

photo © CUS

Visiteurs du marché de Noël de Strasbourg

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.

- 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

Tous visiteurs

Il s'agit de tous les visiteurs, résidents ou non en Alsace, présents sur le marché de Noël de Strasbourg

Visiteurs non
résidents en
Alsace

Il s'agit uniquement des visiteurs non résidents en Alsace, présents sur le marché de Noël de Strasbourg

Principaux résultats

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

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 (Euroêka Marketing Conseil) et enquête par téléphone auprès des Alsaciens (E&D).
Modèle développé par Euroêka Marketing Conseil et l'ORT Alsace.

Noël 2012 : impact du Marché de Noël de Strasbourg

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 du Marché
de Noël de Strasbourg
Source : ORTA. Tous droits réservés

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 **37% de Primo visiteurs à Strasbourg.**

Poids très élevé du **TGV** à Strasbourg (20% des modes de transport).

Clientèle non alsacienne **essentiellement touriste** (70% passent au moins une nuit) !!! Et hébergée dans 76% des cas dans des hébergements marchands.

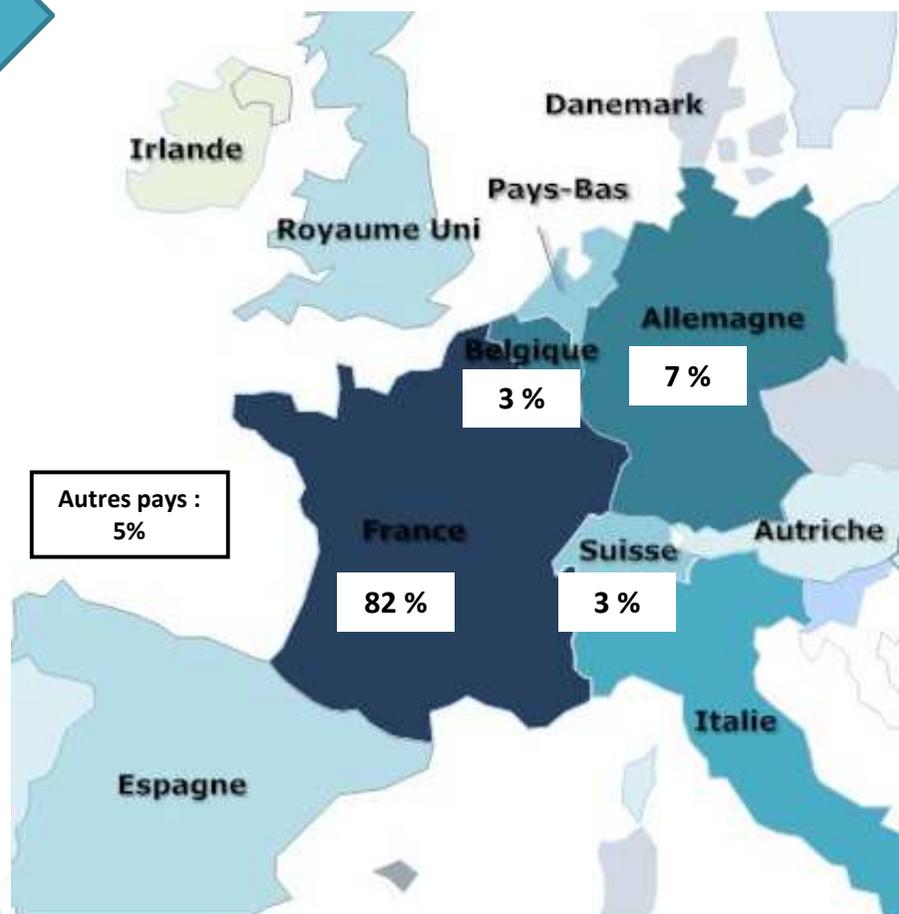
⇒ Axes de progrès Marché de Noël : le **rapport qualité/prix des restaurants** jugé insuffisant. Le manque de signalétique pour accéder aux Marchés de Noël est cité spontanément dans les remarques.

Remarques sur l'ensemble des visiteurs : 82 % des visiteurs à Strasbourg sont **Français** et 18% sont étrangers. 1/3 des visiteurs français à Strasbourg habitent en Alsace.

