

Visiteurs des marchés de Noël en Alsace

Une analyse de l'Observatoire
Régional du Tourisme
d'Alsace (ORTA)

Mars 2013

photo © CRTA/Dagré

Méthodologie

L'enquête avait pour objectif de :

- ✓ **quantifier le nombre de visiteurs** des Marchés de Noël en Alsace et sur Strasbourg
- ✓ **fournir une photographie** de l'impact de Noël : évaluation de la part des excursionnistes / touristes, la part des Français / étrangers, la part des résidents Alsaciens / non Alsaciens,

ainsi que l'origine, la durée du déplacement, le nombre de personnes, le mode de transport, le type d'hébergement, la satisfaction, le budget, ...

2 enquêtes :

- Interrogation en face à face des visiteurs des Marchés de Noël,
- Sur 10 villes : Strasbourg, Colmar, Mulhouse, Saverne, Haguenau, Obernai, Sélestat, Riquewihr, Eguisheim et Thann.
- Terrain du 30 novembre au 29 décembre 2012,
- Questionnaire de 15 minutes en 5 langues : Français, Allemand, Anglais, Hollandais et Italien.

- Interrogation par téléphone des Alsaciens,
- Sur toute l'Alsace,
- Terrain du 2 au 10 janvier 2013.

2080 questionnaires
(1600 longs et 460 courts)



1800 questionnaires



Principales données

Noël 2012 : impact des Marchés
de Noël en Alsace

Source : ORTA. Tous droits réservés

Tous visiteurs

Il s'agit de **tous les visiteurs**, résidents ou non en Alsace, présents sur les marchés de Noël en Alsace (pages 4 à 17)

Visiteurs non résidents en Alsace

Il s'agit uniquement des **visiteurs non résidents en Alsace**, présents sur les marchés de Noël en Alsace (pages 18 à 30)

Principaux résultats ALSACE

Tous visiteurs

Visiteurs non
résidents en
Alsace

*dont 1,7 million
de visiteurs à
Strasbourg*

**2,6 millions
de visiteurs* en
Alsace, dont :**

1,25 M touristes

1,35 M
excursionnistes

3 M nuitées
générées par les
touristes

6,1 millions de visites sont
ainsi estimées sur les
marchés de Noël en Alsace

(*) visiteurs qui ont pu
effectuer plusieurs visites

**380 M d'€ de chiffres
d'affaires
(toutes clientèles)
dont 250 M d'€ à
Strasbourg**

Noël 2012 : impact des Marchés
de Noël en Alsace

Source : ORTA. Tous droits réservés

Ces calculs intègrent toute la période des marchés de Noël de fin novembre à fin décembre 2012.
Source : enquête en face à face auprès des visiteurs des marchés de Noël (Euroëka Marketing Conseil) et enquête par téléphone auprès des Alsaciens (E&D).
Modèle développé par Euroëka Marketing Conseil et l'ORT Alsace.

Principaux résultats STRASBOURG

Tous visiteurs

Visiteurs non
résidents en
Alsace

3,5 millions de visites sont
ainsi estimées sur le marché
de Noël de Strasbourg

(*) visiteurs qui ont pu effectuer
plusieurs visites

**1,7 million
de visiteurs* à
Strasbourg, dont :**

880 000 touristes
hébergés en
Alsace

830 000
excursionnistes

660 000 touristes
hébergés à
Strasbourg

220 000 touristes
hébergés en
dehors de
Strasbourg

**250 M d'€ de
chiffres d'affaires
(toutes clientèles)**

**1,5 M de nuitées générées
par les touristes à Strasbourg**

Noël 2012 : impact des Marchés
de Noël en Alsace

Source : ORTA. Tous droits réservés

Tous visiteurs

Visiteurs non
résidents en
Alsace

Estimation du nombre de visiteurs à Strasbourg

Part des Alsaciens ayant visité
au moins une fois un marché
de Noël de la ville de Strasbourg



Population de l'Alsace

Interrogation par téléphone des
Alsaciens (sur toute l'Alsace) du 2 au 10
janvier 2013
Source : E&D Institut

590 000

• Nombre de visiteurs alsaciens
sur le marché de Noël de
Strasbourg

Interrogation en face à face des
visiteurs des Marchés de Noël à
Strasbourg, du 30/11 au 29/12 2012
Source : Euroêka Marketing Conseil

34,5%

• Part des Alsaciens dans la
fréquentation du marché de
Noël de Strasbourg

1,7 million

**Nombre de visiteurs du
marché de Noël de
Strasbourg**

Noël 2012 : impact des Marchés
de Noël en Alsace
Source : ORTA. Tous droits réservés

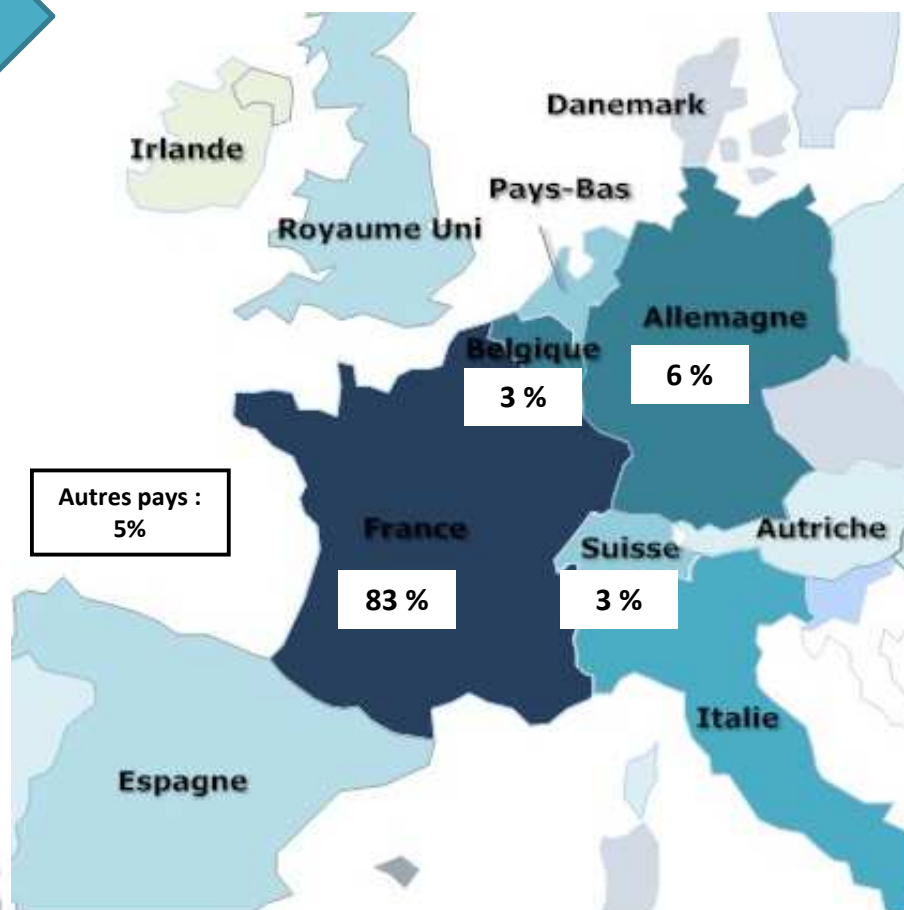
Base échantillon : 886 visiteurs interrogés à Strasbourg

Tous visiteurs

Visiteurs non
résidents en
Alsace

Origine des visiteurs en Alsace

**83 % des visiteurs en
Alsace sont Français et
17% sont étrangers**



Visiteurs étrangers

(en % des visiteurs) :

- Allemagne (6%)
- Belgique (3%)
- Suisse (3%)

