

NOTE DE TENDANCE SUR L'ACTIVITE TOURISTIQUE EN LORRAINE ETE 2006

PLAN DE LA NOTE :

- Le contexte de l'été 2006
- Présentation des résultats de l'enquête de conjoncture confiée à TNS SOFRES enrichie des éléments de fréquentation quantitatifs de l'INSEE disponibles à cette période de l'année
- Présentation des premiers résultats de l'enquête clientèles sur sites menée également pendant cette été et confiée à EUROEKA MARKETING CONSEIL

- Rappelons le contexte de l'été 2006 :

Au niveau régional notamment :

- des conditions météorologiques très particulières : après un épisode de canicule en juillet, la pluie et des températures inférieures aux normales saisonnières ont ponctué et dégradé la fréquentation du mois d'août et notamment celle de l'hôtellerie de plein - air.

Ces particularités météorologiques contribuent à faire de l'été touristique 2006 un été tout à fait atypique.

• Présentation des résultats de l'enquête de conjoncture confiée à TNS SOFRES enrichie des éléments de fréquentation quantitatifs de l'INSEE disponibles à cette période de l'année

Rappel de la méthode : L'ensemble des éléments présentés exprime le ressenti de 281 acteurs économiques représentatifs de l'activité touristique lorraine qui ont répondu à l'enquête réalisée les 25 et 26 août 2006 par TNS SOFRES pour le compte de l'Observatoire Régional du Tourisme

► La tendance générale : les professionnels du tourisme ont un avis très partagé sur leur activité de l'été 2006

Si 37 % des témoins interrogés qualifient l'activité d'assez bonne et 30 % de moyenne, seuls 12% la considèrent comme très bonne pour 16% d'assez mauvaise voire très mauvaise (5%).

Les gestionnaires de campings (83%) et les hôteliers (69%) jugent la saison moyenne voire mauvaise.

Seuls les gîtes et les hébergements associatifs se montrent réellement satisfaits avec respectivement 71% et 64 % des appréciations assez bonne ou très bonne.

► L'évolution par rapport à l'été 2005 : une tendance à la baisse

46% des professionnels estiment que la fréquentation touristique est en baisse par rapport à l'été 2005.

L'activité des campings très tributaire de la météo est considérée en diminution pour 71 % d'entre eux.

Ces ressentis sont confirmés par les données consolidées en provenance de l'INSEE Lorraine pour la fréquentation de l'hôtellerie :

- 0.2% de nuitées en juillet 2006 par rapport à juillet 2005.

-7% de nuitées en août 2006 par rapport à août 2005.

► Le début de la saison : une majorité note un début d'activité au cours du mois de juillet

Le démarrage de la saison estivale s'avère de plus en plus tardif. Les week-ends prolongés dès la belle saison (effet 35 heures) semblent continuer à contribuer à cette évolution.

Un effet « Coupe du Monde 2006 de football » ne peut être isolé spécifiquement.

► L'évolution des clientèles : une forte impression de stabilité pour les clientèles françaises avec toutefois une perception de diminution des clientèles étrangères pour près d'un tiers des interrogés

66% des professionnels interrogés constatent une stabilité des clientèles françaises.

32 % d'entre eux notent une baisse des clientèles étrangères.

Les nationalités étrangères les plus représentées n'ont toutefois pas évolué et restent les hollandais, les belges, les allemands.

La fréquentation des hollandais aurait progressé alors que celle des anglais serait en baisse.

Voici pour les principaux éléments issus de l'enquête de conjoncture.

• **Présentation des premiers résultats de l'enquête clientèles sur sites menée également pendant cet été**

Rappel de la méthode : L'enquête confiée à EUROEKA MARKETING CONSEIL a consisté à diffuser près de 8 000 questionnaires en 3 Langues sur 30 sites lorrains en juillet et août 2006. Les premiers résultats sont issus du traitement de 1 000 réponses. Les résultats consolidés seront disponibles à la mi-novembre 2006.

Les objectifs principaux de l'enquête sont de disposer d'une connaissance plus fine de la demande touristique actuelle en Lorraine : comportements des visiteurs, niveaux de satisfaction et attentes. L'ensemble des conclusions sera disponible à la mi-novembre.

► **Les motivations de visite en Lorraine : le premier motif : la beauté de l'environnement naturel**

Les quatre éléments décisifs dans le choix de la Lorraine, les plus cités dans l'ordre décroissant sont :

- la beauté de l'environnement naturel,
- un monument, musée, patrimoine à visiter,
- la visite de villes,
- et la visite à de la famille, des amis.

Alors que l'étude « La Lorraine touristique vue par ses clients » de 2004 faisait également ressortir le patrimoine naturel comme facteur d'attractivité important de la Lorraine, il apparaît que ce facteur pourrait être plus valorisé à l'avenir dans nos démarches respectives de développement.

► **La Lorraine : une destination qui recrute et fidélise**

47 % des visiteurs de la Lorraine sont des visiteurs réguliers et parmi eux 35 % viennent plusieurs fois par an.

Ces visiteurs réguliers ont plutôt moins de 35 ans, sont excursionnistes et habitent souvent la Lorraine et l'Est de la France.

Les visiteurs occasionnels sont quant à eux 16%.

Un bon tiers des visiteurs (34%) fréquentait la Lorraine pour la première fois. Ils sont davantage séjournants, touristes étrangers ou français habitant plutôt l'Ouest de la France.

Cette part de nouvelle conquête est robuste et équilibrée et nous renvoie l'image d'une destination qui recrute et fidélise.

► **Une prédominance des longs séjours, en toute logique en période estivale**

Les séjours de 4 nuits et plus sont majoritaires, ils représentent 63% des séjours.

Les courts séjours totalisent 37% des séjours et se répartissent à part égale entre les séjours de une, deux ou trois nuits.

► **Les vecteurs de promotion, valorisation de la destination Lorraine**

Si les réponses apportées à la question : « Où avez-vous vu, lu et entendu parler de la Lorraine au cours des derniers mois... ? » correspondent à des constantes connues comme le bouche à oreille, les brochures et dépliants, la place de plus en plus importante d'Internet, nous avons constaté avec intérêt que la Campagne Ambassadeur rassemble 9% de citations. Nous l'attendions plutôt à un niveau plus bas.

► **Internet pour réserver son hébergement en Lorraine**

L'Internet arrive maintenant tout de suite après le téléphone parmi les moyens retenus pour réserver son hébergement et représente 21% des réponses. Ce n'était pas encore le cas il y a 4 ou 5 ans.

Ce mode de réservation valide l'importance du travail déjà réalisé autour de la création des sites Internet et de celui qui doit encore se réaliser par une nouvelle génération de site pour le CRT qui devrait être prête courant 2007.

► **Un bon niveau de satisfaction générale : 8,1/10**

Les visiteurs ont noté de 1 à 10 leur niveau de satisfaction générale par rapport à leur séjour ou leur visite en Lorraine. Le résultat de cette note est de 8,1 sur 10.

Nous attendons les résultats détaillés par thématique pour identifier les pistes éventuelles d'amélioration qui devront être intégrées dans les différentes démarches qualité en cours.

► **Un bon taux de fidélisation, avec des intentions certaines**

Corollaire du bon taux de satisfaction générale, 94 % des visiteurs déclarent avoir l'intention de revenir en Lorraine au cours des prochaines années pour un ou plusieurs jours de visite.

69% affirment revenir certainement en Lorraine.
