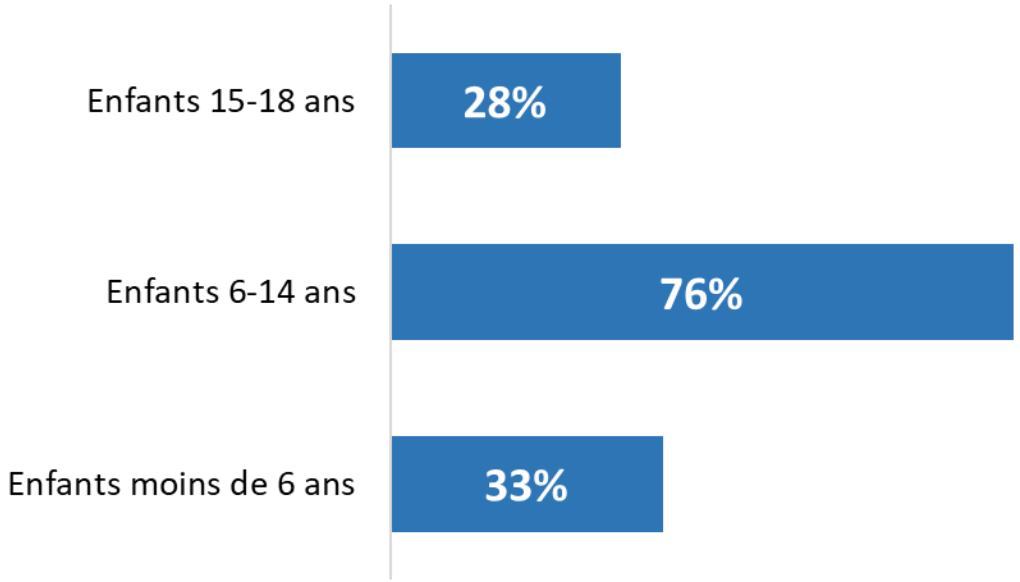
AGENCE RÉGIONALE GRAND EST DU TOURISME

Constitution du groupe de visite

23%
des visiteurs

avec enfants de moins de 18 ans

Parmi les visiteurs qui viennent avec leurs enfants, les ¾ ont des enfants de 6-14 ans.



Base échantillon total : 323 visiteurs en Côte des Bar.

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

AGENCE RÉGIONALE GRAND EST DU TOURISME

Répartition des touristes / excursionnistes

94%

d'excursionnistes

6%

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

Base échantillon total : 323 visiteurs en Côte des Bar.

