

photo © CRTA/Dagré

Visiteurs des marchés de Noël en Alsace

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

Mars 2013



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.

2080 questionnaires
(1600 longs et 460 courts)



1800 questionnaires



Principales données

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

Principaux résultats STRASBOURG

Tous visiteurs

Visiteurs non résidents en Alsace

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

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

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

(*) visiteurs qui ont pu effectuer plusieurs visites

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

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



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.

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

590 000

34,5%

1,7 million

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

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

Nombre de visiteurs du marché de Noël de Strasbourg

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

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

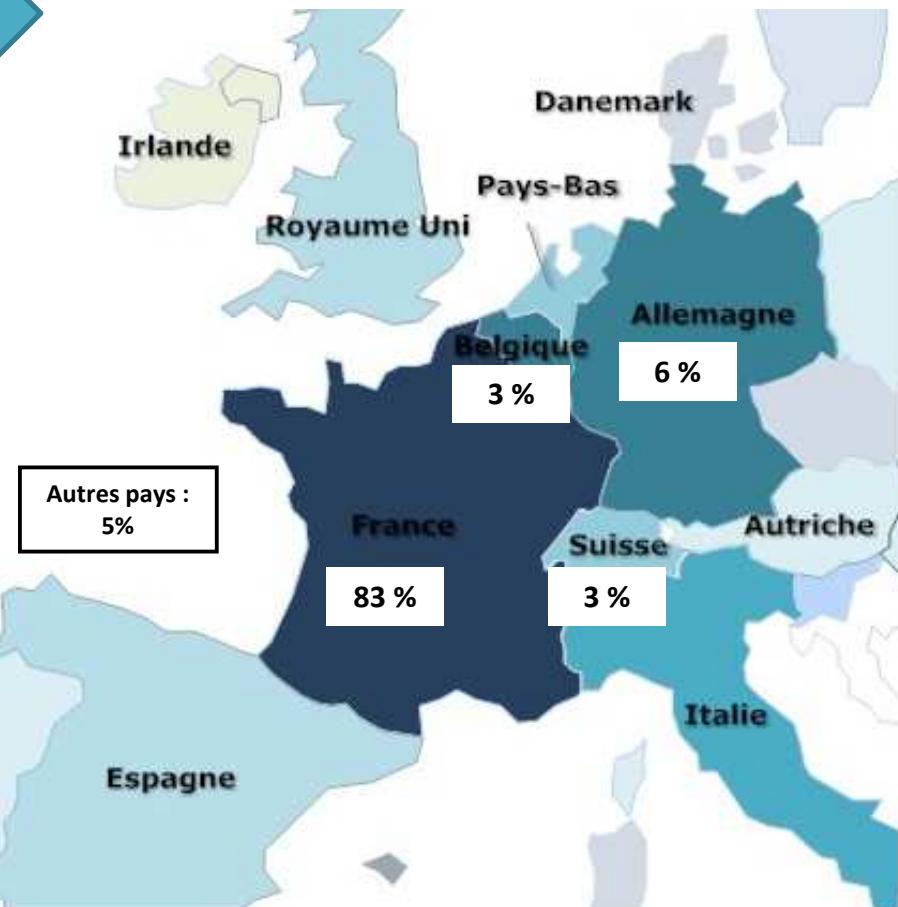
Tous visiteurs

Visiteurs non résidents en Alsace

Noël 2012 : impact des Marchés de Noël en Alsace

Source : ORTA. Tous droits réservés

Origine des visiteurs en Alsace



Base échantillon : 1613 visiteurs interrogés en Alsace

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

Visiteurs étrangers

(en % des visiteurs) :

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

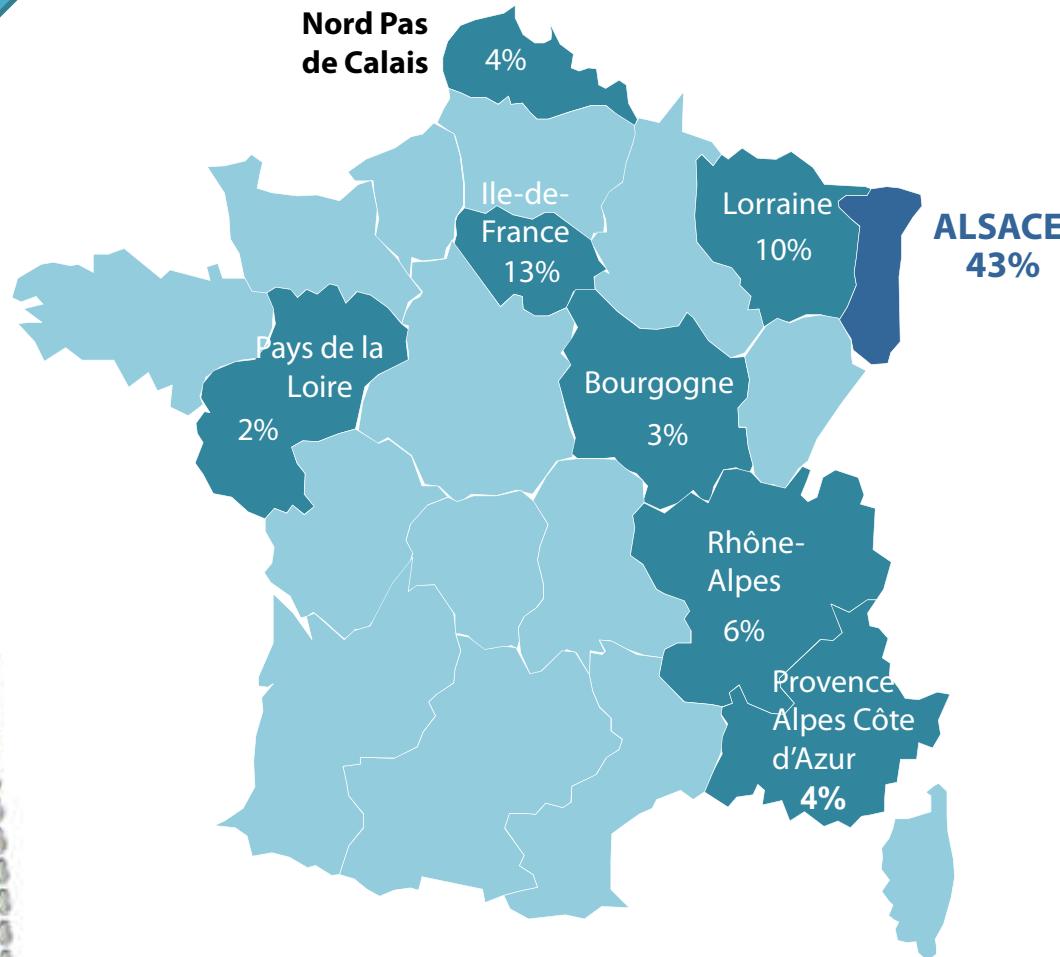
Tous visiteurs

Visiteurs non résidents en Alsace

Noël 2012 : impact des Marchés de Noël en Alsace

Source : ORTA. Tous droits réservés

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

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

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**.