Noël 2012 : impact des Marchés
de Noël en Alsace

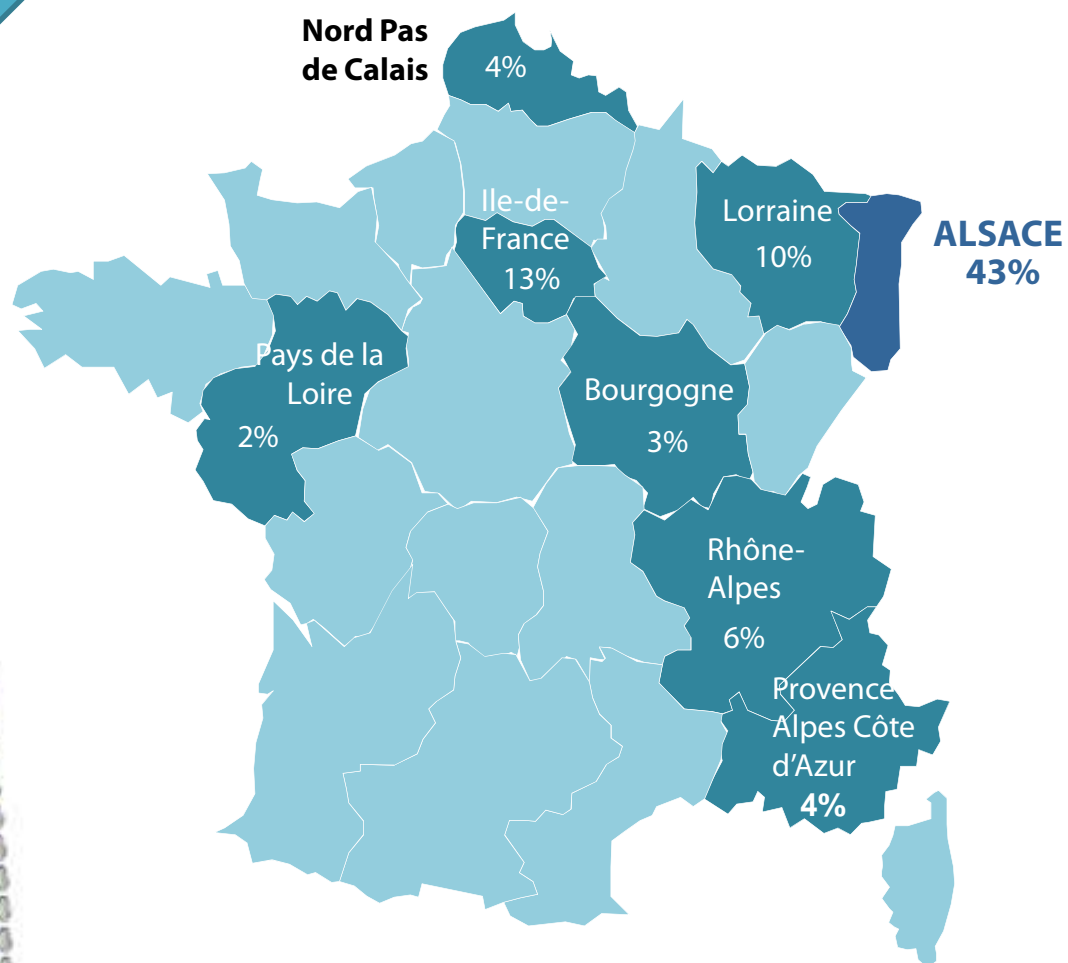
Source : ORTA. Tous droits réservés

Base échantillon : 1613 visiteurs interrogés en Alsace

Tous visiteurs

Visiteurs non
résidents en
Alsace

Origine des visiteurs français en Alsace



**Plus de 4 visiteurs
français sur 10 sont des
résidents alsaciens**

Visiteurs français

(en % des visiteurs français) :

- 43 % viennent d'Alsace
- 13 % d'Ile-de-France
- 10 % de Lorraine
- 6 % de Rhône-Alpes

Noël 2012 : impact des Marchés
de Noël en Alsace

Source : ORTA. Tous droits réservés

Base échantillon : 1347 visiteurs français interrogés en Alsace

Tous visiteurs

Visiteurs non
résidents en
Alsace

Les différents postes de dépenses en Alsace

Les dépenses des visiteurs se répartissent en 6 postes :

- ✓ Le prix du « **forfait tout compris** » (hébergement, restauration, transport aller/retour)...
- ✓ Les dépenses **d'hébergement** pour tout le séjour
- ✓ Les dépenses de **transport** pour tous les déplacements en Alsace à l'occasion des marchés de Noël ?
- ✓ Les **achats sur les marchés de Noël**
- ✓ Les dépenses **Restauration** en dehors des marchés de Noël
- ✓ Les **autres dépenses** (souvenirs, entrées musée, animations de Noël...)

**Touristes
uniquement**

Tous

Noël 2012 : impact des Marchés
de Noël en Alsace

Source : ORTA. Tous droits réservés

Tous visiteurs

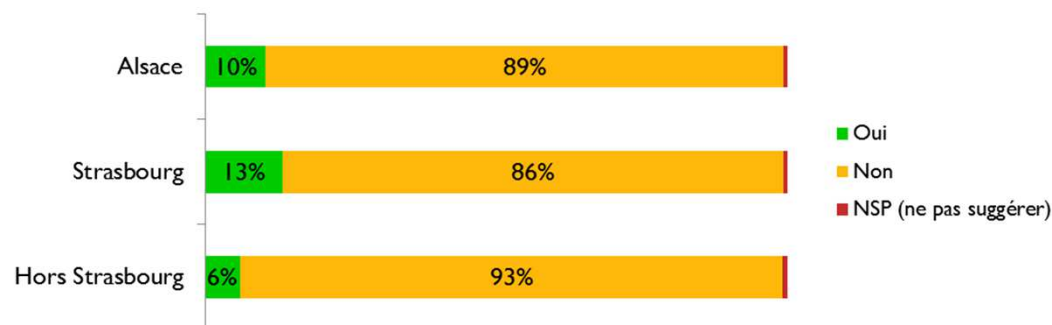
Visiteurs non
résidents en
Alsace

Les différents postes de dépenses en Alsace

Pour les touristes uniquement

L'achat d'un « forfait tout compris » (hébergement, restauration, transport aller/retour)... concerne 10% des touristes en Alsace (13% sur Strasbourg).

Achat d'un "forfait tout compris"



22,2 millions d'€ est la dépense des touristes pour leur « **forfait tout compris** ».

Pour les touristes sans forfait,

80,4 millions d'€ est la dépense des touristes pour leur **hébergement**.

Tous visiteurs

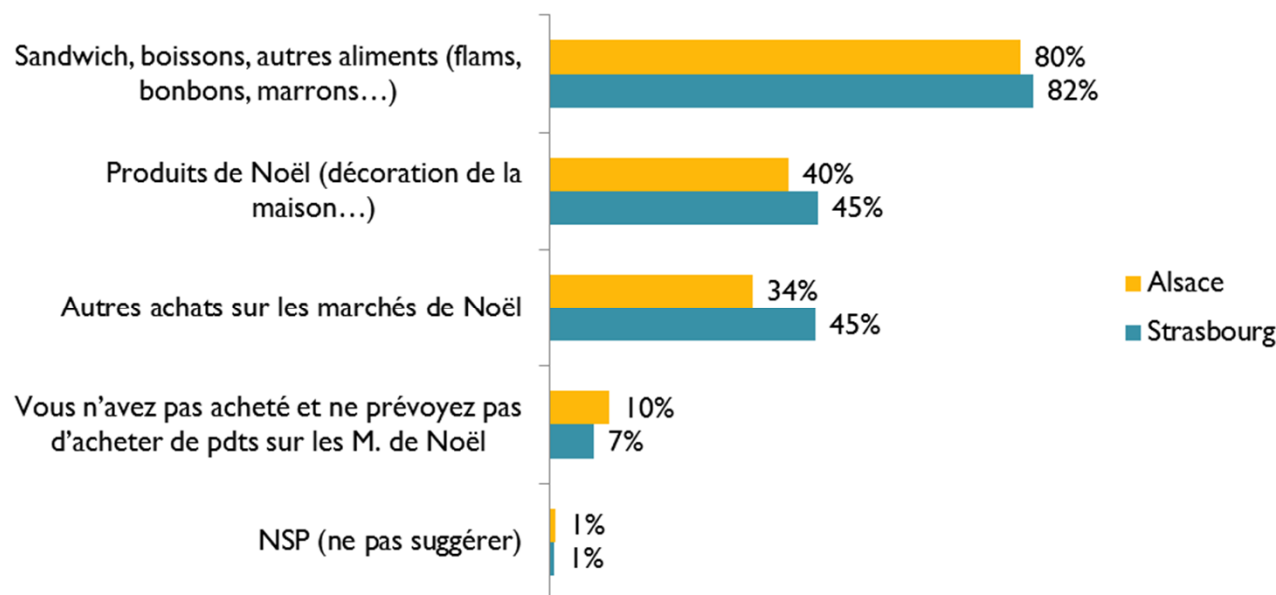
Visiteurs non
résidents en
Alsace

Les différents postes de dépenses en Alsace

Tous visiteurs, touristes et excursionnistes

Dépenses sur
les marchés
de Noël

89% des visiteurs réalisent au moins une dépense sur les marchés de Noël.