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

Origine des visiteurs

Visiteurs

84 %

16 %

Visiteurs de la Côte des Bar

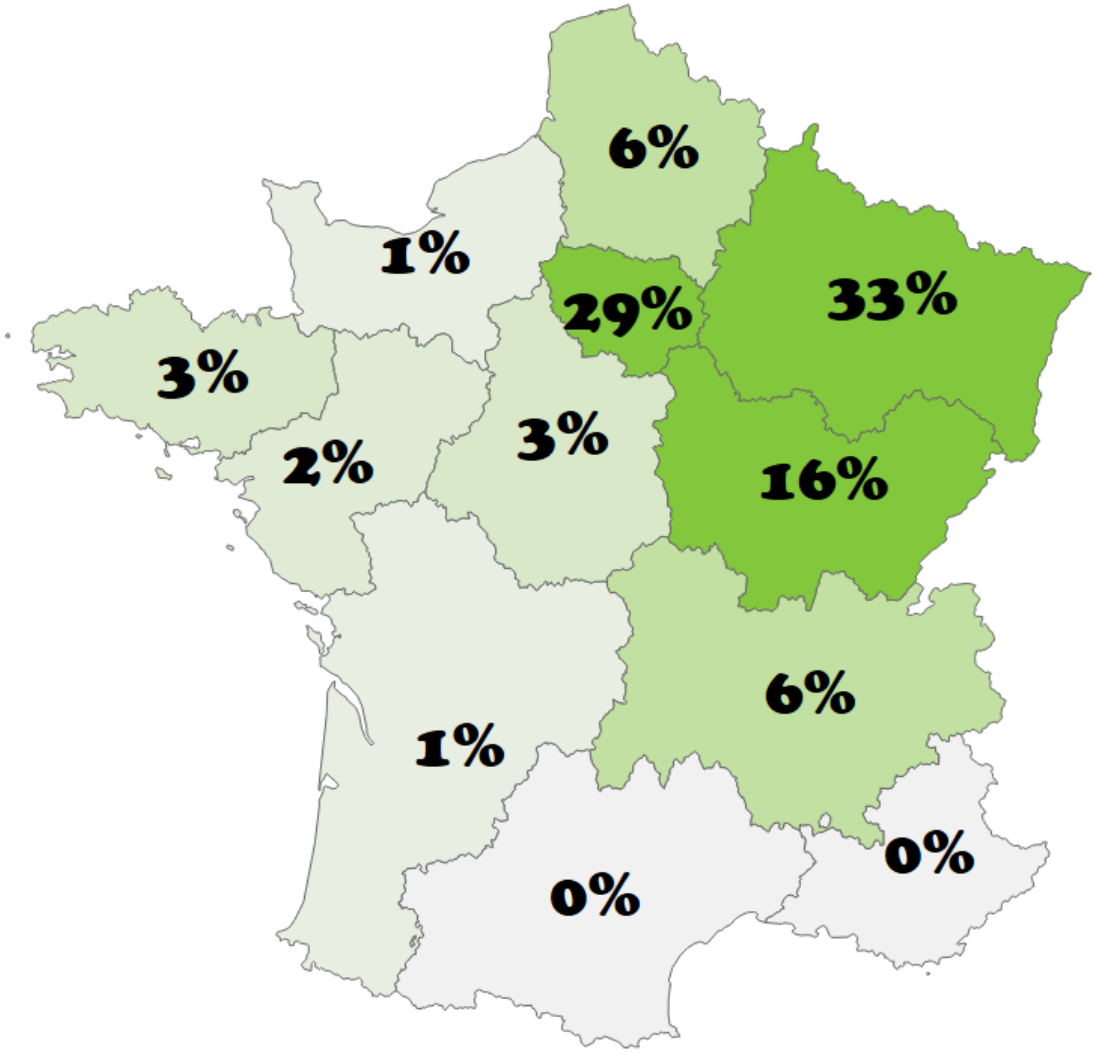
- **27 %** Français du Grand Est
- **57 %** Autres Français
- **3 %** Autres étrangers
- **13 %** Etrangers de proximité

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

Base échantillon total : 323 visiteurs en Côte des Bar.

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

Origine des visiteurs français



33%

Grand Est 47%

des **visiteurs français** de la Côte des Bar proviennent du Grand Est (47% pour la région Grand Est),

et **29%** d'Île-de-France.

Base échantillon total : 266 visiteurs français en Côte des Bar.

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

AGENCE RÉGIONALE GRAND EST DU TOURISME

Origine des excursionnistes

84 %

16 %

Excursionnistes

27 %

Français du Grand Est

57 %

Autres Français

Excursionnistes en Côte des Bar

3 %

Autres étrangers

13 %

Etrangers de proximité

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

Base échantillon excursionnistes : 261 excursionnistes en Côte des Bar.
Source ORT. Enquête Clientèles Grand Est 2018-19. Données annuelles recueillies de mai 2018 à avril 2019 dans le Grand Est.

AGENCE RÉGIONALE GRAND EST DU TOURISME

Origine des touristes

Attention, données à prendre avec précaution, faible effectif de touristes !

82 %

18 %

Touristes

Touristes en Côte des Bar

- **26 %** Français du Grand Est
- **56 %** Autres Français
- **7 %** Autres étrangers
- **11 %** Etrangers de proximité

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

Base échantillon touristes 68 touristes en Côte des Bar.
Source ORT. Enquête Clientèles Grand Est 2018-19. Données annuelles recueillies de mai 2018 à avril 2019 dans le Grand Est.