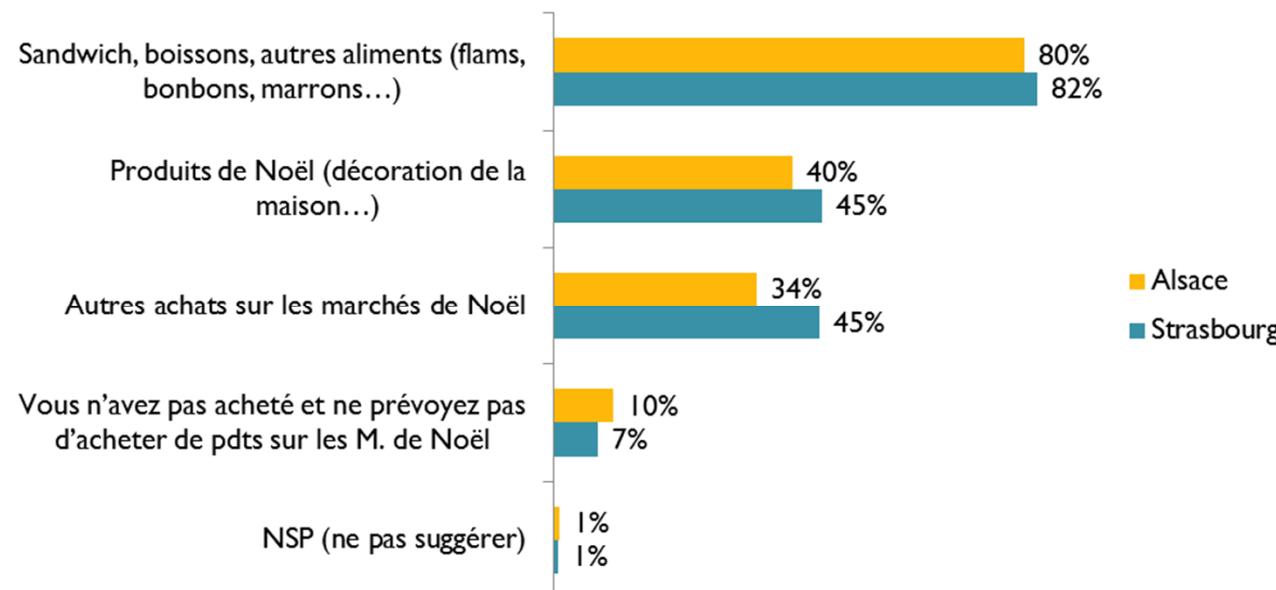
Tous visiteurs

Visiteurs non résidents en Alsace

Les différents postes de dépenses en Alsace

Tous visiteurs, touristes et excursionnistes

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.

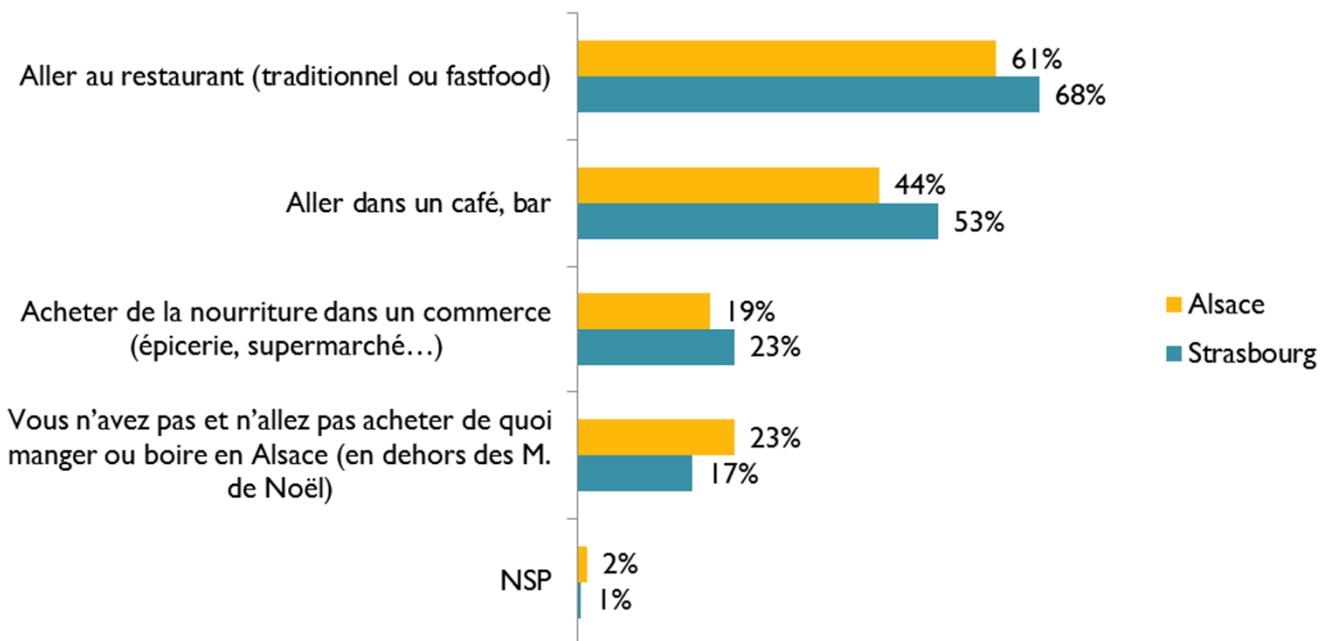
Les différents postes de dépenses en Alsace

Tous visiteurs, touristes et excursionnistes

Tous visiteurs

Visiteurs non résidents en Alsace

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.