Tous visiteurs

Visiteurs non
résidents en
Alsace

Origine des visiteurs à Strasbourg



**82 % des visiteurs à
Strasbourg sont Français
et 18% sont étrangers**

Visiteurs étrangers

(en % des visiteurs) :

- Allemagne (7%)
- Belgique (3%)
- Suisse (3%)

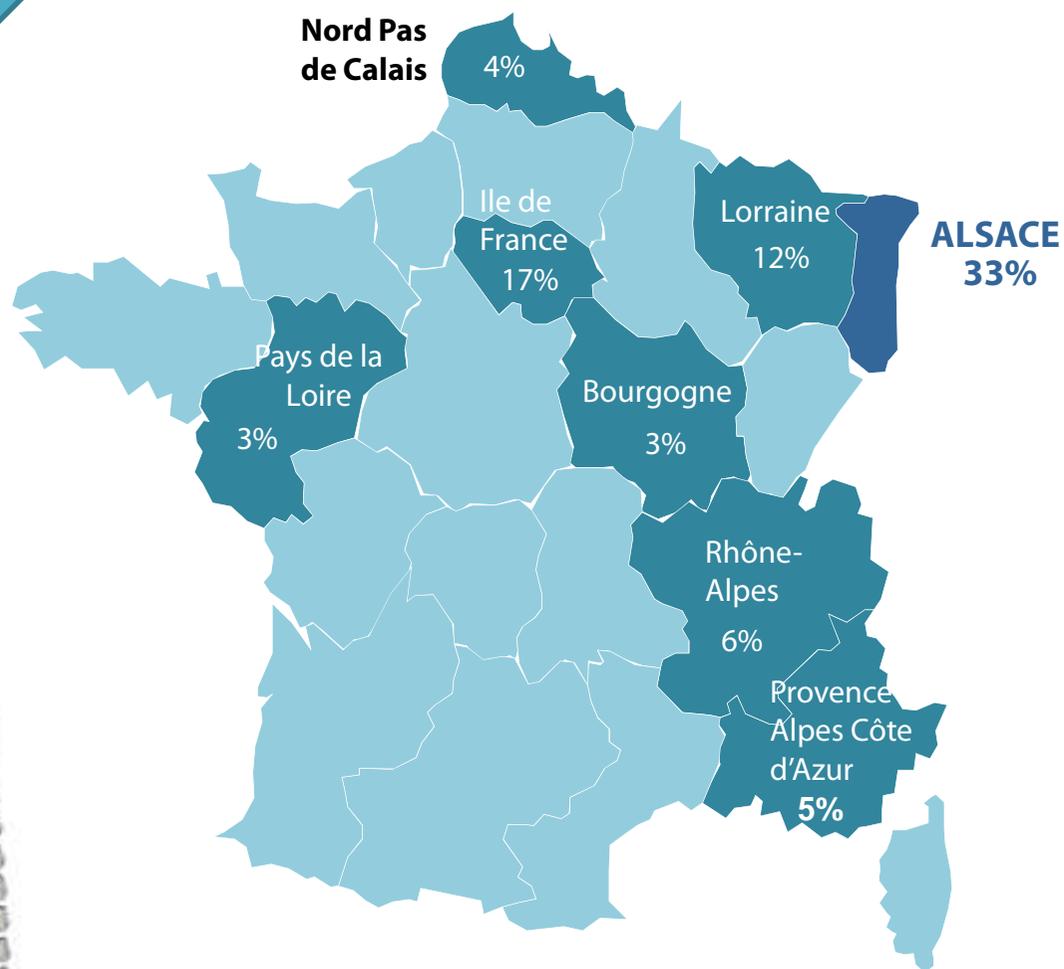
Noël 2012 : impact du Marché
de Noël de Strasbourg

Source : ORTA. Tous droits réservés

Tous visiteurs

Visiteurs non
résidents en
Alsace

Origine des visiteurs français à Strasbourg



1/3 des visiteurs français à Strasbourg habitent en Alsace

(64% des résidents alsaciens habitent la CUS)

Visiteurs français

(en % des visiteurs français) :

- 33 % viennent d'Alsace
- 17 % d'Ile de France
- 12 % de Lorraine
- 6 % de Rhône-Alpes

Noël 2012 : impact du Marché de Noël de Strasbourg
Source : ORTA. Tous droits réservés

Tous visiteurs

Visiteurs non
résidents en
Alsace

Les différents postes de dépense à Strasbourg

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 **dépenses 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