AGENCE RÉGIONALE GRAND EST DU TOURISME

Touristes : mode d'hébergement

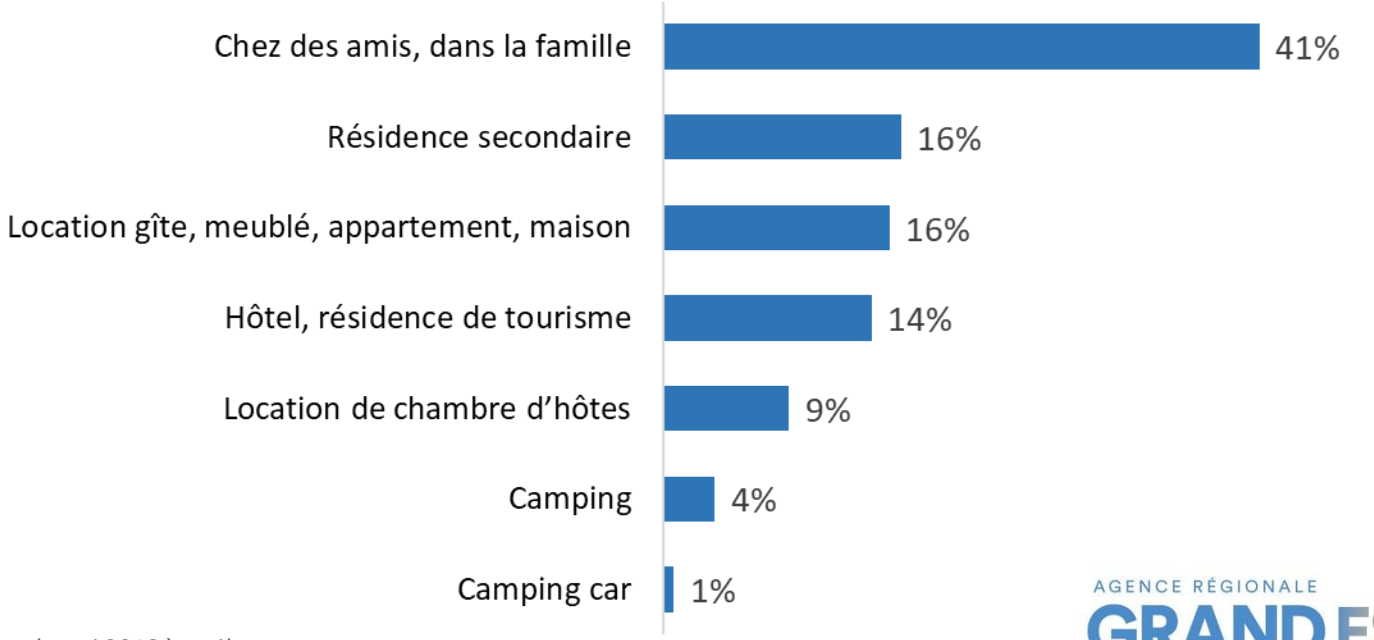
Attention, données à prendre avec précaution, faible effectif de touristes !

41% des touristes sont hébergés chez des amis ou la famille. Avec les résidences secondaires, on considère que 57% des visiteurs sont en hébergement non marchand. 43% sont donc en hébergement marchand, c'est moins que la moyenne régionale qui est à 50%.

La location de meublé et l'hôtel sont les principaux hébergements marchands.

43%
des touristes
en hébergement marchand

Grand Est 50%



Base échantillon touristes : 68 touristes en Côte des Bar.
Source ORT. Enquête Clientèles Grand Est 2018-19. Données annuelles recueillies de mai 2018 à avril 2019 dans le Grand Est.

AGENCE RÉGIONALE GRAND EST DU TOURISME

Touristes : durée de séjour

Attention, données à prendre avec précaution, faible effectif de touristes !

67 % de courts séjours

33 % de longs séjours

3,1 nuits

Durée moyenne de séjour

Grand Est 4,8

La durée moyenne de séjour en Côte des Bar estimée à **3,1 nuitées** correspond à la durée moyenne exprimée par les touristes* interrogés en Côte des Bar .

Elle est plus courte que la durée moyenne de séjour dans le Grand Est (4,8 nuitées).

Elle correspond à 67 % de courts séjours (1 à 3 nuits) et 33 % de longs séjours (4 nuits et plus).

Base échantillon touristes : 68 touristes en Côte des Bar.
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.

AGENCE RÉGIONALE GRAND EST DU TOURISME

SATISFACTION

Note globale moyenne de satisfaction (sur 10)

TOUS VISITEURS

8,6 / 10

Grand Est 8,4

8,6

8,4

Grand Est 86%

92 %

Satisfaction

(notes de 8 à 10)