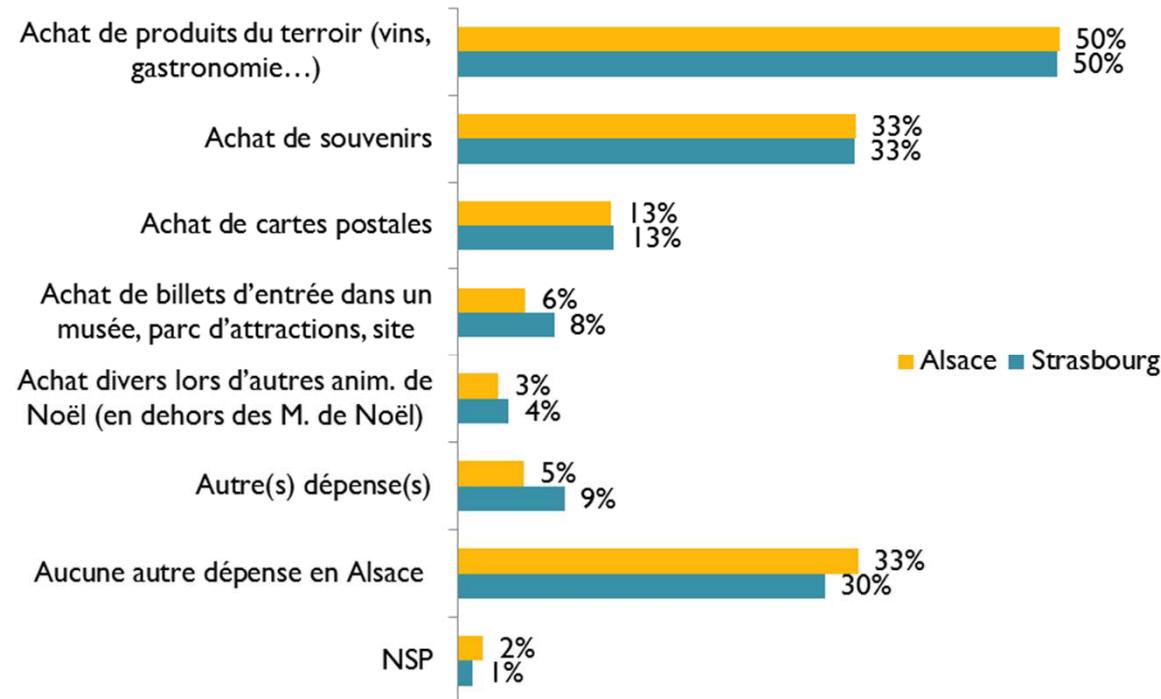
Les différents postes de dépenses en Alsace

Tous visiteurs, touristes et excursionnistes

Tous visiteurs

Visiteurs non
résidents en
Alsace

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.

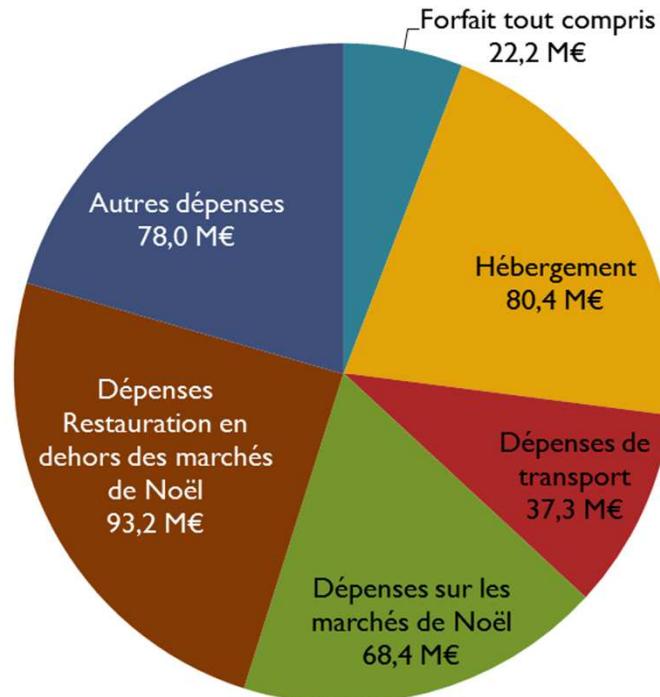
Tous visiteurs

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.



Tous visiteurs

Visiteurs non résidents en Alsace

Dépense par jour et par personne en Alsace

Dépense moyenne par jour et par personne : 64 €

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€**

* 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

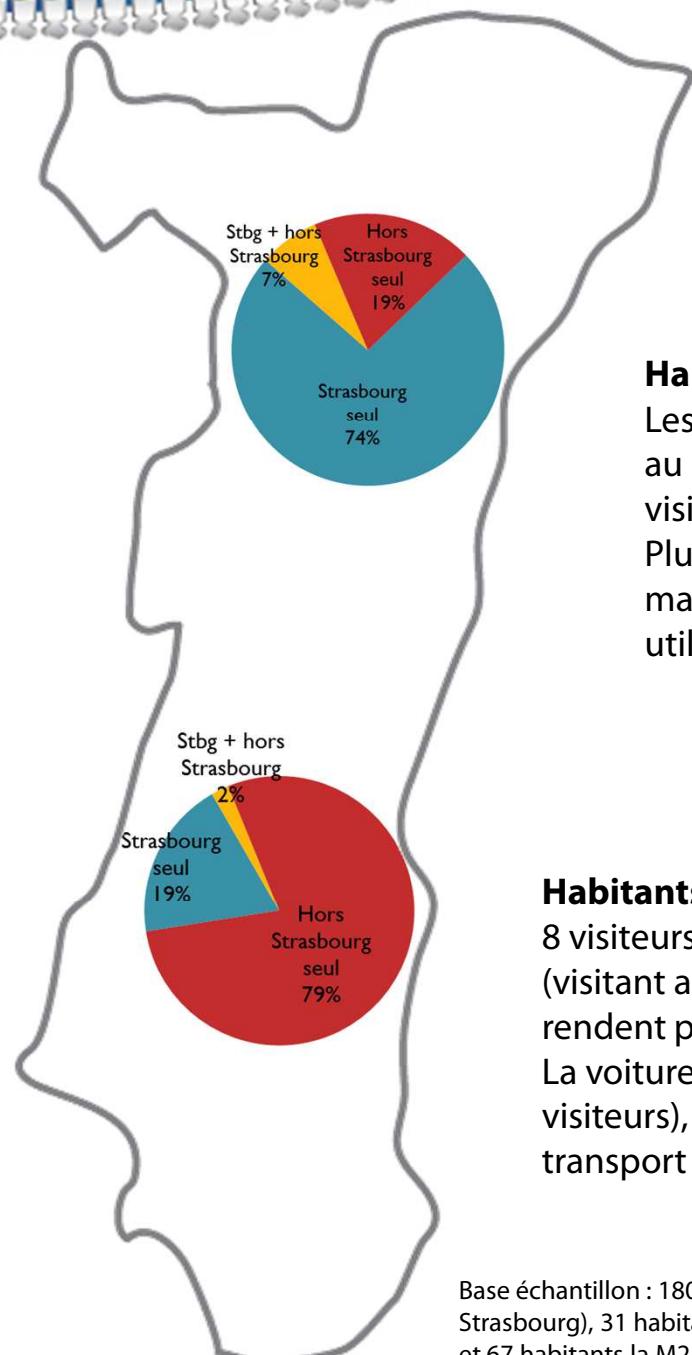
** Coût moyen théorique d'un séjour en Alsace, quel que soit le nombre de personnes du groupe présentes (et quel que soit le nombre de jours)