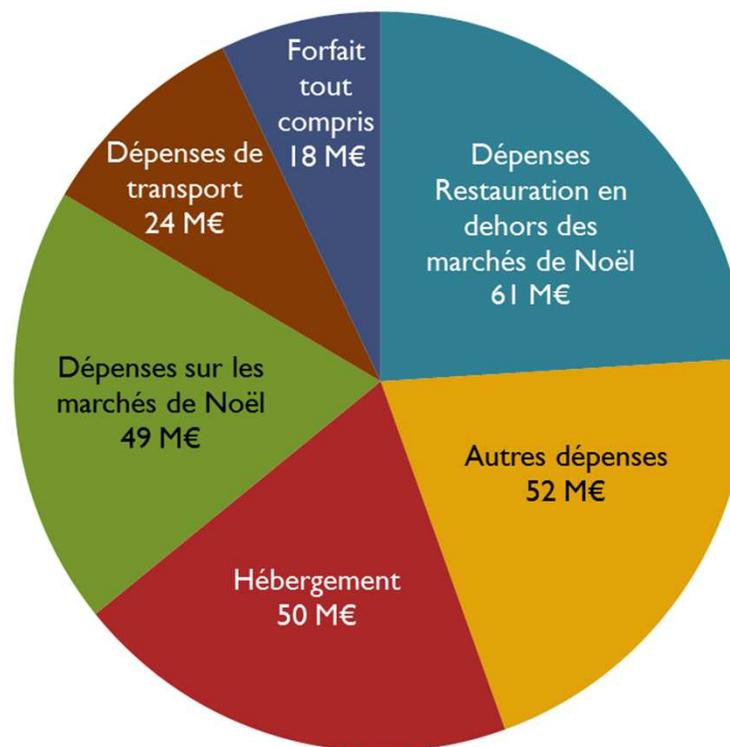
Tous visiteurs

Visiteurs non
résidents en
Alsace

Les différents postes de dépenses à Strasbourg

Au total, **250 M€** ont été dépensés à Strasbourg par les visiteurs des marchés de Noël en 2012.

Les dépenses des visiteurs des Marchés de Noël à
Strasbourg en 2012
Total : 250 Millions d'€



Noël 2012 : impact du Marché
de Noël de Strasbourg

Source : ORTA. Tous droits réservés

Sur la base des déclarations des dépenses individuelles réalisées ou prévues
Base échantillon : 886 visiteurs interrogés à Strasbourg

Tous visiteurs

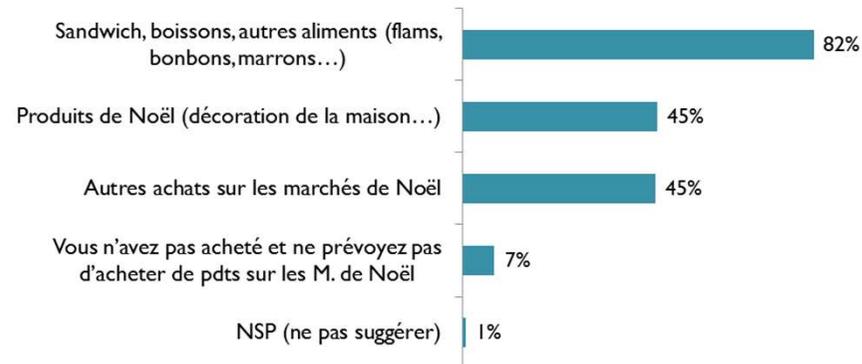
Visiteurs non
résidents en
Alsace

Les différents postes de dépenses à Strasbourg

Dépenses sur le marché de Noël

92% des visiteurs réalisent au moins une dépense sur le marché de Noël.

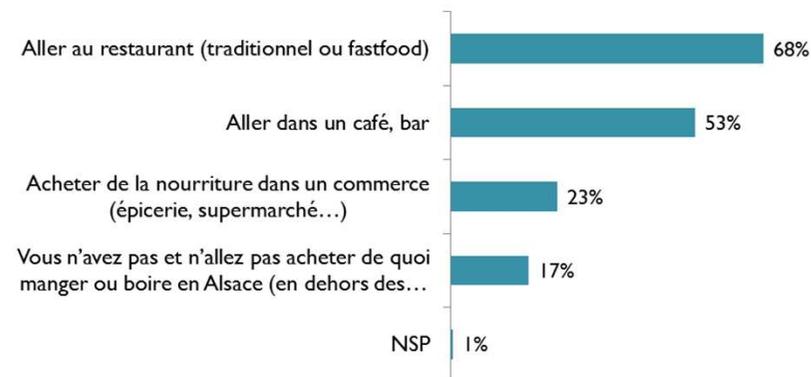
➔ 49 millions d'€



Dépenses Restauration en dehors du marché de Noël

83% des visiteurs réalisent au moins une dépense Restauration en dehors du marché de Noël.

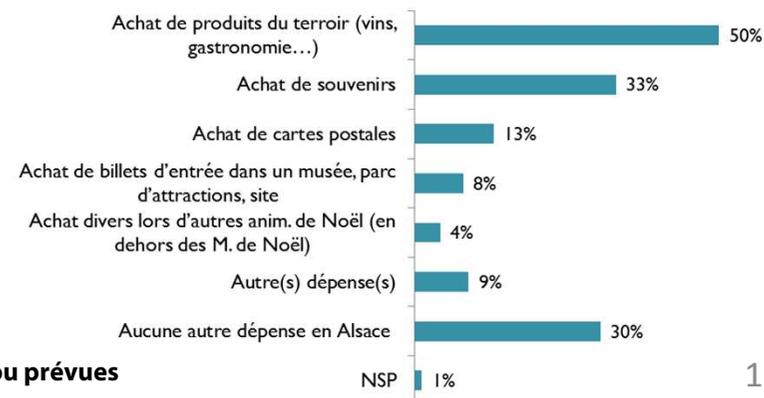
➔ 61 millions d'€



Autres dépenses

68% des visiteurs réalisent d'autres dépenses, tels que des achats de bouteilles de vins, de la gastronomie, des souvenirs...