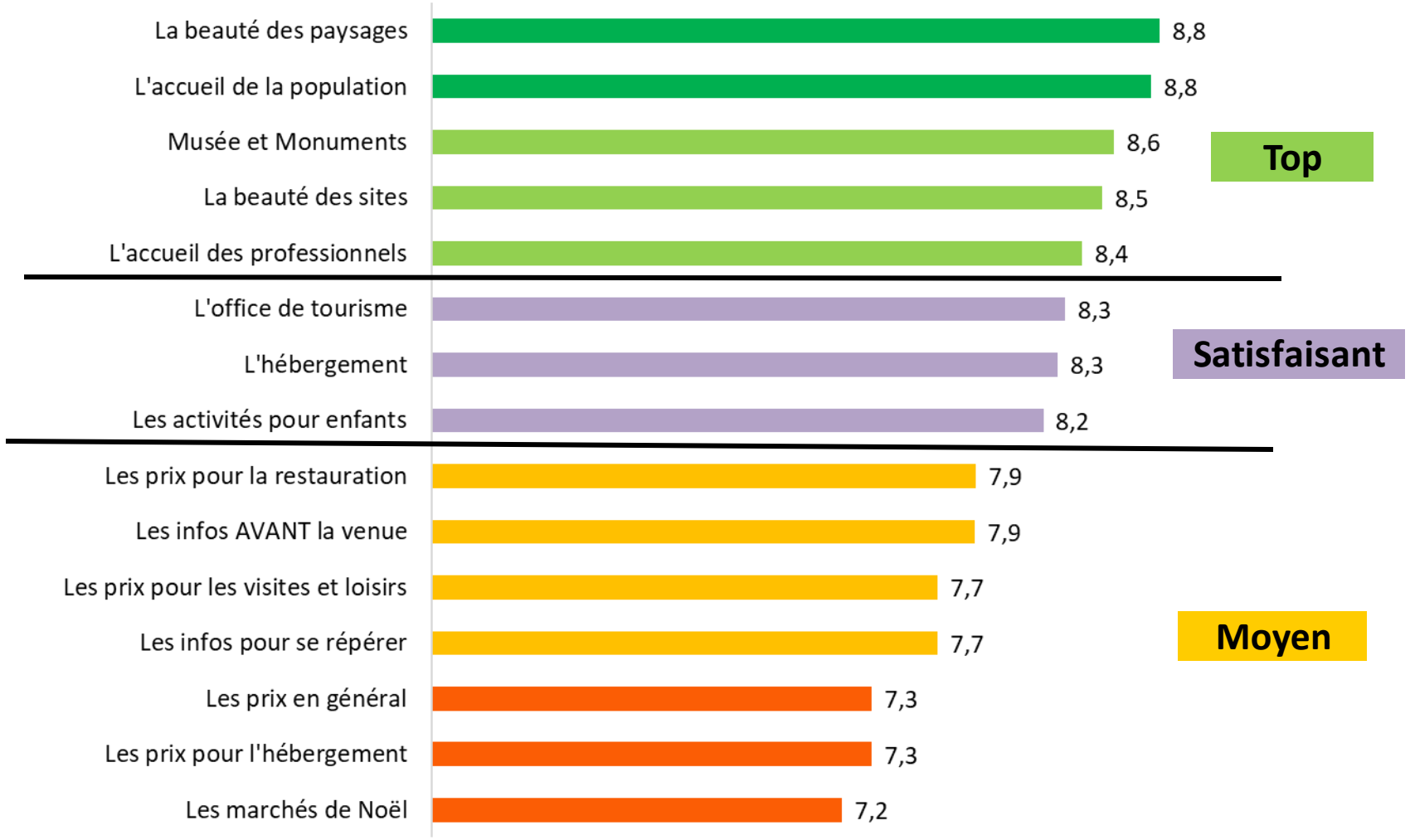
Très bon niveau de satisfaction des visiteurs de la Côte des Bar

Base échantillon total : 323 visiteurs en Côte des Bar.