68,4 millions d'€ est la dépense des visiteurs des marchés de Noël sur les marchés de Noël.

Noël 2012 : impact des Marchés
de Noël en Alsace
Source : ORTA. Tous droits réservés

**Dépenses
Restauration en
dehors des
marchés de Noël**

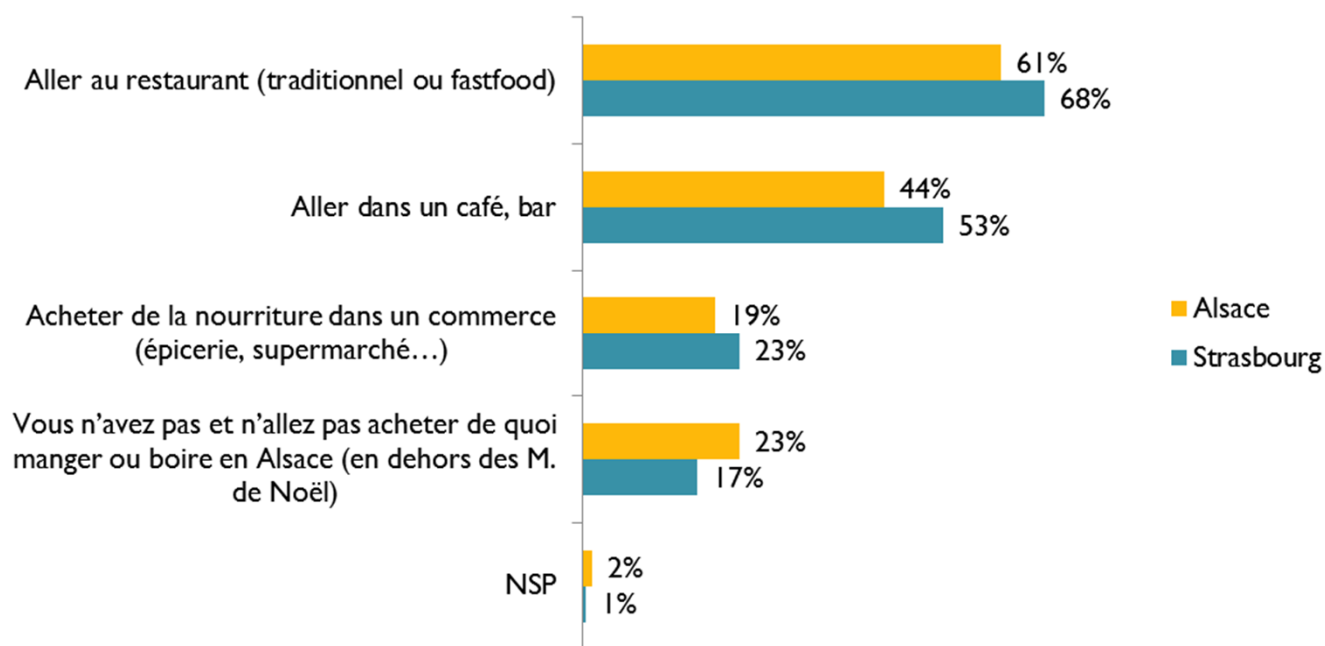
Tous visiteurs

Visiteurs non
résidents en
Alsace

Les différents postes de dépenses en Alsace

Tous visiteurs, touristes et excursionnistes

75% des visiteurs réalisent au moins une dépense Restauration en dehors des marchés de Noël.



93,2 millions d'€ est la dépense des visiteurs des marchés de Noël pour le poste restauration en dehors des marchés de Noël.

Noël 2012 : impact des Marchés
de Noël en Alsace

Source : ORTA. Tous droits réservés

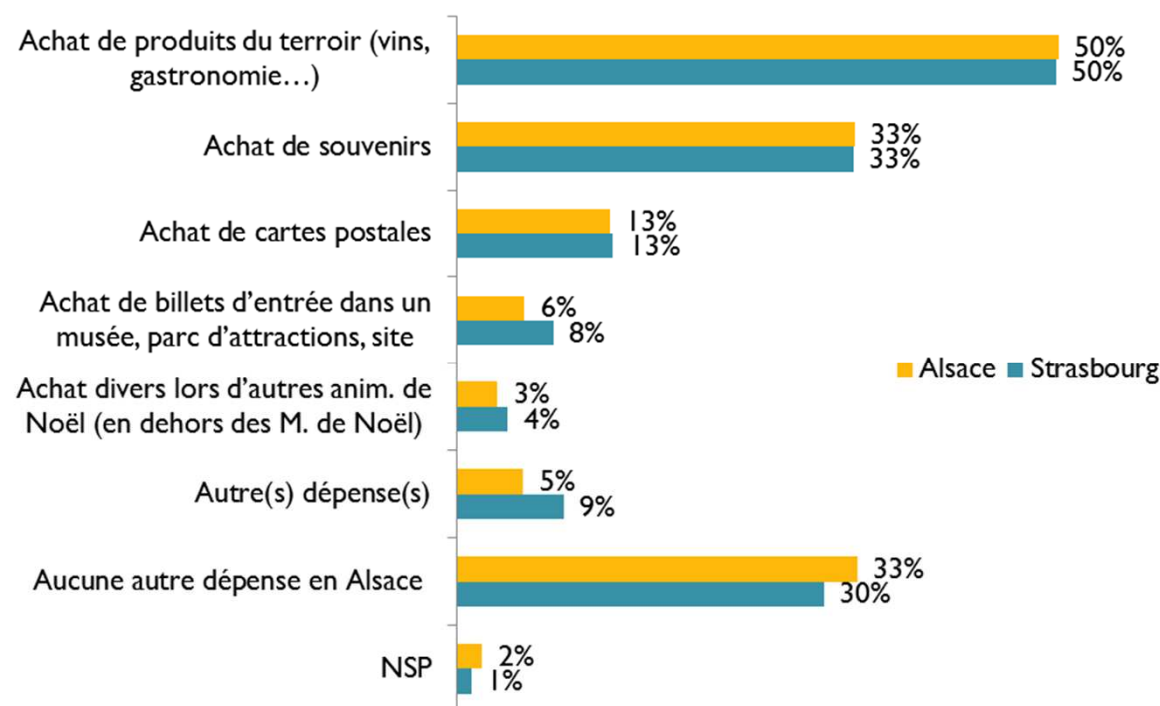
Tous visiteurs

Visiteurs non
résidents en
Alsace

Les différents postes de dépenses en Alsace

Tous visiteurs, touristes et excursionnistes

65% des visiteurs réalisent d'autres dépenses, tels que des achats de bouteilles de vins, de la gastronomie, des souvenirs...



78 millions d'€ est la dépense des visiteurs des marchés de Noël pour d'autres dépenses.

Sur la base des déclarations des dépenses individuelles réalisées ou prévues

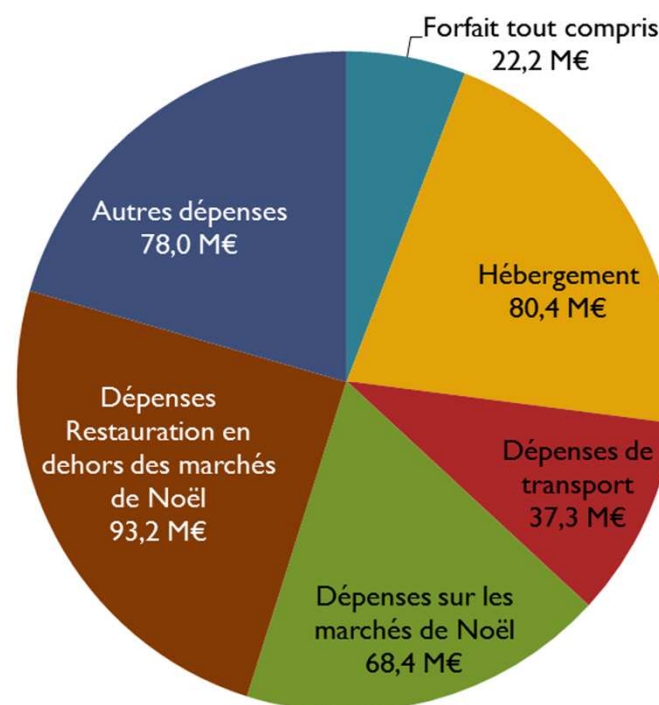
Tous visiteurs

Visiteurs non
résidents en
Alsace

Les différents postes de dépenses en Alsace

Tous visiteurs, touristes et excursionnistes

Au total, **380 M€** ont été dépensés en Alsace par les visiteurs des marchés de Noël en 2012.