➔ 52 millions d'€



Sur la base des déclarations des dépenses individuelles réalisées ou prévues

Base échantillon : 886 visiteurs interrogés à Strasbourg

La visite à Strasbourg

Tous visiteurs

Visiteurs non
résidents en
Alsace

37% des visiteurs de Strasbourg **n'étaient jamais venus** en Alsace.

Ainsi, un peu moins des 2/3 étaient déjà venus en Alsace (en hiver ou à une autre saison).

Strasbourg



62% des visiteurs ne seraient pas venus à Strasbourg si le marché de Noël n'avait pas eu lieu. Ce résultat confirme le potentiel d'attractivité de la ville.

Noël 2012 : impact du Marché
de Noël de Strasbourg
Source : ORTA. Tous droits réservés

La visite sur les marchés de Noël

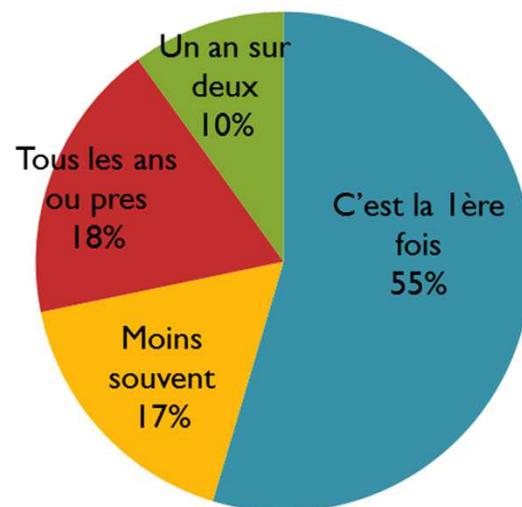
Tous visiteurs

Visiteurs non
résidents en
Alsace

55% des visiteurs de Strasbourg **n'étaient jamais venus** sur les marchés de Noël en Alsace. Le poids des « première visite » est plus important à Strasbourg (55%) qu'en dehors de la ville (40%).

Les fidèles représente 28% des visiteurs (« Tous les ans ou presque » ou « Un an sur deux »).

Strasbourg



Noël 2012 : impact du Marché
de Noël de Strasbourg
Source : ORTA. Tous droits réservés

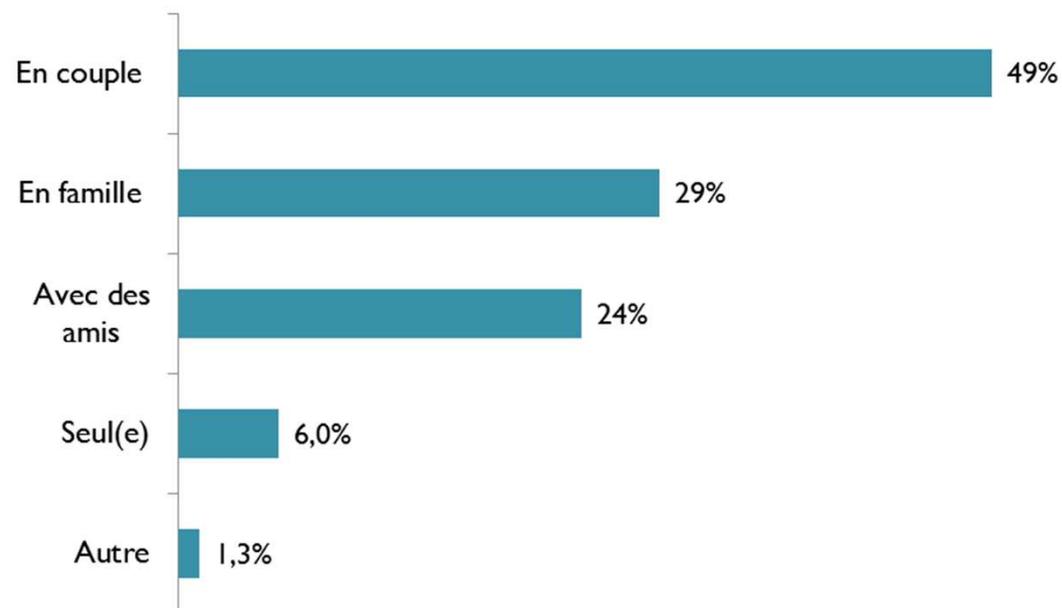
Tous visiteurs

Visiteurs non
résidents en
Alsace

La visite sur le marché de Noël de Strasbourg

La visite sur le marché de Noël s'effectue souvent en couple.
Les visites en famille et entre amis sont aussi nombreuses.