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

AGENCE RÉGIONALE GRAND EST DU TOURISME

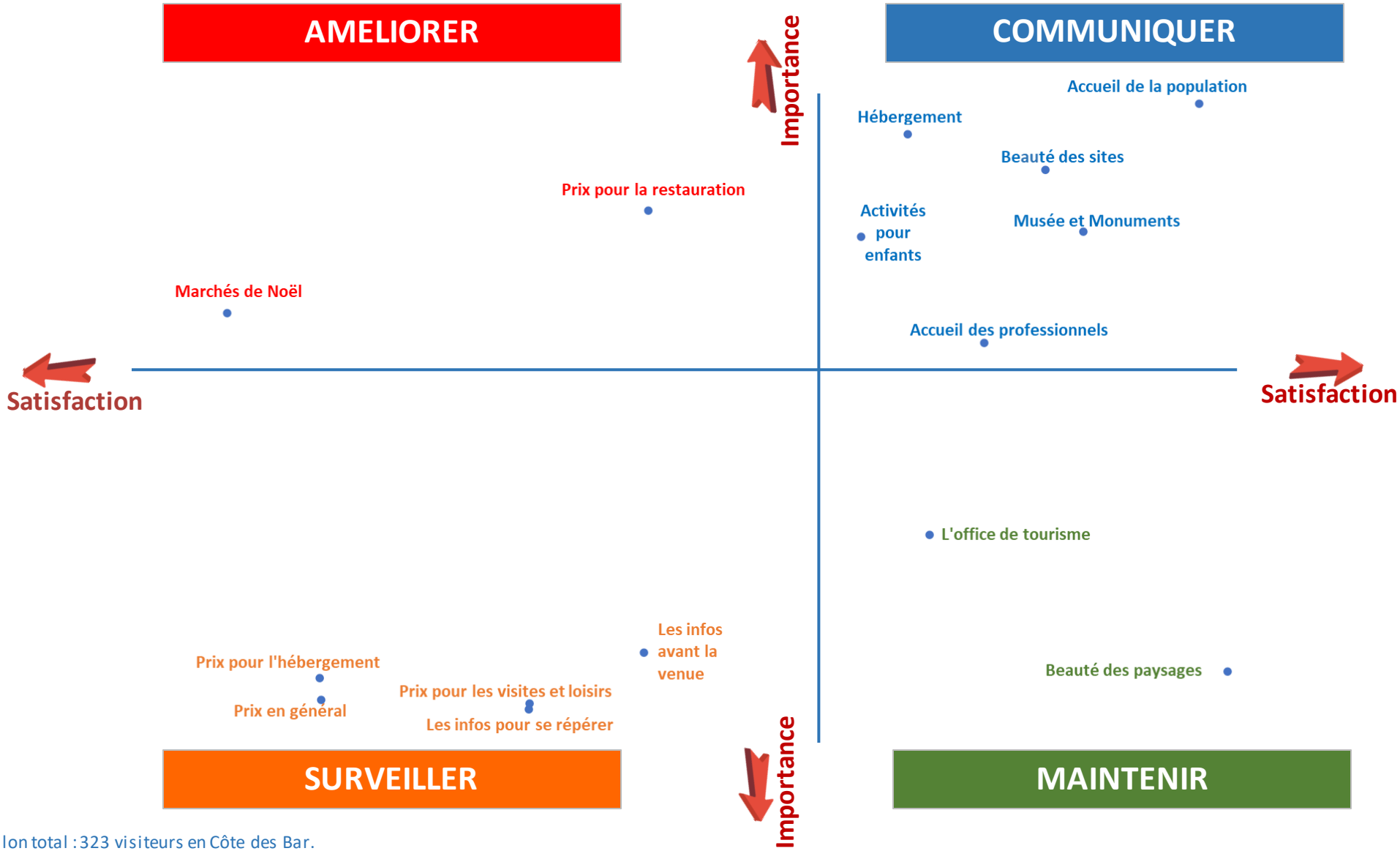
Satisfaction par thème (note sur 10)



Base échantillon total : 323 visiteurs en Côte des Bar.

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

Bilan d'image - Côte des Bar - Tous visiteurs



Base échantillon total : 323 visiteurs en Côte des Bar.

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

Bilan d'image - Côte des Bar

TOUS VISITEURS

Les visiteurs de la Côte des Bar sont particulièrement satisfaits de leur visite : ils sont 92% à noter entre 8 et 10, bien plus que le taux à l'échelle du Grand Est (86%). Avec la note moyenne de 8,6 sur 10 (8,4 à l'échelle du Grand Est), la Côte des Bar est le territoire dont la note de satisfaction est la plus élevée.

La **beauté des paysages** et **l'accueil de la population** sont les 2 points forts de la Côte des Bar : ils obtiennent la très belle note de 8,8 sur 10.
Ces points forts ne sont toutefois pas équivalents dans leur contribution à la satisfaction globale : la **beauté des paysages** n'influence pas la note globale, par contre, **l'accueil de la population** est très important, il s'agit même de l'élément le plus contributeur à la satisfaction globale (le plus haut dans le graphique). Cela signifie que les visiteurs y accordent beaucoup d'importance et que ce critère rentre en ligne de compte dans la satisfaction globale du séjour ou de la visite.
D'autres critères sont aussi très importants comme **l'hébergement** ou la **beauté des sites**, et restent des éléments à communiquer.

