

LES CLIENTÈLES DU TOURISME URBAIN

Document réalisé par le Bureau de la stratégie – Direction du Tourisme – septembre 2002

Le tourisme urbain est l'une des formes les plus anciennes de l'activité touristique, mais la ville est une destination à part entière depuis la fin des années 80. Ainsi, les villes ont pris conscience de ce « gisement touristique » et elles ont uni leurs efforts pour mener des actions en commun, notamment en matière de promotion ; des réseaux, associations ou clubs ont vu le jour ces dernières années. Ainsi, **la Conférence permanente du tourisme urbain, créée en 1989**, (www.tourisme-urbain.com) rassemble actuellement 43 villes ; elle organise les Assises du Tourisme urbain (les dernières se sont tenues à Albi en novembre 98). Par ailleurs, un Club des Grandes Villes existe au sein de Maison de la France depuis une dizaine d'années et regroupe 22 membres en 2002.

Le tourisme urbain apparaît dorénavant comme un véritable enjeu pour les villes, par la production d'images valorisantes susceptibles d'accroître leur attractivité, mais aussi par les retombées économiques escomptées.

Les villes génèrent la plus forte consommation touristique, estimée à 23,6 milliards d' € dont 60% proviennent des touristes étrangers. Elles représentent 25% des nuitées totales, 30,3% des séjours effectués par les résidents (soit le 2^{ème} espace le plus fréquenté) et 40% des séjours effectués par les non-résidents.

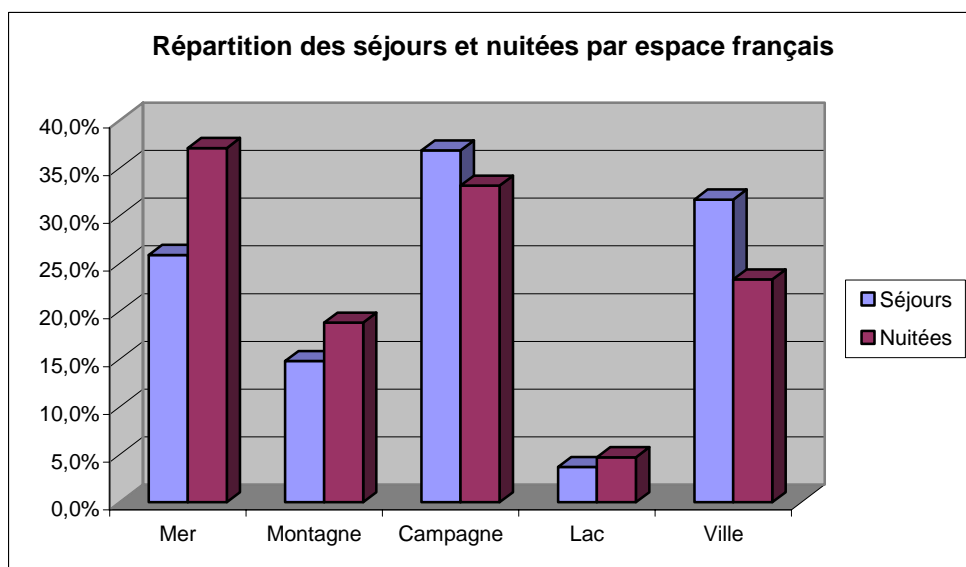
Cependant, la ville est une destination complexe, difficile à cerner et à appréhender, car elle est multiforme (tourisme d'affaires, tourisme d'agrément, vacances, courts séjours, tourisme de passage...) avec des durées de séjour qui peuvent varier fortement.

LA CLIENTÈLE FRANÇAISE

1 - En France :

La ville reste le 2^{ème} espace en termes de séjours :

En 2000, la ville représente 32 % des séjours réalisés par des Français en France (30 % en 1997), et arrive ainsi en 2^{ème} position derrière la campagne, mais devant la mer et la montagne.



Source : Direction du Tourisme / Sofrès (SDT 2000)

La ville reste le 3ème espace en termes de nuitées :

En 2000, la ville représente 23 % des nuitées (22 % en 1997), soit le 3ème espace devant la mer et la campagne.