Taille du groupe de visite : 3,9 personnes.



Noël 2012 : impact du Marché
de Noël de Strasbourg
Source : ORTA. Tous droits réservés

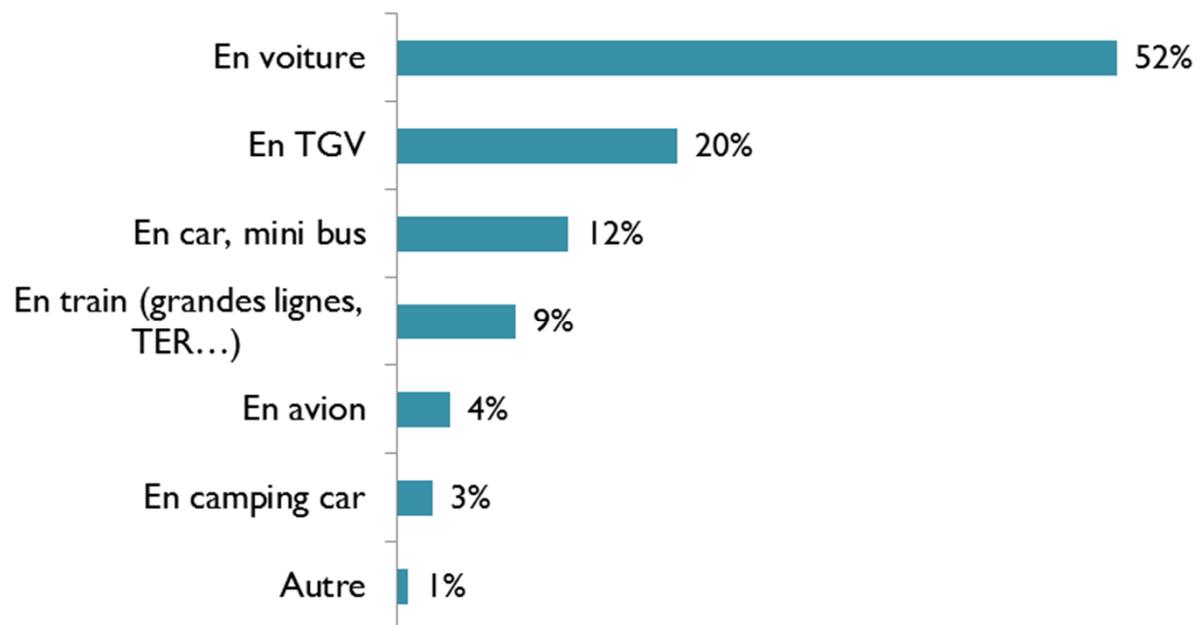
Tous visiteurs

Visiteurs non
résidents en
Alsace

La visite à Strasbourg

La **voiture** est le mode de transport privilégié pour venir à Strasbourg (52% des visiteurs).

1 visiteur sur 5 vient en **TGV**.
Tout confondu, le train concerne 29% des visiteurs.



Noël 2012 : impact du Marché
de Noël de Strasbourg
Source : ORTA. Tous droits réservés

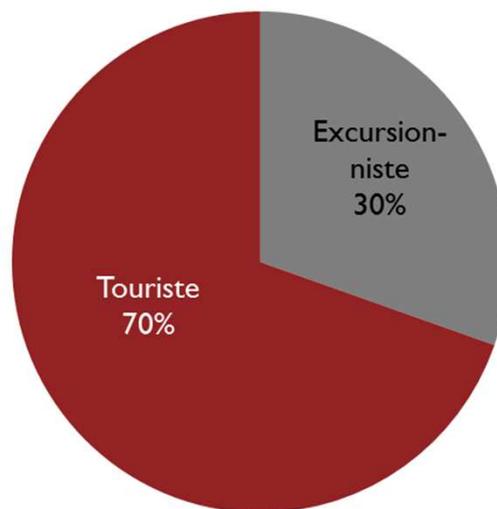
Le type de visiteurs à Strasbourg

Tous visiteurs

Visiteurs non
résidents en
Alsace

Sans prendre en compte les Alsaciens, 7 visiteurs à Strasbourg sur 10 sont des touristes, c'est-à-dire séjournent en Alsace pour une nuit ou plus. Les autres visiteurs (30%) sont des excursionnistes : il ne passe que la journée en Alsace.