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 ¾ 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 Agglo)

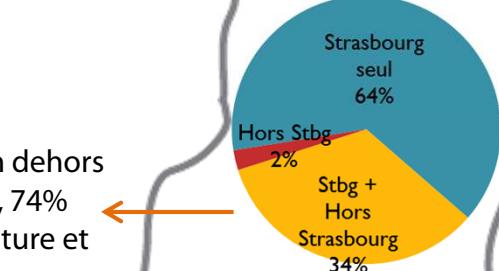
Les déplacements des touristes hébergés à Strasbourg ou en dehors de Strasbourg

Tous visiteurs

Visiteurs non résidents en Alsace

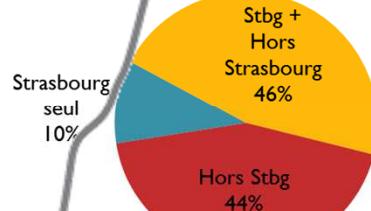
Pour se rendre en dehors de Strasbourg, 74% utilisent leur voiture et 12% sont en car.

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



Noël 2012 : impact des Marchés de Noël en Alsace

Source : ORTA. Tous droits réservés



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%).

Base échantillon : 374 touristes hébergés à Strasbourg et 391 touristes hébergés en dehors de Strasbourg

Tous visiteurs

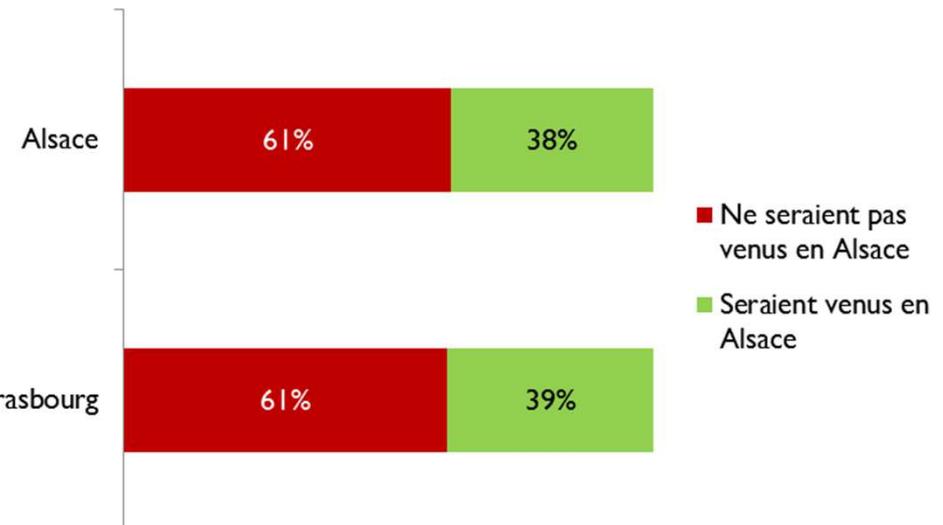
Visiteurs non résidents en Alsace

Noël 2012 : impact des Marchés de Noël en Alsace

Source : ORTA. Tous droits réservés

La visite 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).



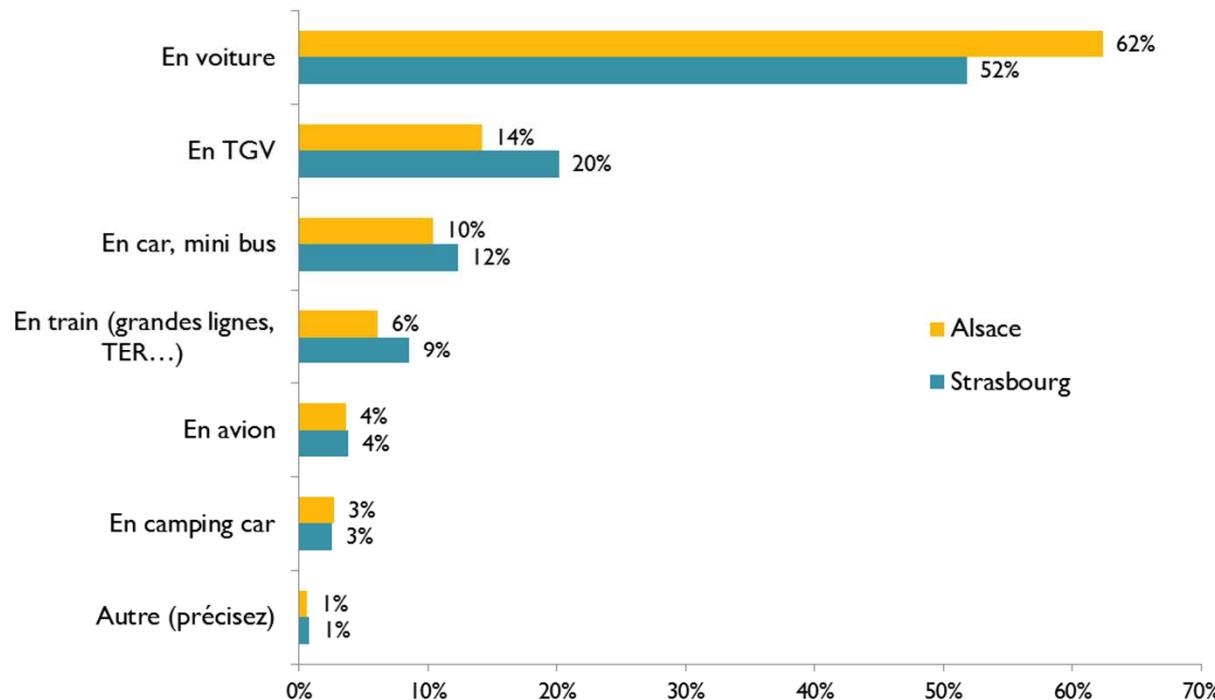
Tous visiteurs

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** privilégent ce mode de transport, le TGV concerne 1 visiteur sur 5 et le train tout confondu, 29% des visiteurs.