Noël 2012 : impact des Marchés
de Noël en Alsace

Source : ORTA. Tous droits réservés

Sur la base des déclarations des dépenses individuelles réalisées ou prévues

Tous visiteurs

Visiteurs non
résidents en
Alsace

Dépense par jour et par personne en Alsace

**Dépense moyenne par jour
et par personne : 64 €**

Touriste
étranger
91€

Touriste
76€

Touriste
Français
72€

Excursionniste
Français non
Alsacien
71€

Excursionniste
étranger
71€

64 €

Excursionniste
54€

Excursionniste
Alsacien
45€

La dépense moyenne par jour et par personne d'un excursionniste est de **54€** et celle d'un touriste de **76€**.

Coût moyen* d'une excursion : 115€

Coût moyen d'un séjour : 552€**

Base échantillon total : 1613 (847 Excursionnistes et 766 touristes). Effectif redressé

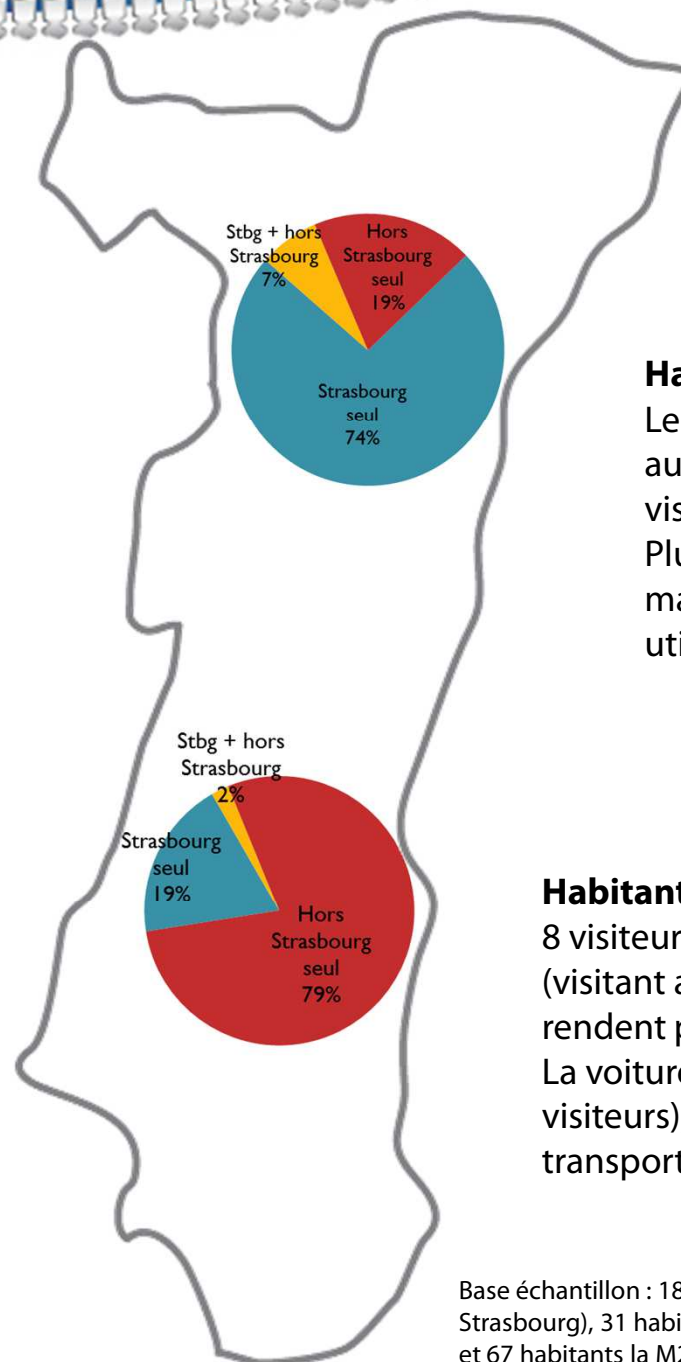
* Coût moyen théorique d'une visite d'une journée en Alsace lors des marchés de Noël, quel que soit le nombre de personnes du groupe présentes
** Coût moyen théorique d'un séjour en Alsace, quel que soit le nombre de personnes du groupe présentes (et quel que soit le nombre de jours)

Tous visiteurs

Visiteurs non
résidents en
Alsace

Noël 2012 : impact des Marchés
de Noël en Alsace

Source : ORTA. Tous droits réservés



Les déplacements des habitants de la CUS, de la CAC et de la M2A

Habitants de la CUS

Les $\frac{3}{4}$ des habitants de la CUS (visitant au moins un marché de Noël) ne visitent que Strasbourg.
Plus de 97% de ceux qui visitent les marchés en dehors de Strasbourg utilisent leur voiture.

Habitants de la CAC et de la M2A réunies

8 visiteurs sur 10 habitant la CAC ou la M2A (visitant au moins un marché de Noël) ne se rendent pas à Strasbourg.

La voiture, 1^{er} moyen de transport (pour 62% des visiteurs), devant le déplacement à pied (23%) et le transport en commun (16%).

Base échantillon : 180 habitants la CUS (Communauté Urbaine de Strasbourg), 31 habitants la CAC (Communauté d'agglomération de Colmar) et 67 habitants la M2A (Mulhouse Alsace Agglomération)

Tous visiteurs

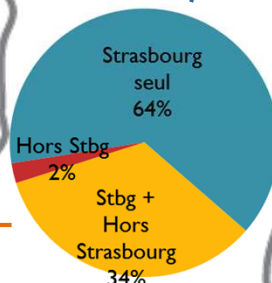
Visiteurs non
résidents en
Alsace

Noël 2012 : impact des Marchés
de Noël en Alsace

Source : ORTA. Tous droits réservés

Les déplacements des touristes hébergés à Strasbourg ou en dehors de Strasbourg

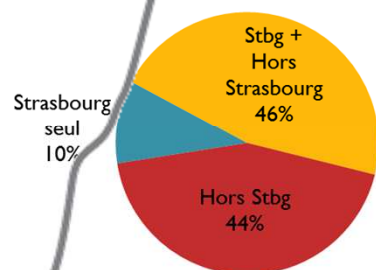
à pied (52%) ou en transport en commun (28%).
16% utilisent leur voiture.



Pour se rendre en dehors de Strasbourg, 74% utilisent leur voiture et 12% sont en car.

Touristes hébergés à Strasbourg

2/3 des touristes hébergés à Strasbourg ne visitent que le marché de Noël de Strasbourg. Les marchés visités en dehors de Strasbourg sont Colmar (pour 58% d'entre eux), Riquewihr (29%), Kaysersberg (25%) et Ribeauvillé (21%).



Touristes hébergés en dehors de Strasbourg

56% (46% + 10%) des touristes hébergés en dehors de Strasbourg visitent le marché de Noël de Strasbourg.

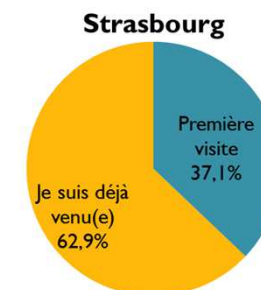
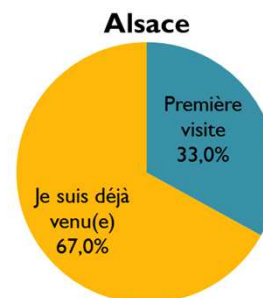
Pour les déplacements en dehors de Strasbourg, la voiture est le mode de transport le plus souvent utilisé (80%), devant le déplacement à pied (6%) ou le car (4%).