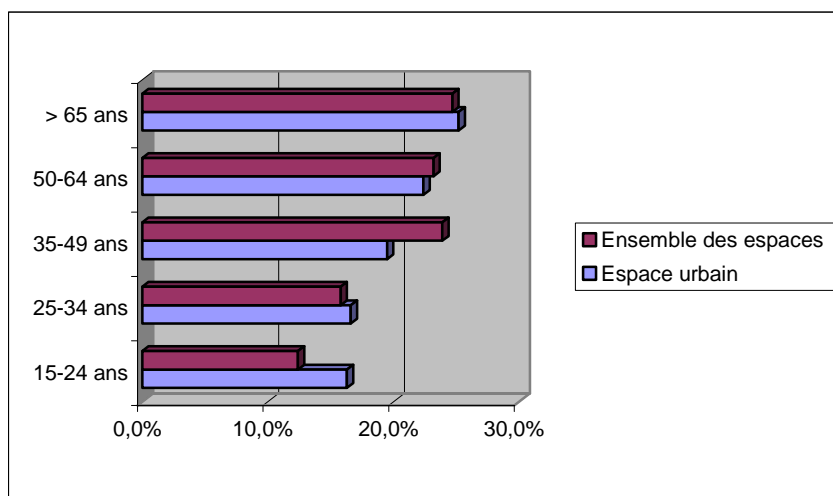
L'hiver, la ville arrive en 1^{ère} position tant en séjours qu'en nuitées avec respectivement 39 % et 32.5% : cela s'explique par le fait que la ville n'est pas forcément marquée par la saisonnalité. L'été, la ville passe en 3^{ème} position derrière la mer et la montagne.

2 - Pour les destinations étrangères :

Le milieu urbain représente 54 % des séjours, soit la 1^{ère} position, et 51 % des nuitées, soit la 2^{ème} position derrière la mer. L'hiver, la ville devance la mer, tandis que l'été, ces deux espaces sont ex-aequo en termes de séjours, mais la mer devance la ville en termes de nuitées. La ville apparaît donc comme l'espace privilégié pour les voyages des Français à l'étranger en toutes saisons.

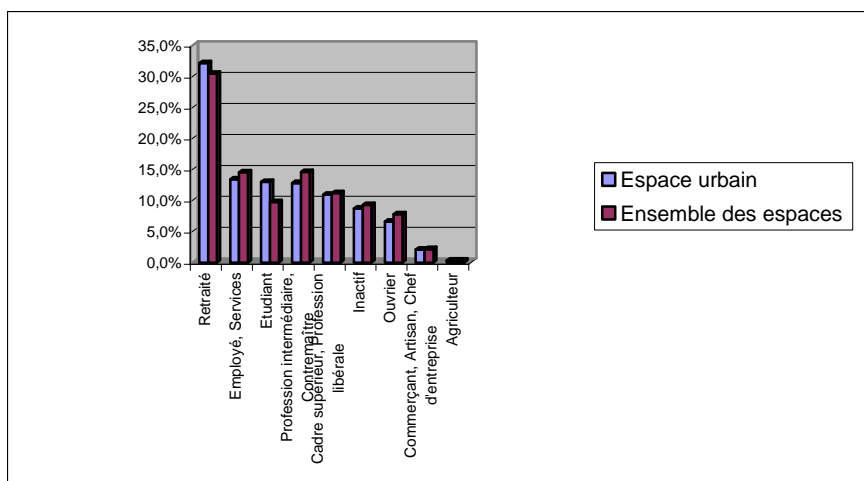
3 - Le profil des partants :

L'espace urbain est **un lieu privilégié de séjours pour les jeunes et pour les retraités** : quelle que soit la saison, 16 % de jeunes de 15/24 ans visitent des villes (soit + 4 % par rapport aux autres espaces) : sans doute y trouvent-ils de nombreuses possibilités de loisirs, d'animations et de rencontres. Les autres partants sont principalement les 25/34 ans avec 17 % , et les plus de 65 ans avec 25 % .



Source : Direction du Tourisme / Sofrès (SDT 2000)

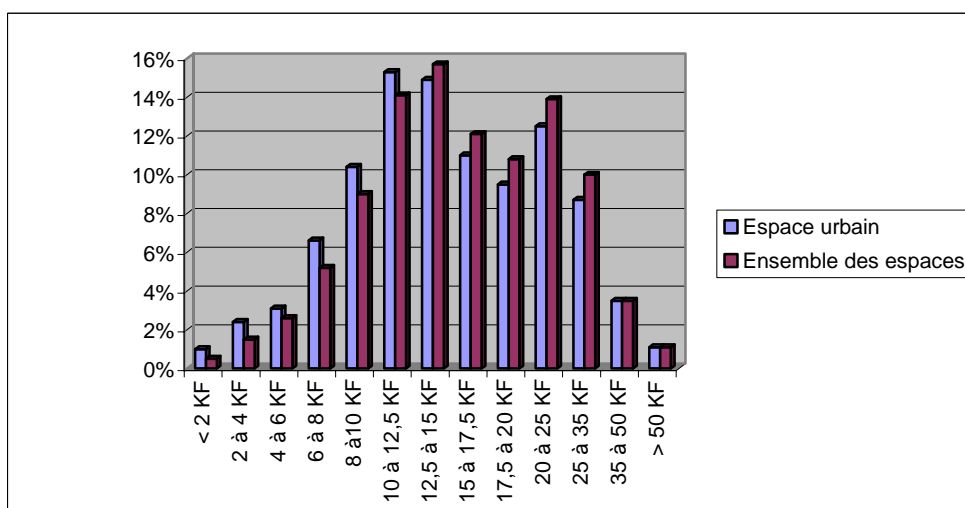
Les PCS les plus représentés sont les étudiants (13%), les retraités - qui sont sur-représentés en ville (32% des nuitées), ainsi que les professions intermédiaires et les employés.