Avec une note de 7,9 sur 10, les **prix pour la restauration** sont contributifs à la satisfaction globale. Ils méritent plus d'attention pour satisfaire davantage les visiteurs. Le **prix de l'hébergement** ou les **prix en général** demandent à être surveiller : leur note est faible (7,3) mais influence très peu la satisfaction globale.

Base échantillon total : 323 visiteurs en Côte des Bar.

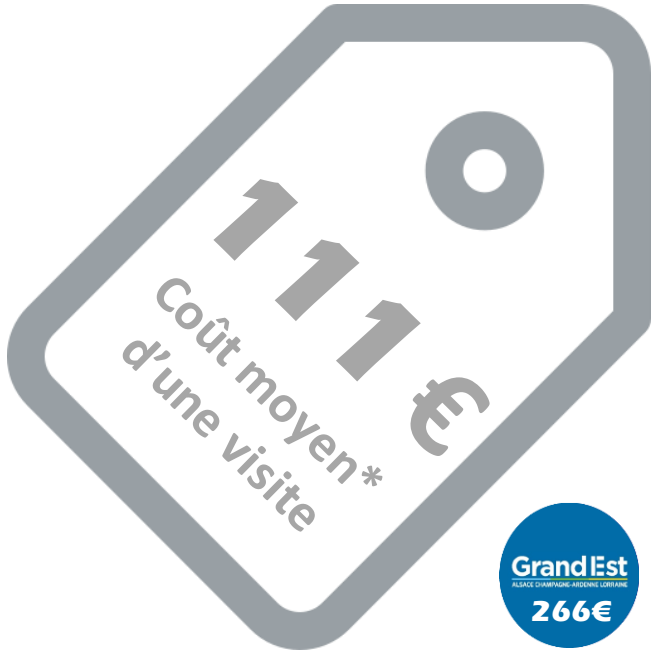
Source ORT. Données annuelles recueillies de mai 2018 à avril 2019 dans le Grand Est.

DÉPENSES
en Côte des Bar

AGENCE RÉGIONALE GRAND EST DU TOURISME

Dépenses des visiteurs en Côte des Bar

TOUS VISITEURS



* Coût moyen d'une visite en Côte des Bar, 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 : 284 visiteurs en Côte des Bar.
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 GRAND EST DU TOURISME

Dépenses des touristes hébergés en Côte des Bar

Attention, données à prendre avec précaution, faible effectif de touristes !

Touristes

Grand Est 56€

Grand Est 477€

Le coût moyen d'un séjour est plus faible en Côte des Bar (356€) que pour la moyenne régionale (477€).

* Coût moyen d'un séjour en Côte des Bar, quel que soit le nombre de personnes du foyer présentes et quel que soit le nombre de jours.

Base échantillon touristes : 60 touristes en Côte des Bar.
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 GRAND EST DU TOURISME

Dépenses des excursionnistes en Côte des Bar

Excursionnistes

Un excursionniste dépense moins pour son excursion en Côte des Bar (92€) que pour une excursion dans le Grand Est (127€).