La visite en Alsace

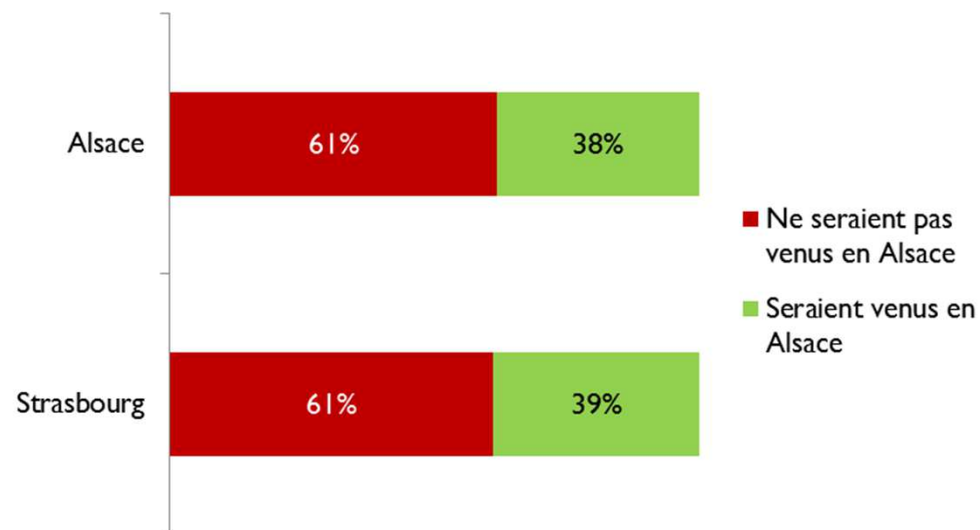
Tous visiteurs

Visiteurs non
résidents en
Alsace

1/3 de Primo visiteurs en Alsace
(part plus importante à
Strasbourg).
2/3 sont déjà venus en Alsace
(en hiver ou à une autre saison).



6 visiteurs sur 10 ne seraient
pas venus **en Alsace** si les
marchés de Noël n'avaient pas
eu lieu.



Noël 2012 : impact des Marchés
de Noël en Alsace
Source : ORTA. Tous droits réservés

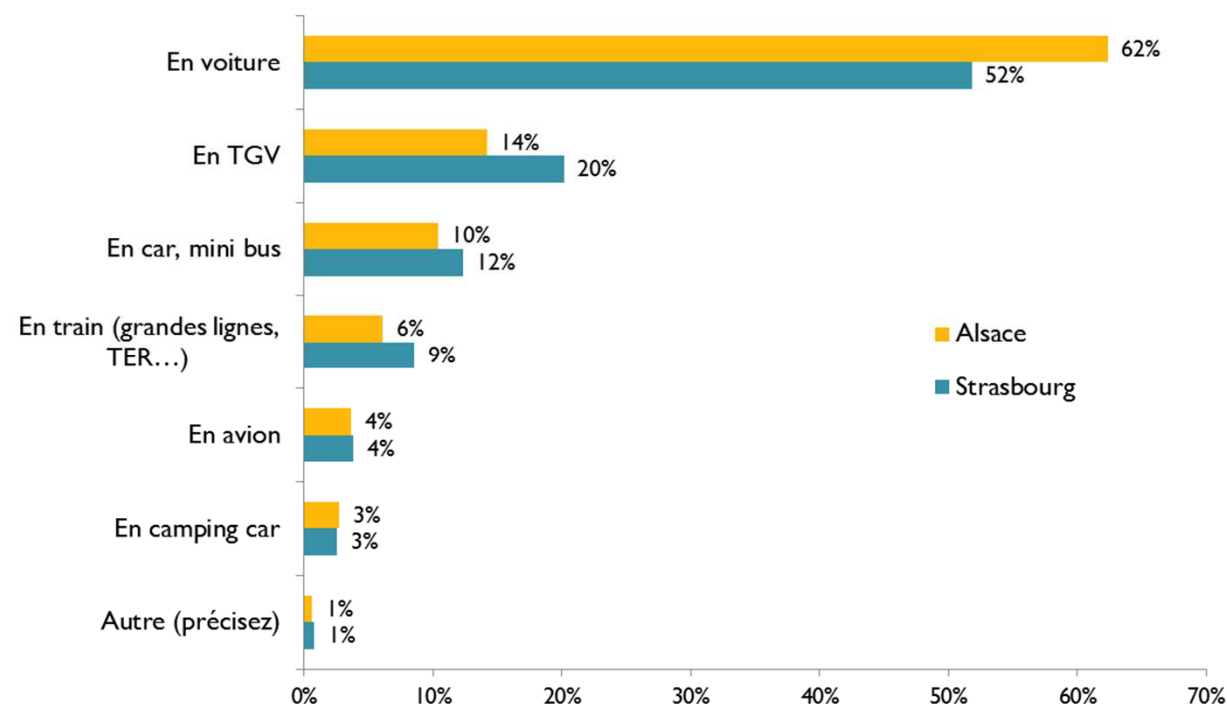
Tous visiteurs

Visiteurs non
résidents en
Alsace

La visite en Alsace

La voiture est le mode de transport privilégié pour venir **en Alsace** (62% des visiteurs).

Même si les visiteurs de **Strasbourg** privilégient ce mode de transport, le TGV concerne 1 visiteur sur 5 et le train tout confondu, 29% des visiteurs.



Noël 2012 : impact des Marchés
de Noël en Alsace

Source : ORTA. Tous droits réservés

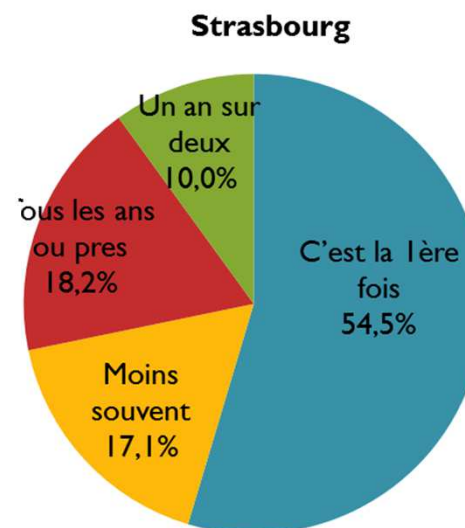
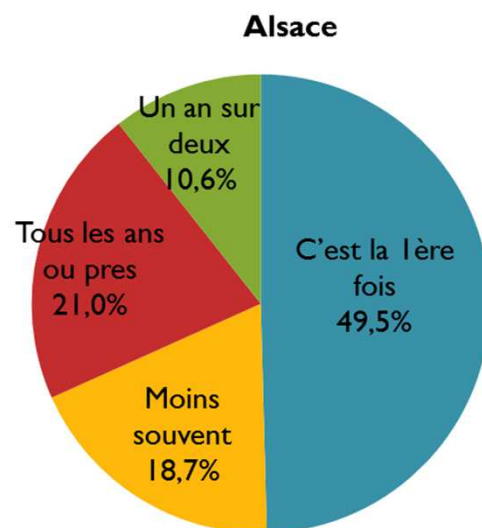
Tous visiteurs

Visiteurs non
résidents en
Alsace

La visite sur les marchés de Noël

La part des **primo visiteurs** aux Marchés de Noël est importante puisque 5 visiteurs non Alsaciens sur 10 n'étaient jamais venus aux Marchés de Noël en Alsace.

Le poids des « première visite » est plus important à Strasbourg.