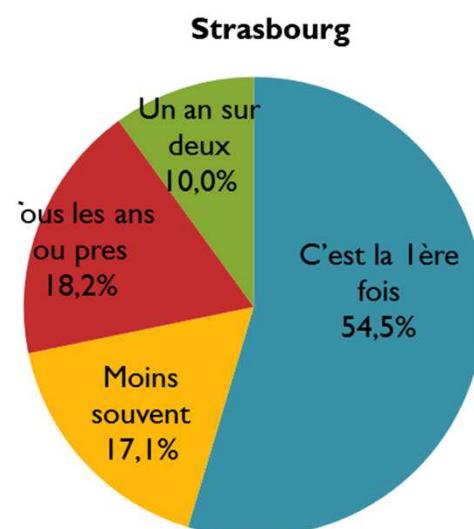
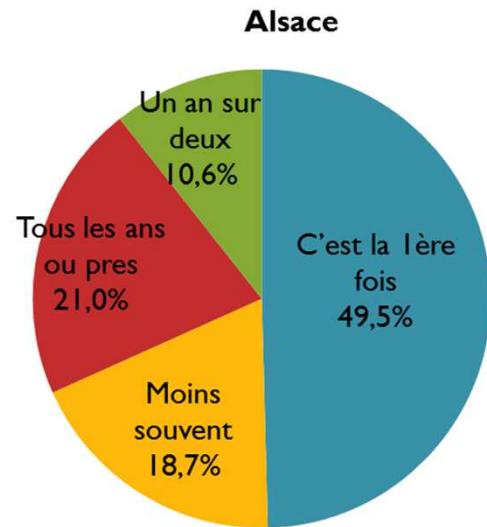
Tous visiteurs

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.

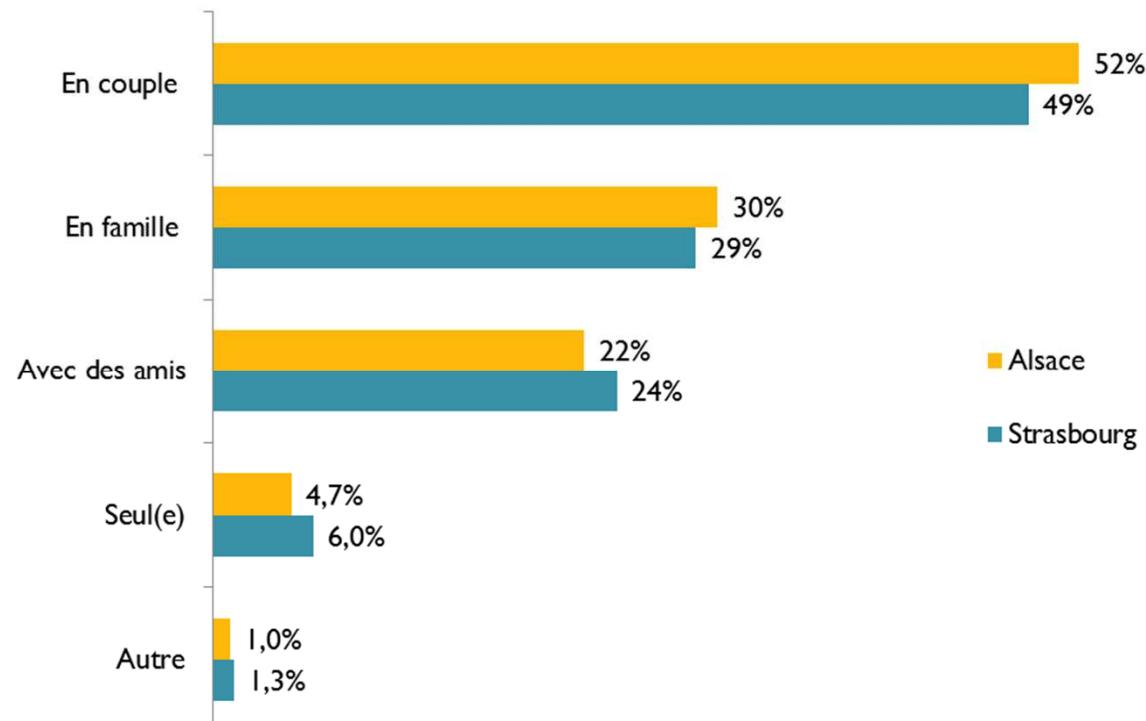


Tous visiteurs

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.



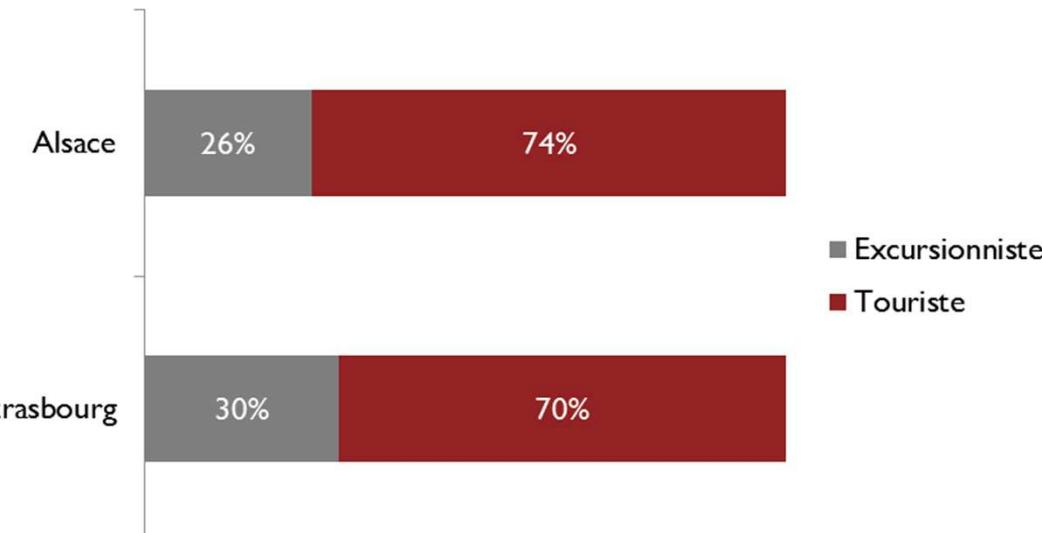
Tous visiteurs

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%).