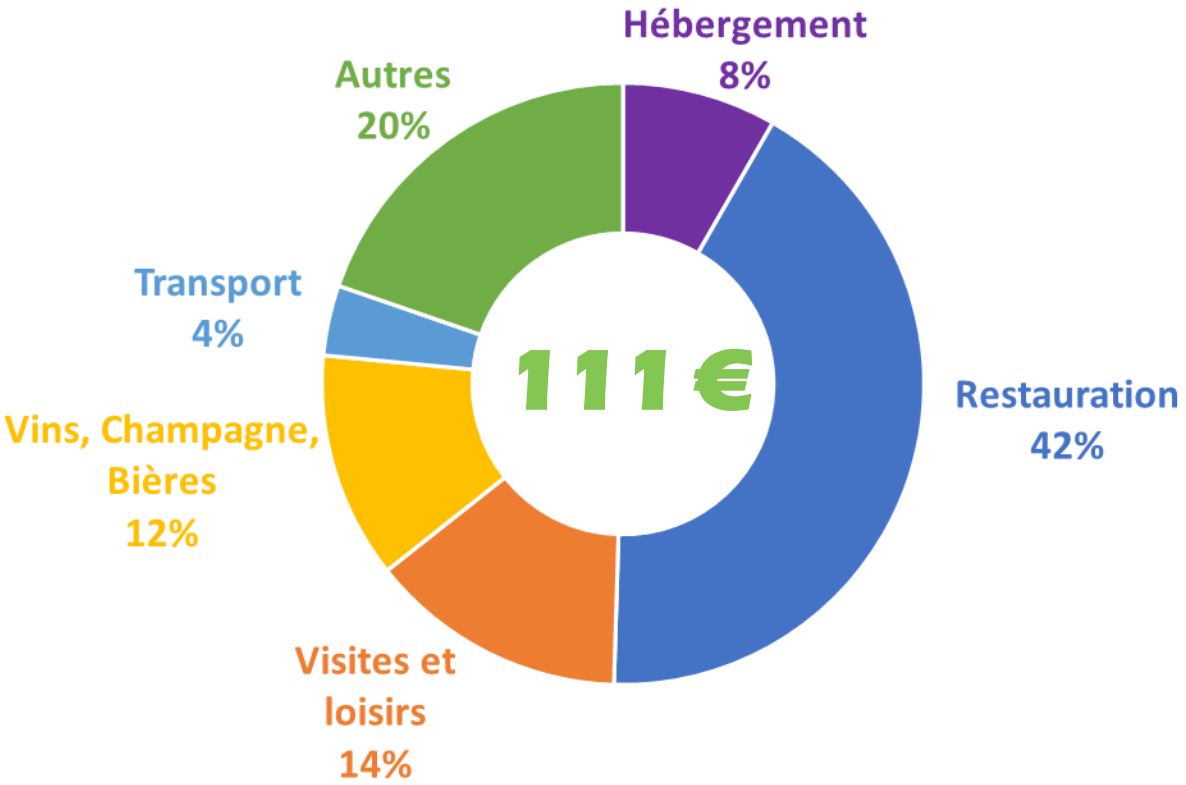
* Coût moyen d'une visite d'une journée en Côte des Bar, quel que soit le nombre de personnes du foyer présentes.

Base échantillon excursionnistes : 224 excursionnistes en Côte des Bar.
Source ORT. Enquête Clientèles Grand Est 2018-19. Données annuelles recueillies de mai 2018 à avril 2019 dans le Grand Est.

AGENCE RÉGIONALE GRAND EST DU TOURISME

Dépenses par poste des visites en Côte des Bar

TOUS VISITEURS



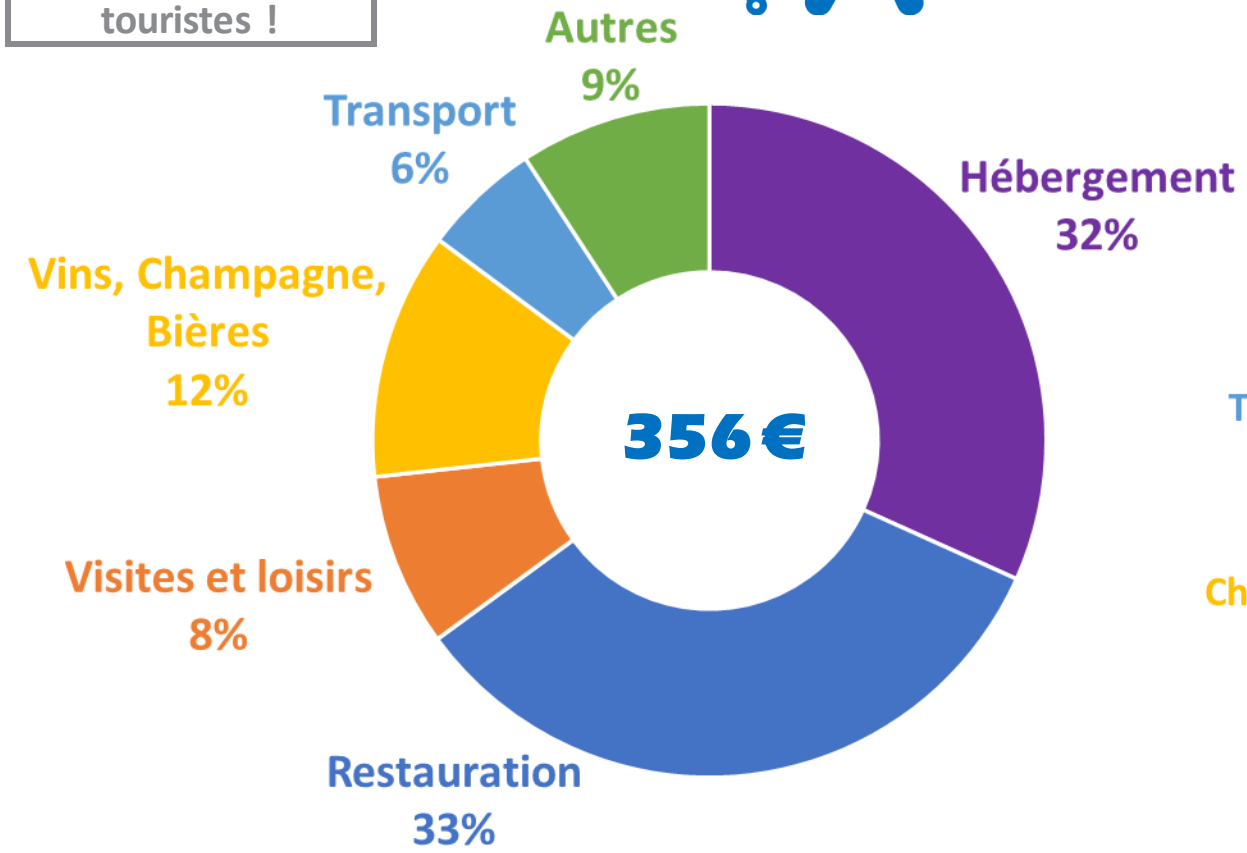
Base échantillon total : 284 visiteurs en Côte des Bar.
Source ORT. Enquête Clientèles Grand Est 2018-19. Données annuelles recueillies de mai 2018 à avril 2019 dans le Grand Est. Dépenses de transport non intégrées car comprenant le trajet aller-retour depuis le domicile.