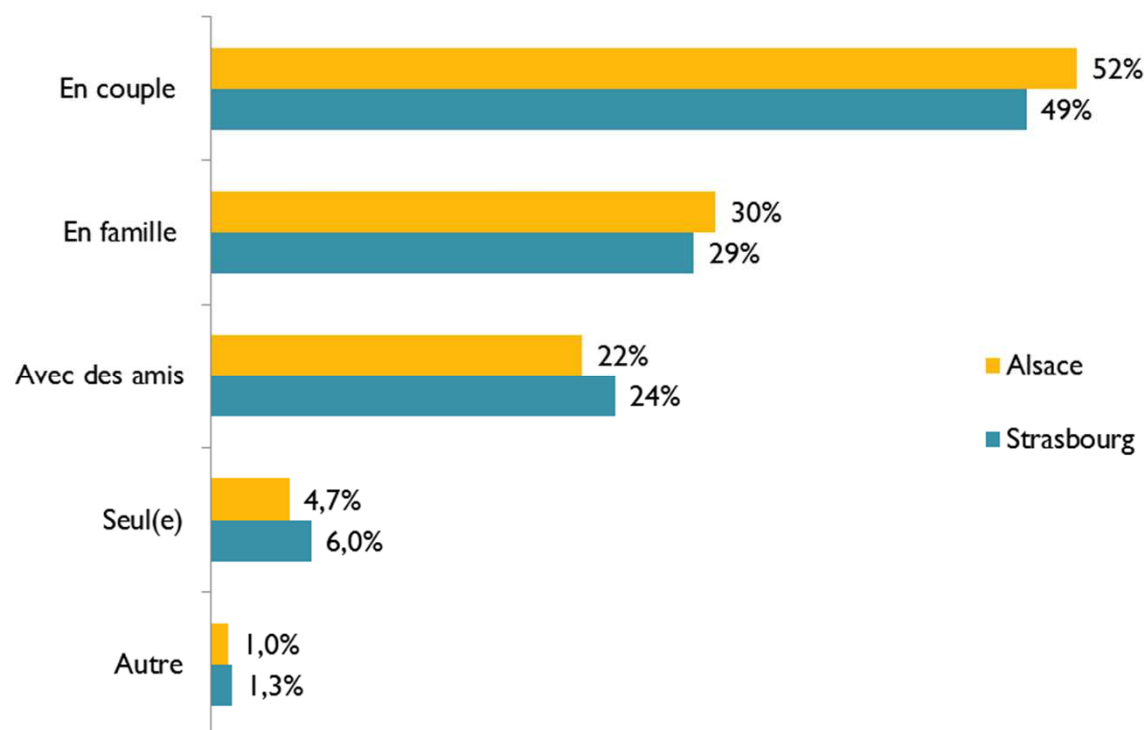
Noël 2012 : impact des Marchés
de Noël en Alsace
Source : ORTA. Tous droits réservés

Tous visiteurs

Visiteurs non
résidents en
Alsace

La visite sur les marchés de Noël

La visite sur les marchés de Noël s'effectue souvent en couple.
Les visites en famille et entre amis sont aussi nombreuses.
Taille du groupe de visite : 3,6 personnes.



Noël 2012 : impact des Marchés
de Noël en Alsace

Source : ORTA. Tous droits réservés

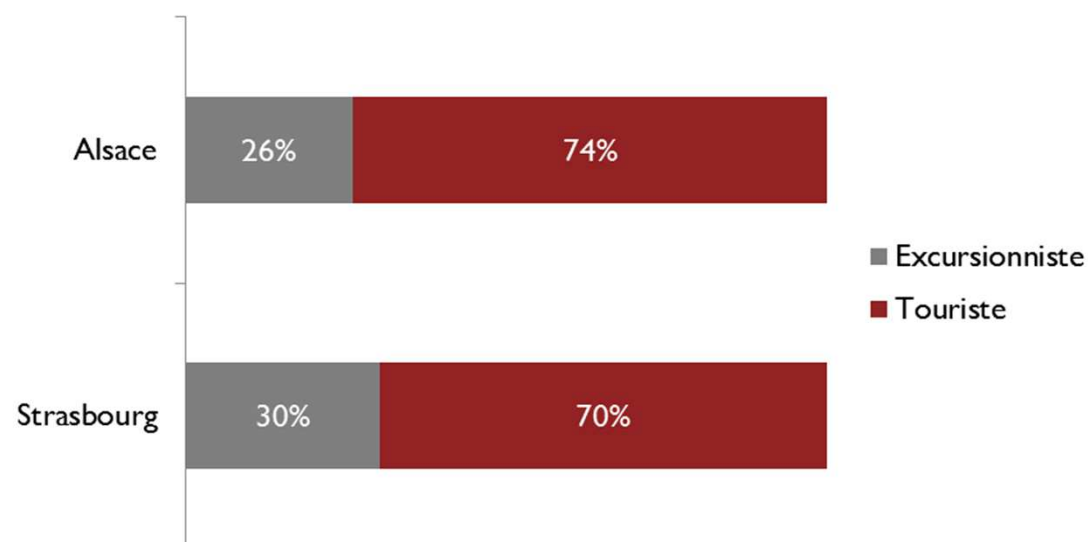
Tous visiteurs

Visiteurs non
résidents en
Alsace

Le type de visiteurs

Les $\frac{3}{4}$ des visiteurs viennent en Alsace pour une nuit ou plus et $\frac{1}{4}$ y passe la journée.

A Strasbourg, la part des excursionnistes est plus importante qu'en dehors de Strasbourg (30% au lieu de 19%).



Noël 2012 : impact des Marchés
de Noël en Alsace

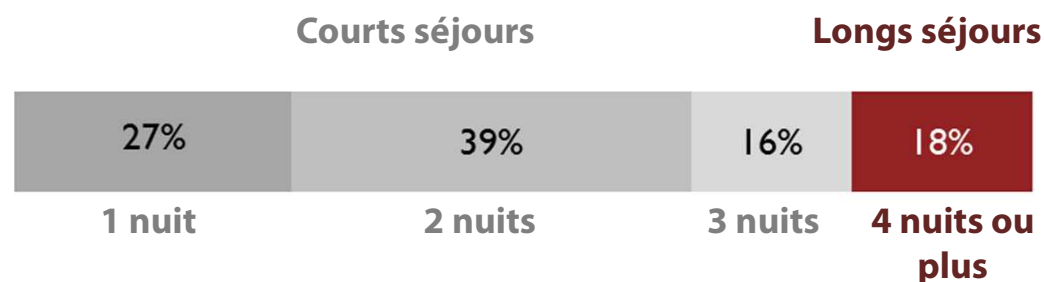
Source : ORTA. Tous droits réservés

Tous visiteurs

Visiteurs non
résidents en
Alsace

Durée de séjour en Alsace

La durée moyenne de séjour est de **2,4 nuitées**. Elle correspond à 82% de courts séjours (1 à 3 nuits) et 18 % de longs séjours (4 nuits et plus).



51% des touristes interrogés sur tout le territoire alsacien déclarent passer au moins une nuit à Strasbourg et 52% déclarent passer au moins une nuit en Alsace en dehors de Strasbourg. Un total qui dépasse les 100% en raison des réponses multiples (on peut être hébergé dans un premier temps à Strasbourg puis dans un second temps à Colmar).

Noël 2012 : impact des Marchés
de Noël en Alsace
Source : ORTA. Tous droits réservés

Mode d'hébergement en Alsace

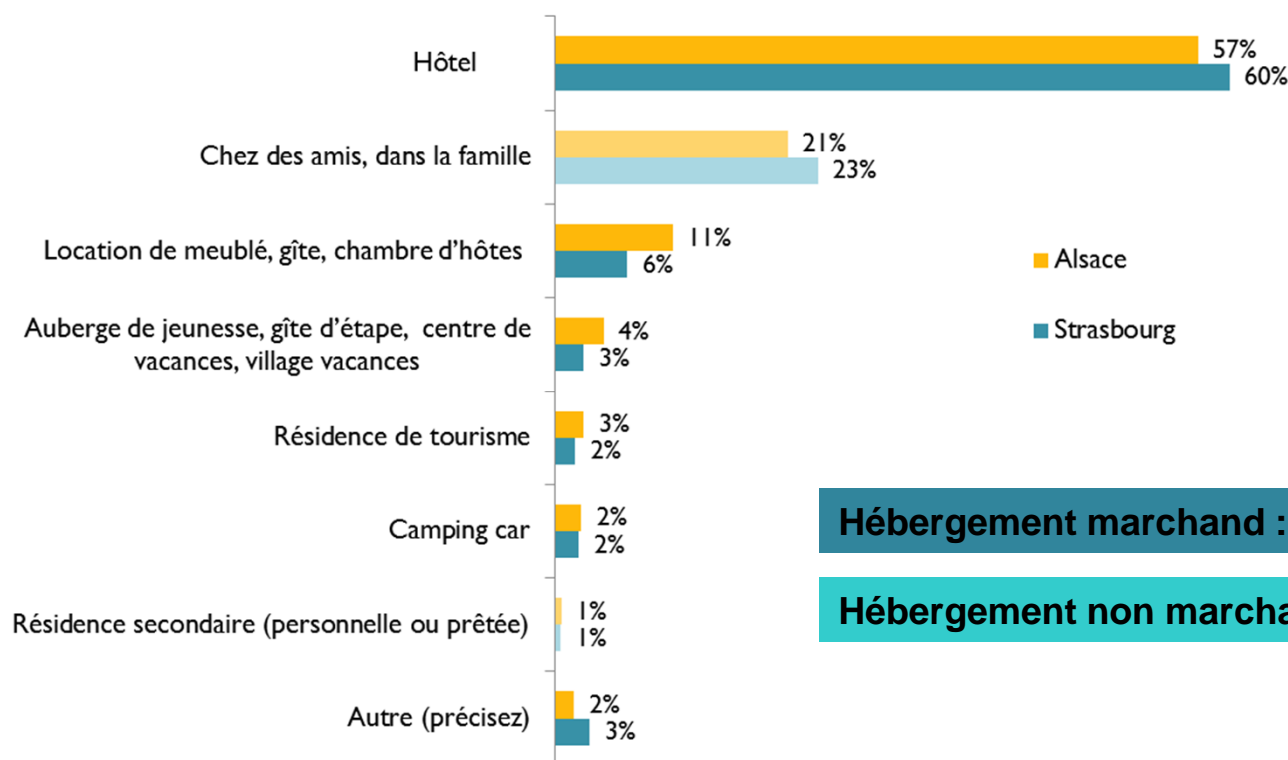
Tous visiteurs

Visiteurs non
résidents en
Alsace

L'hôtel est le premier type d'hébergement (plus de la moitié des visiteurs y séjournent).