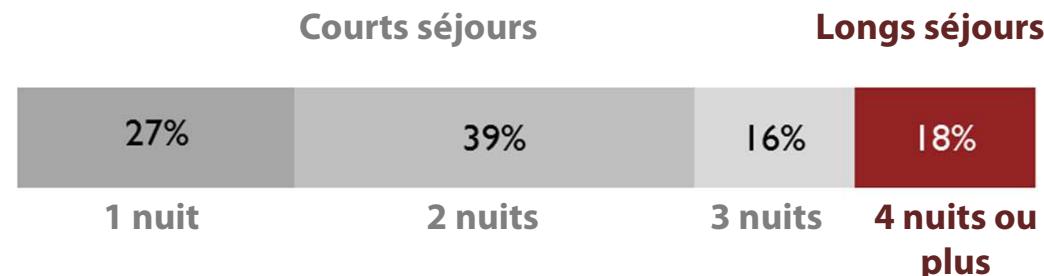


Tous visiteurs

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).



Tous visiteurs

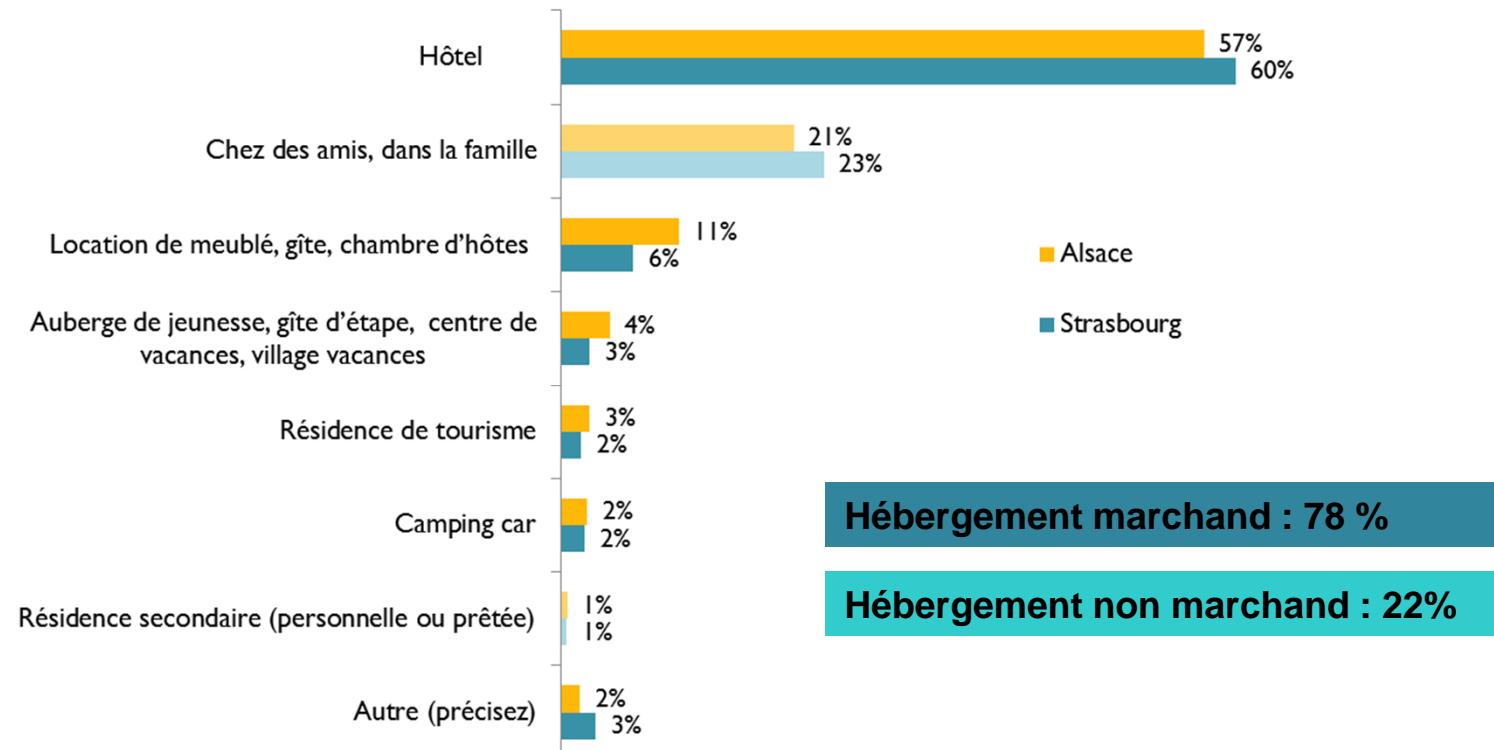
Visiteurs non résidents en Alsace

Mode d'hébergement 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.



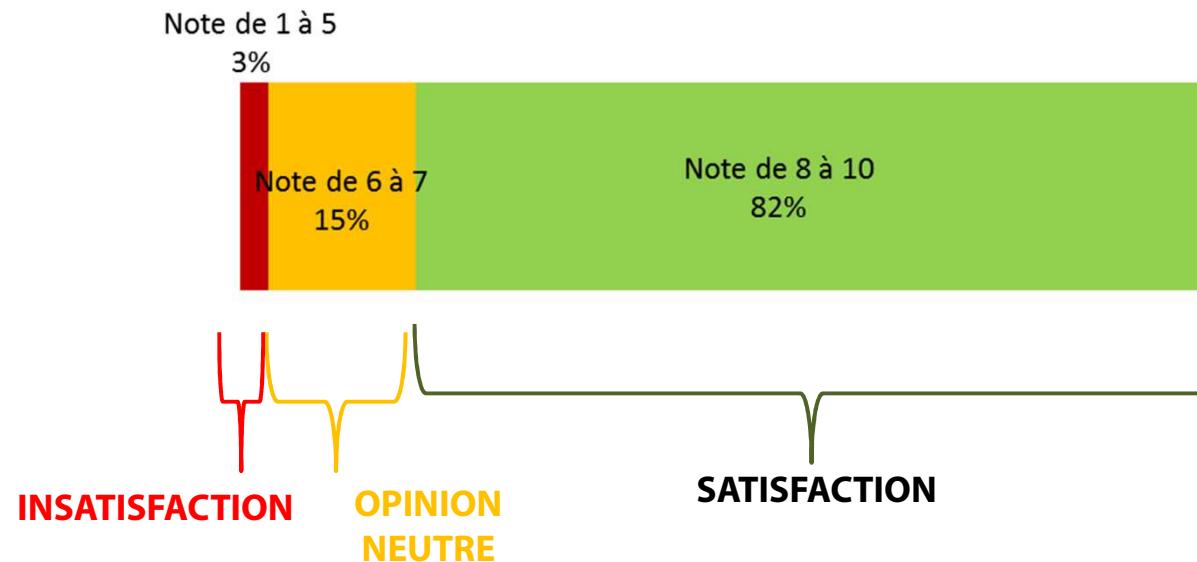
Tous visiteurs

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.