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



Noël 2012 : impact du Marché
de Noël de Strasbourg
Source : ORTA. Tous droits réservés

Tous visiteurs

Visiteurs non
résidents en
Alsace

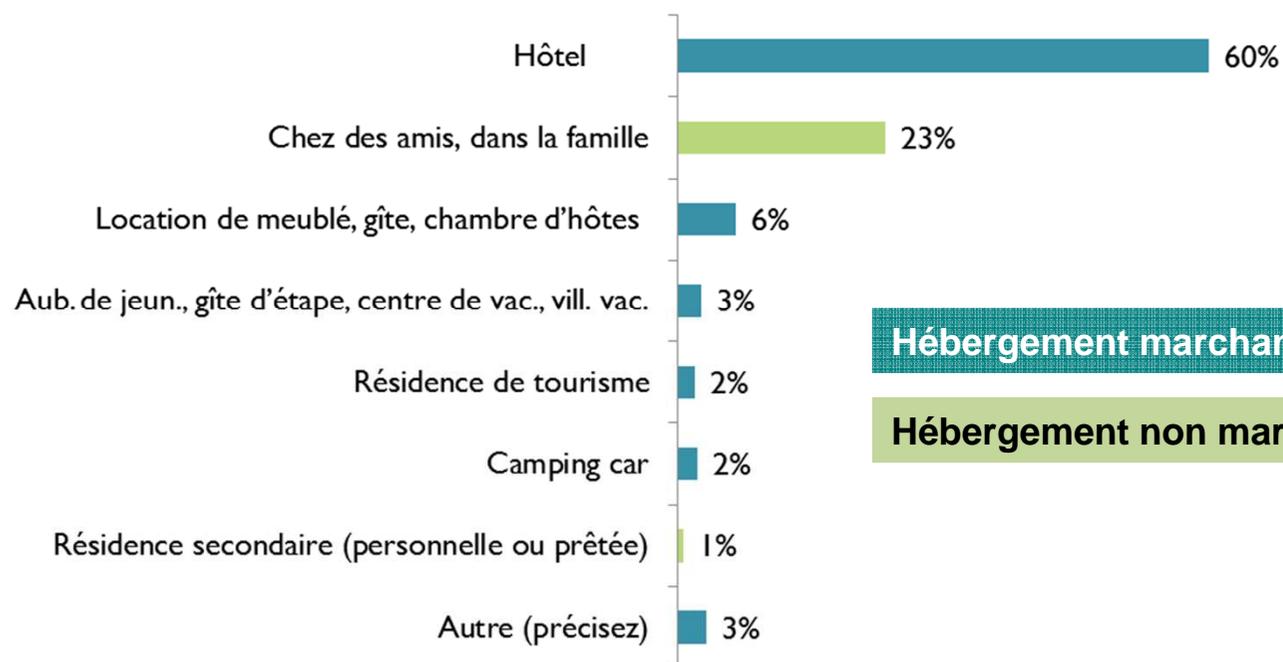
Mode d'hébergement à Strasbourg

A Strasbourg, la durée moyenne de séjour est de **2,3 nuitées** : 88% de courts séjours (1 à 3 nuits) et 12 % de longs séjours (4 nuits et plus).

L'hôtel est le premier type d'hébergement (6 visiteurs sur 10) devant l'hébergement chez des amis ou dans la famille (23%).

En tout, 76% des visiteurs sont hébergés dans un hébergement marchand.

Hébergement à Strasbourg/CUS



Hébergement marchand : 76 %

Hébergement non marchand : 24%

Noël 2012 : impact du Marché
de Noël de Strasbourg
Source : ORTA. Tous droits réservés