2 visiteurs sur 10 sont hébergés chez des amis ou dans la famille.

En tout, 78% des visiteurs sont hébergés dans un hébergement marchand.



Hébergement marchand : 78 %

Hébergement non marchand : 22%

Noël 2012 : impact des Marchés
de Noël en Alsace

Source : ORTA. Tous droits réservés

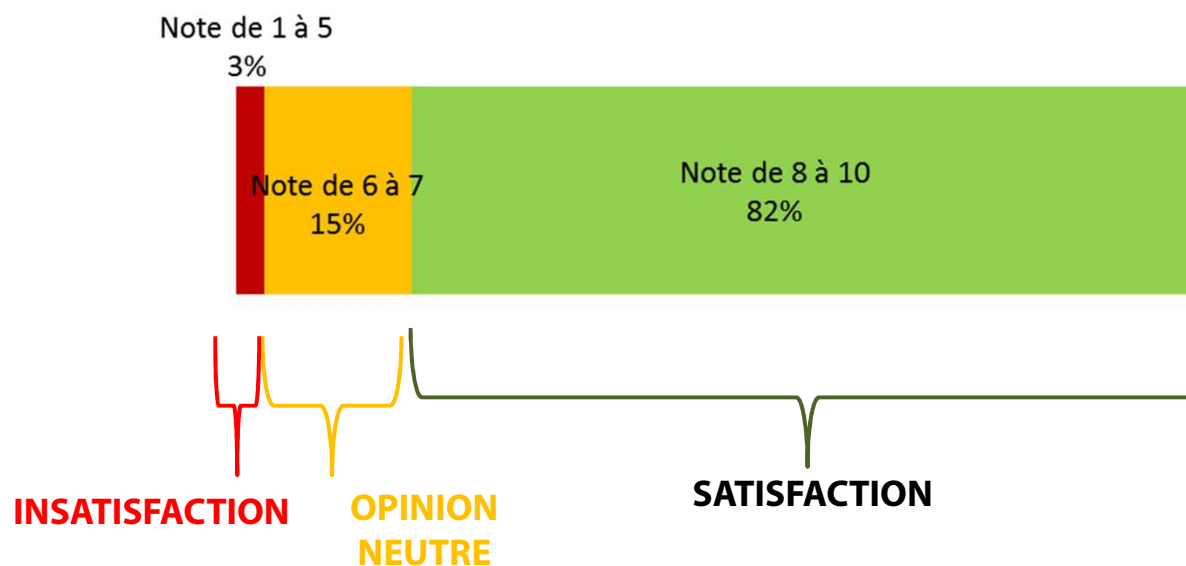
Tous visiteurs

Visiteurs non
résidents en
Alsace

Niveau de satisfaction des visiteurs Note sur 10

NOTE GLOBALE MOYENNE DE SATISFACTION : 8,3 / 10

Note moyenne satisfaisante, représentant 82% de personnes satisfaites.

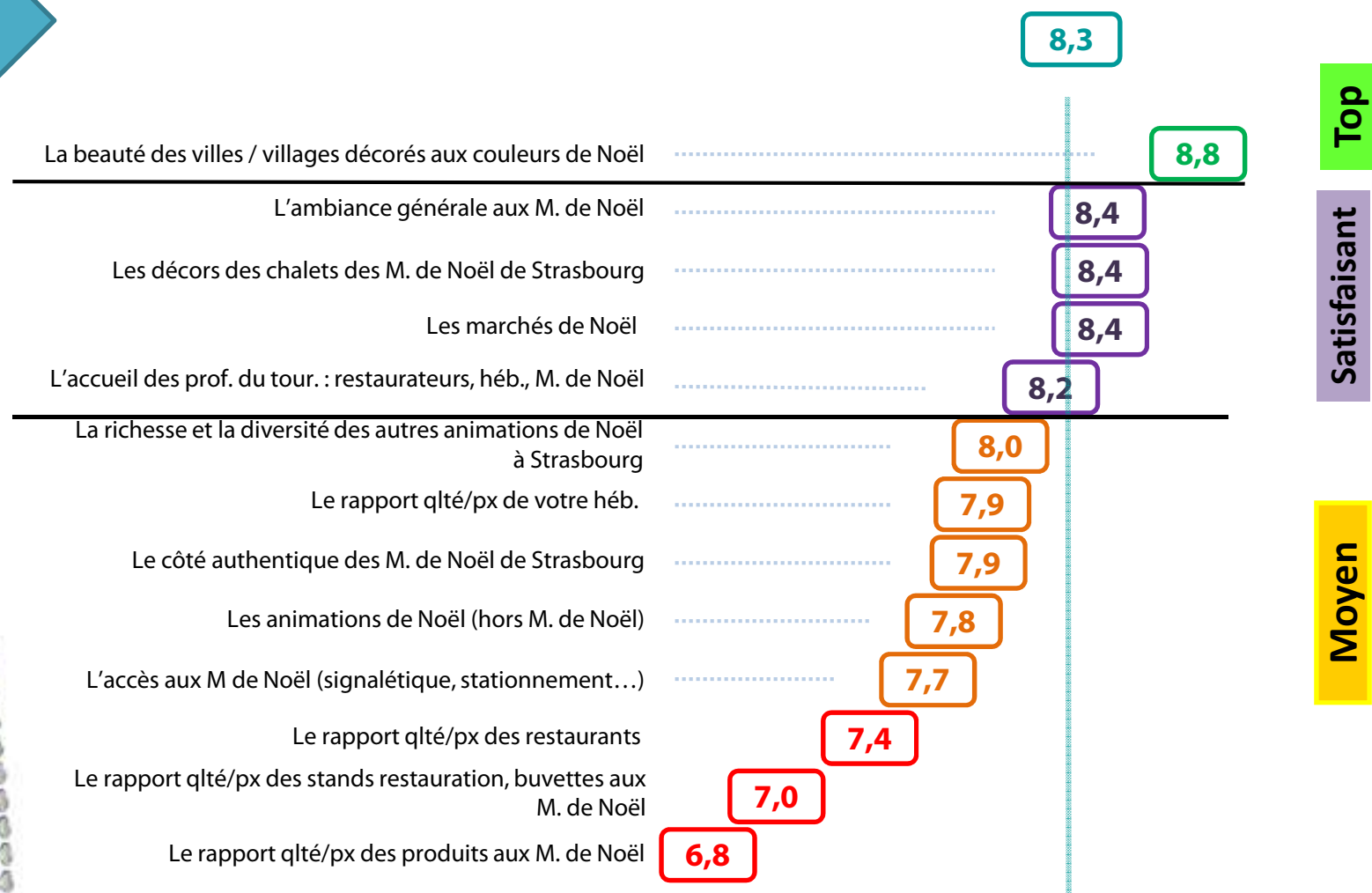


Noël 2012 : impact des Marchés
de Noël en Alsace
Source : ORTA. Tous droits réservés