Tous visiteurs

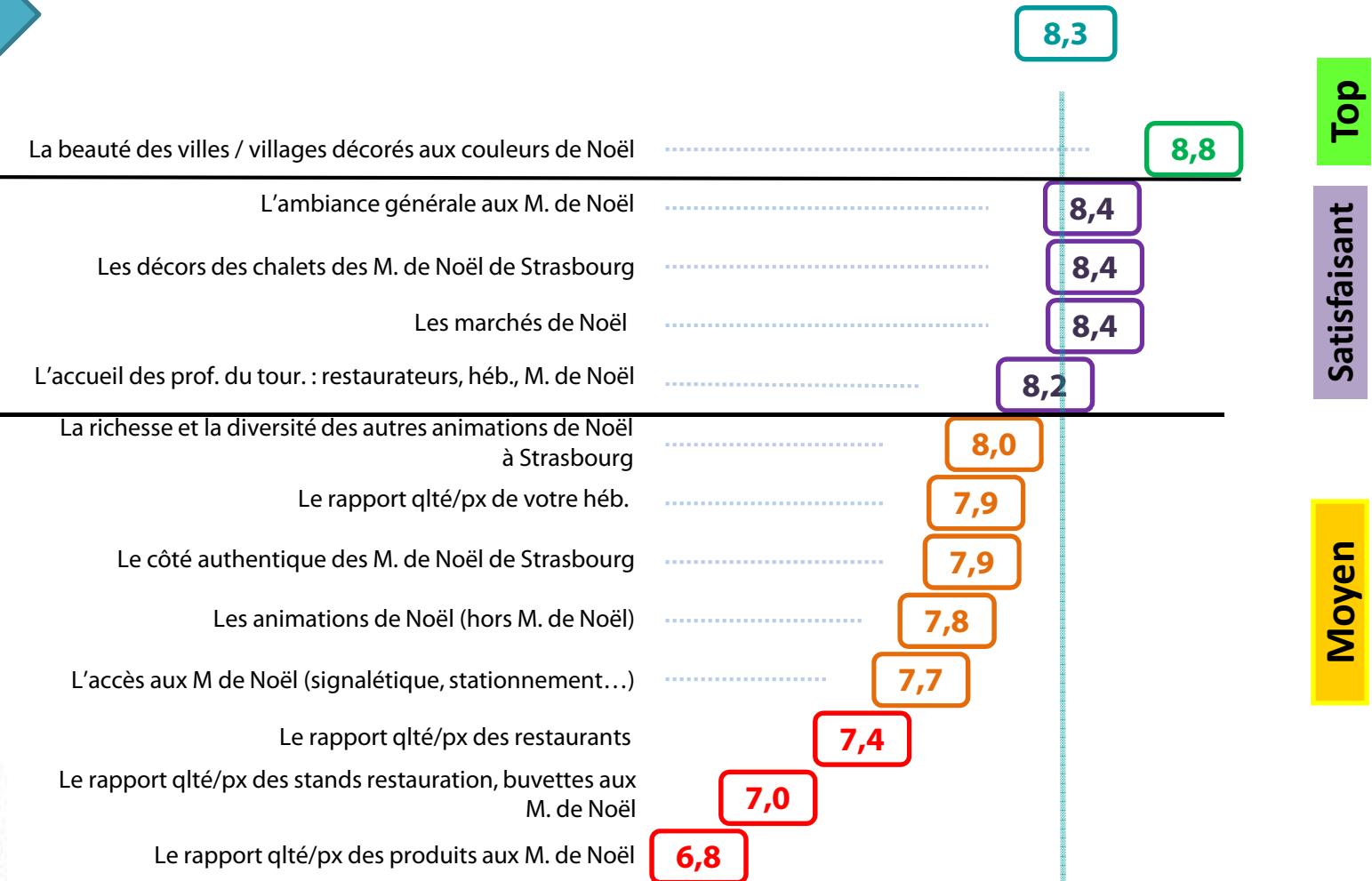
Visiteurs non
résidents en
Alsace

Niveau de satisfaction des visiteurs

Note sur 10

Noël 2012 : impact des Marchés
de Noël en Alsace

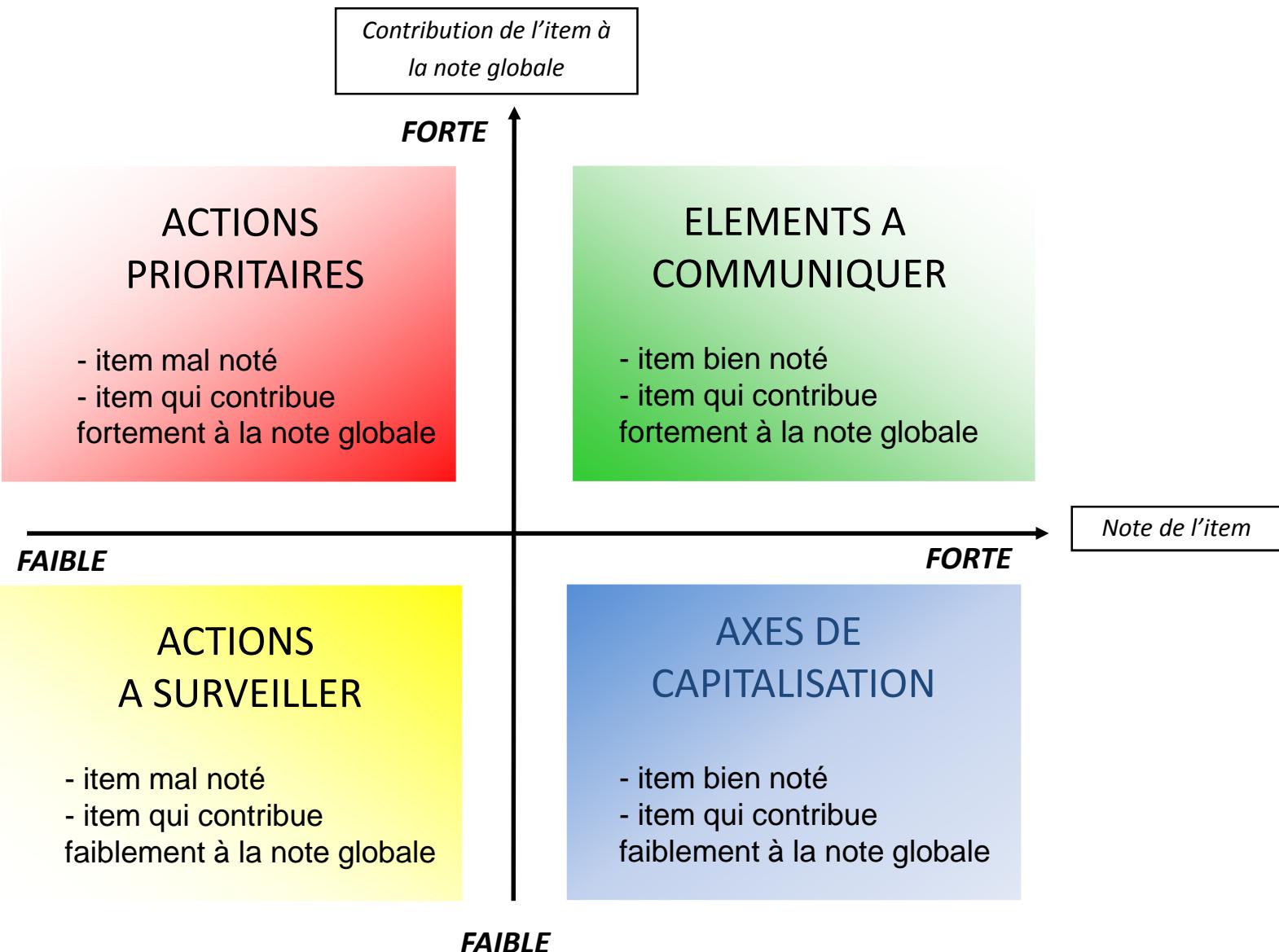
Source : ORTA. Tous droits réservés



M. de Noël = Marchés de Noël

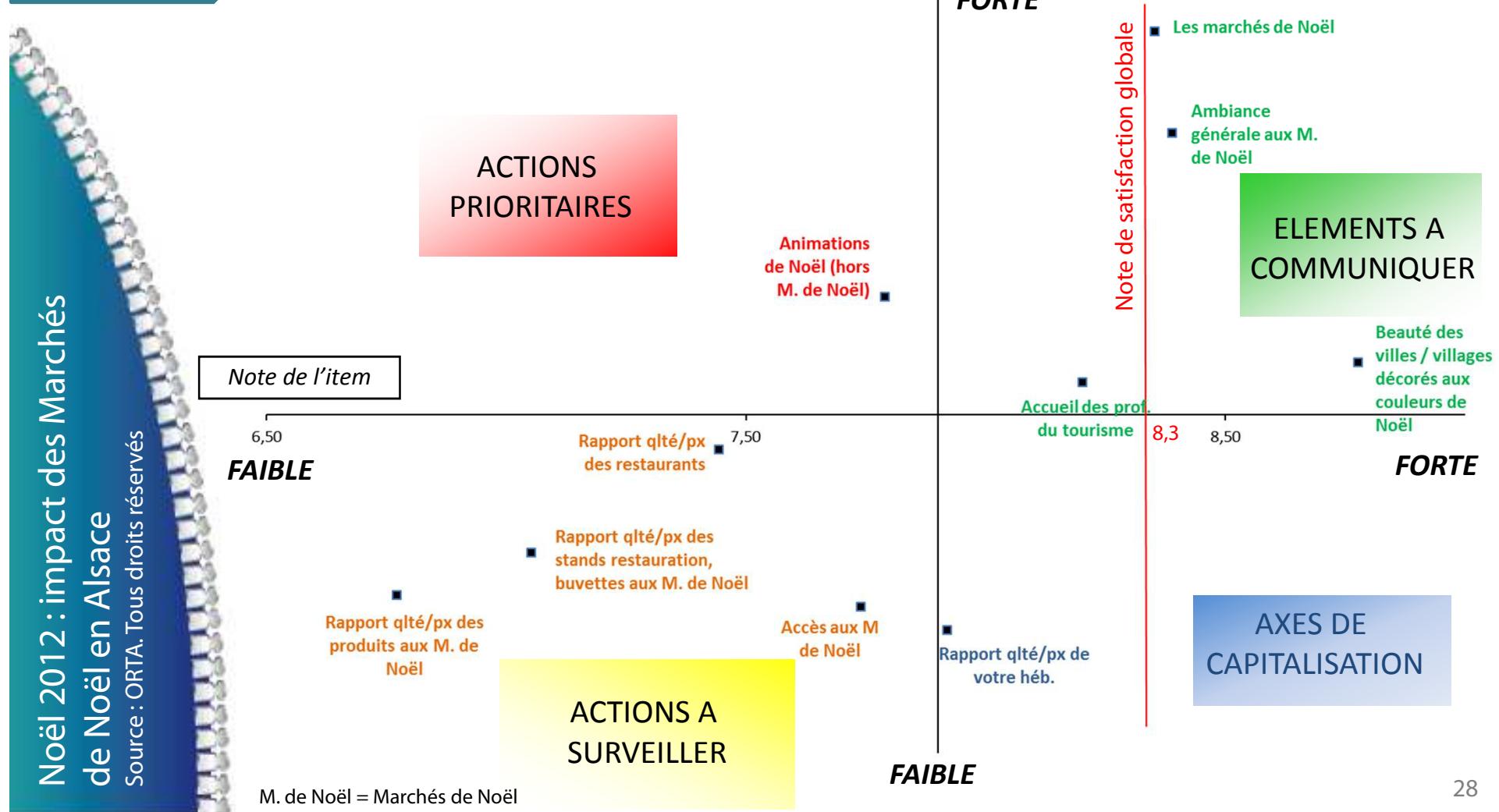
Base échantillon Non Alsaciens en Alsace (475 à 1007 répondants selon les thèmes)

Bilan d'image en Alsace



Tous visiteurs
Visiteurs non résidents en Alsace

Bilan d'image en Alsace



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 également sur



 tourisme
alsace
Comité Régional du Tourisme

 Clic
alsace ou
Observatoire Régional du Tourisme