Niveau de satisfaction des visiteurs à Strasbourg

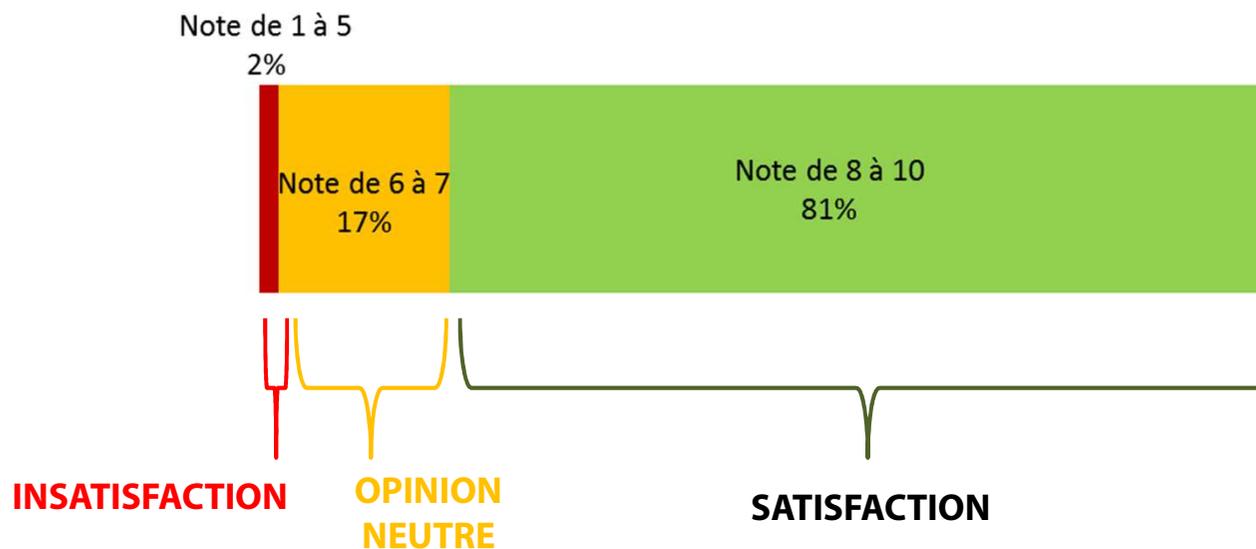
Note sur 10

Tous visiteurs

Visiteurs non
résidents en
Alsace

NOTE GLOBALE MOYENNE DE SATISFACTION : 8,3 / 10

Note moyenne satisfaisante, représentant 81% de personnes satisfaites.



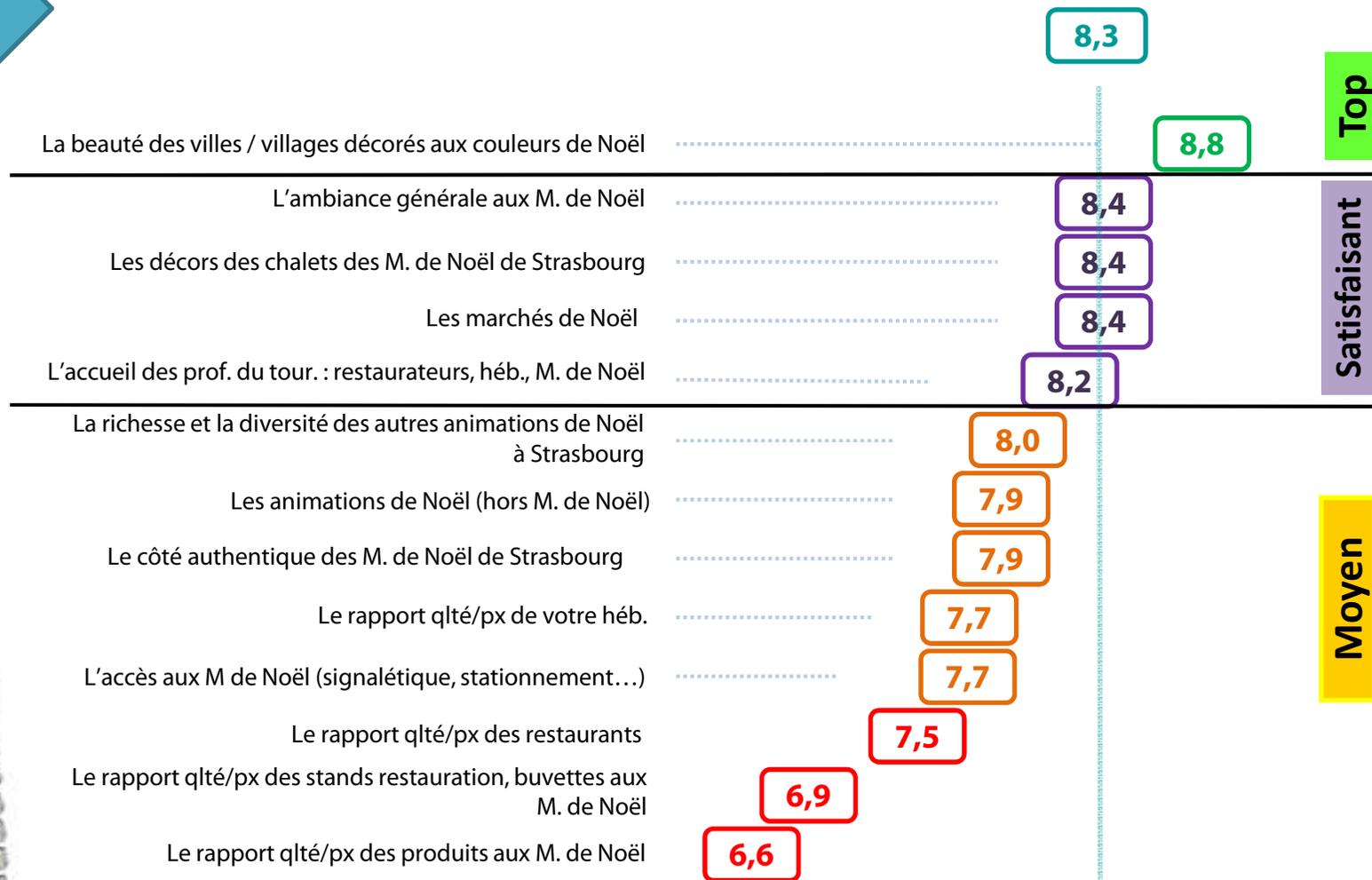
Noël 2012 : impact du Marché
de Noël de Strasbourg
Source : ORTA. Tous droits réservés