Tous visiteurs

Visiteurs non
résidents en
Alsace

Niveau de satisfaction des visiteurs Note sur 10

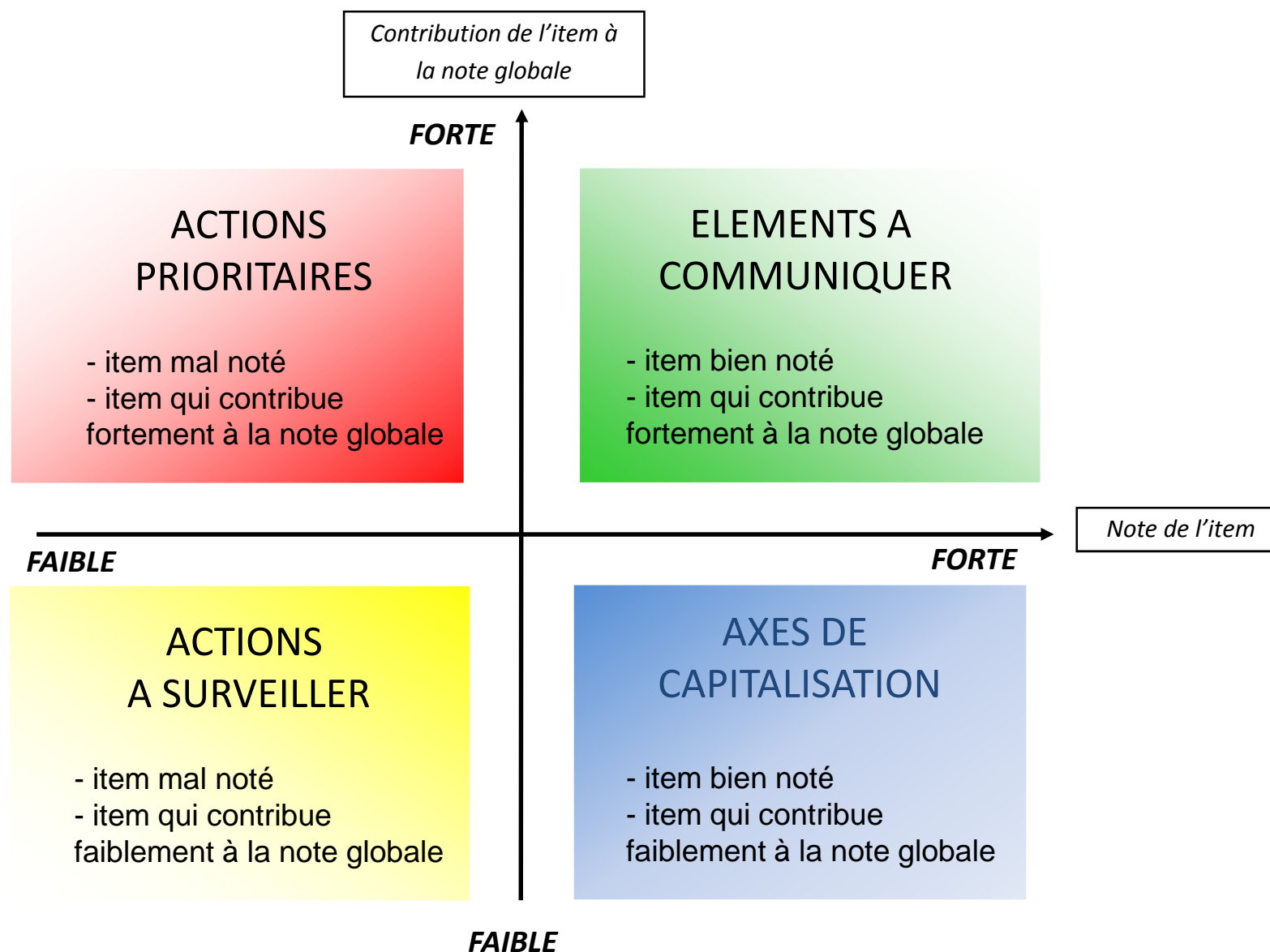


M. de Noël = Marchés de Noël

Base échantillon Non Alsaciens en Alsace (475 à 1007 répondants selon les thèmes)

Noël 2012 : impact des Marchés
de Noël en Alsace
Source : ORTA. Tous droits réservés

Bilan d'image en Alsace



Bilan d'image en Alsace

Tous visiteurs

Visiteurs non
résidents en
Alsace

Bilan d'image - Non Alsaciens en Alsace

Contribution de l'item à
la note globale

FORTE

Note de satisfaction globale

■ Les marchés de Noël

■ Ambiance
générale aux M.
de Noël

**ELEMENTS A
COMMUNIQUER**

■ Beauté des
villes / villages
décorés aux
couleurs de
Noël

■ Accueil des prof.
du tourisme

8,3 8,50

FORTE

Note de l'item

6,50

FAIBLE

■ Rapport q/té/px
des restaurants

7,50

■ Rapport q/té/px des
stands restauration,
buvettes aux M. de Noël

■ Rapport q/té/px des
produits aux M. de
Noël

■ Accès aux M
de Noël

■ Rapport q/té/px de
votre héb.

**ACTIONS A
SURVEILLER**

**AXES DE
CAPITALISATION**

Noël 2012 : impact des Marchés
de Noël en Alsace

Source : ORTA. Tous droits réservés

M. de Noël = Marchés de Noël

Bilan d'image en Alsace* : points forts

Le graphe précédent permet de visualiser l'influence de chaque item sur la note de satisfaction globale.

Par exemple, « Les marchés de Noël » sont très influents sur la note de satisfaction globale (tout en haut du graphe). A contrario, la note donnée à « L'accès aux marchés de Noël » n'influe que peu sur la note de satisfaction globale (tout en bas du graphe).

Axes sur lesquels il faut communiquer :

Les marchés de Noël et l'ambiance générale qui y est associée

Ce sont 2 POINTS FORTS de l'Alsace, les plus contributifs à la satisfaction globale.

- La beauté des villes / villages décorés aux couleurs de Noël
- L'accueil des professionnels du tourisme : restaurateurs, hébergeurs, marchés de Noël

Axes sur lesquels il faut capitaliser :

- Le rapport qualité/prix de l'hébergement

Bilan d'image en Alsace* : les axes de progrès

Les actions prioritaires :

■ Les animations de Noël (hors marchés de Noël).

Cet item participe globalement à la satisfaction globale puisque situé dans la première moitié haute du graphique. Sa note est moyenne (7,8 sur 10).

La forte part de non réponse (675 répondants sur 1029) montre la non connaissance ou la non pratique en termes d'activité touristique au-delà des marchés de Noël.

Actions prioritaires pour le tourisme en Alsace en termes de communication, même si la note qui lui est attribuée est satisfaisante.

A surveiller :

- Le rapport qualité/prix des restaurants
- Le rapport qualité/prix des stands restauration, buvettes aux marchés de Noël
- Le rapport qualité/prix des produits aux marchés de Noël
- L'accès aux marchés de Noël (signalétique, stationnement...)

Tous visiteurs

Visiteurs non
résidents en
Alsace

Principaux résultats

Grande satisfaction pour les visiteurs non résidents en Alsace (8,3).

C'est la **beauté des villes et villages** décorés aux couleurs de Noël qui émerveille le plus (meilleure note sur 10 avec 8,8)

Très grande satisfaction à l'égard du marché de Noël et à l'ambiance qui s'y dégage, bien noté et essentiel dans la satisfaction globale. Les décors des chalets sont très appréciés. Bonne perception de l'accueil des professionnels.

Clientèle Marchés de Noël : marché de conquête avec **33% de Primo visiteurs en Alsace**.

Clientèle non alsacienne **essentiellement touriste** (74% passent au moins une nuit) !!! Et hébergée dans 78% des cas dans des hébergements marchands.

⇒ Axes de progrès : les **animations de Noël**. Avec une note moyenne, cet item participe globalement à la satisfaction globale.

Remarques sur l'ensemble des visiteurs : 83 % des visiteurs en Alsace sont **Français** et 17% sont étrangers. 43% des visiteurs français en Alsace sont des résidents alsaciens.

NOS COORDONNEES

Comité Régional du Tourisme d'Alsace
Observatoire Régional du Tourisme

20 A rue Berthe Molly
BP 50 247
68 005 COLMAR Cedex

Tél : 03.89.24.73.65

Fax : 03.89.24.73.66

Mail : informations@clicalsace.com

Retrouvez toute la veille, les chiffres,
les analyses, les études, décrivant
l'activité touristique sur
www.clicalsace.com

RETROUVEZ-NOUS EGALEMENT SUR



photo © CRTA/Dagré