AGENCE RÉGIONALE GRAND EST DU TOURISME

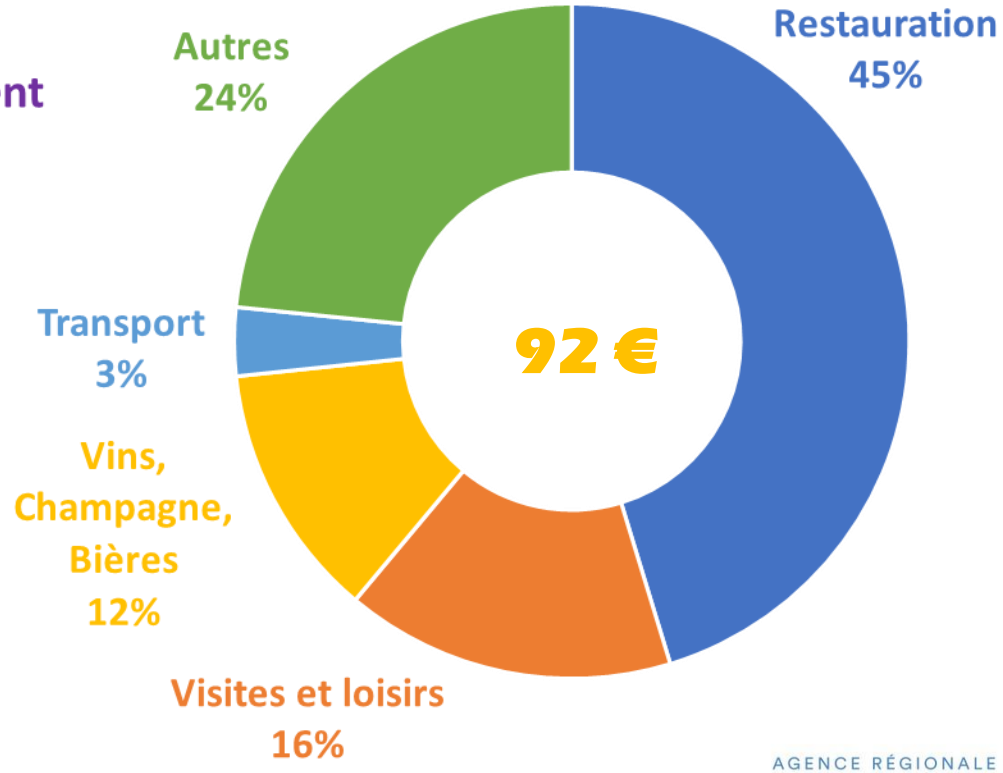
Dépenses par poste des séjours et des excursions en Côte des Bar

Attention, données à prendre avec précaution, faible effectif de touristes !

Touristes



Excursionnistes



Base échantillon total : 284 visiteurs en Côte des Bar, 60 touristes et 224 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.

AGENCE RÉGIONALE GRAND EST DU TOURISME

« **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 GRAND EST DU TOURISME

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