Niveau de satisfaction des visiteurs à Strasbourg

Note sur 10

Tous visiteurs

Visiteurs non
résidents en
Alsace



M. de Noël = Marchés de Noël

Base échantillon Non Alsaciens à Strasbourg (331 à 626 répondants selon les thèmes)

Noël 2012 : impact du Marché
de Noël de Strasbourg
Source : ORTA. Tous droits réservés

Bilan d'image à Strasbourg

Contribution de l'item à la note globale

FORTE

ACTIONS PRIORITAIRES

- item mal noté
- item qui contribue fortement à la note globale

ELEMENTS A COMMUNIQUER

- item bien noté
- item qui contribue fortement à la note globale

Note de l'item

FAIBLE

FORTE

ACTIONS A SURVEILLER

- item mal noté
- item qui contribue faiblement à la note globale

AXES DE CAPITALISATION

- item bien noté
- item qui contribue faiblement à la note globale

FAIBLE

Bilan d'image à Strasbourg

Tous visiteurs

Visiteurs non résidents en Alsace

Bilan d'image - Non Alsaciens à Strasbourg

Contribution de l'item à la note globale

ELEMENTS A COMMUNIQUER

ACTIONS PRIORITAIRES

Note de satisfaction globale

Note de l'item

FAIBLE

FORTE

ACTIONS A SURVEILLER

AXES DE CAPITALISATION

M. de Noël = Marchés de Noël

Base échantillon Non Alsaciens à Strasbourg (331 à 626 répondants selon les thèmes)

Noël 2012 : impact du Marché de Noël de Strasbourg

Source : ORTA. Tous droits réservés

Rapport qlté/px des restaurants

7,5

Côté authentique des M. de Noël de Strasbourg

Accueil des prof. du tourisme

8,3

Décor des chalets des M. de Noël de Strasbourg

8,5

Les marchés de Noël

Ambiance générale aux M. de Noël

Beauté des villes / villages décorés aux couleurs de Noël

Rapport qlté/px des stands restauration, buvettes aux M. de Noël

Rapport qlté/px des produits aux M. de Noël

Accès aux M de Noël

Rapport qlté/px de votre héb.

Richesse et la diversité des autres animations de Noël à Strasbourg

Bilan d'image à Strasbourg : points forts

Tous visiteurs

Visiteurs non
résidents en
Alsace

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 au « Rapport qualité/prix de votre hébergement » 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
- Les décors des chalets des M. de Noël de Strasbourg

Axes sur lesquels il faut capitaliser :

- La richesse et la diversité des autres animations de Noël à Strasbourg

Noël 2012 : impact du Marché
de Noël de Strasbourg

Source : ORTA. Tous droits réservés

Tous visiteurs

Visiteurs non
résidents en
Alsace

Bilan d'image à Strasbourg : les axes de progrès

A surveiller prioritairement :

- Le rapport qualité/prix des restaurants : note en retrait par rapport aux autres indicateurs et qui est celui qui présente le plus d'importance dans la construction de la satisfaction globale des visiteurs.

A surveiller :

- 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...) (à noter des critiques en spontané ont été émises)
- Le rapport qualité/prix de l'hébergement

2 items se situent à la bordure des axes « Le côté authentique des marchés de Noël de Strasbourg » tout comme « L'accueil des professionnels du tourisme ». Localisés au centre du graphe et avec des notes satisfaisantes (7,9 et 8,2), ils ne rentrent dans aucune catégorie.

Noël 2012 : impact du Marché
de Noël de Strasbourg
Source : ORTA. Tous droits réservés

Tous visiteurs

Visiteurs non
résidents en
Alsace

Quelle remarque ou suggestion feriez-vous pour améliorer la visite ou séjour en Alsace pour les marchés de Noël ?

La signalétique est l'élément le plus souvent cité.
A noter aussi la remarque spontanée sur des attentes d'une offre de produits régionaux, authentiques.



Noël 2012 : impact du Marché
de Noël de Strasbourg
Source : ORTA. Tous droits réservés

Base échantillon : 886 visiteurs interrogés à Strasbourg

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