Source : Direction du Tourisme (SDT 2000)

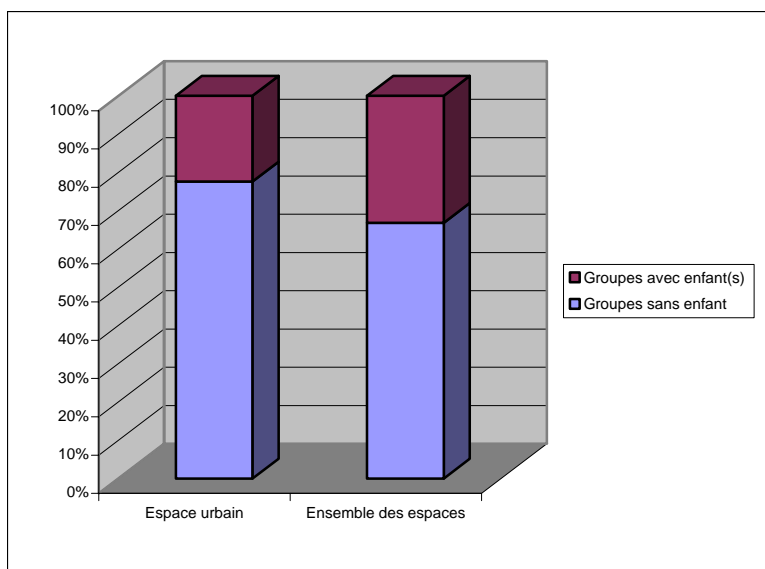
Des partants aux revenus plutôt modestes ou plutôt élevés :

Les touristes sur-représentés en ville sont ceux dotés d'un revenu net mensuel par foyer inférieur à 1900 €(donc essentiellement étudiants) et ceux dont le revenu est supérieur à 5000 €(essentiellement des retraités).



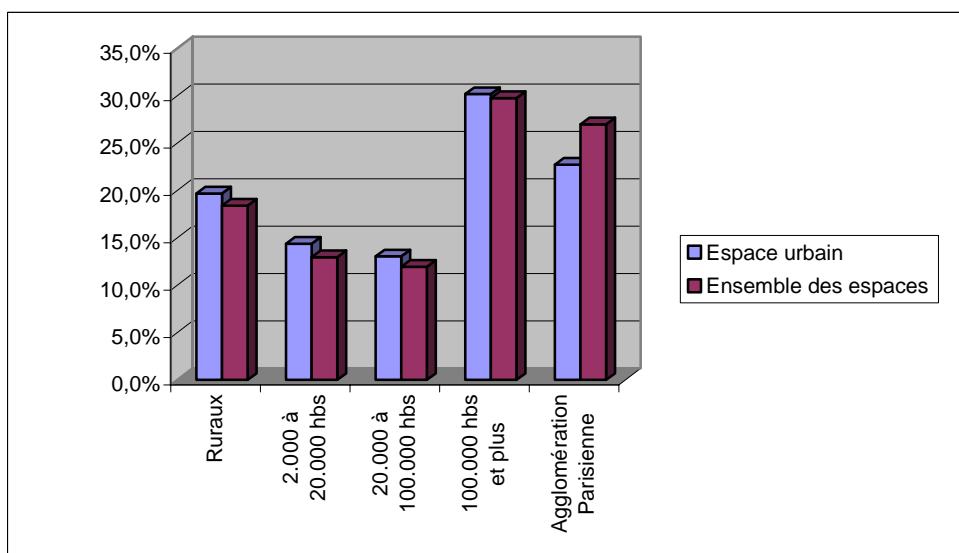
Source : Direction du Tourisme / Sofrès (SDT 2000)

Avec 75 % des séjours et 78 % des nuitées, **l'espace urbain est très largement fréquenté par les groupes sans enfant**. La très forte présence des couples et des personnes seules est à mettre en relation avec la présence des retraités et des étudiants, qui séjournent en ville pour y pratiquer un tourisme culturel, souvent adapté à la présence de jeunes enfants.



Source : Direction du Tourisme / Sofrès (SDT 2000)

Par ailleurs, l'espace urbain est délaissé par les habitants de la région parisienne : avec 23 % des nuitées contre 27% sur l'ensemble des espaces, les habitants de la région parisienne apparaissent sous-représentés sur cet espace : ils privilégient les vacances en dehors de leur cadre de vie habituel. Cependant, le tourisme urbain en France s'effectue principalement à Paris. Corrélativement les habitants des autres catégories d'agglomérations apparaissent sur-représentés, principalement les ruraux, les habitants des petites ou moyennes villes (2000 à 100 000 habitants), qui peuvent ainsi profiter d'équipements qu'ils n'ont pas chez eux.

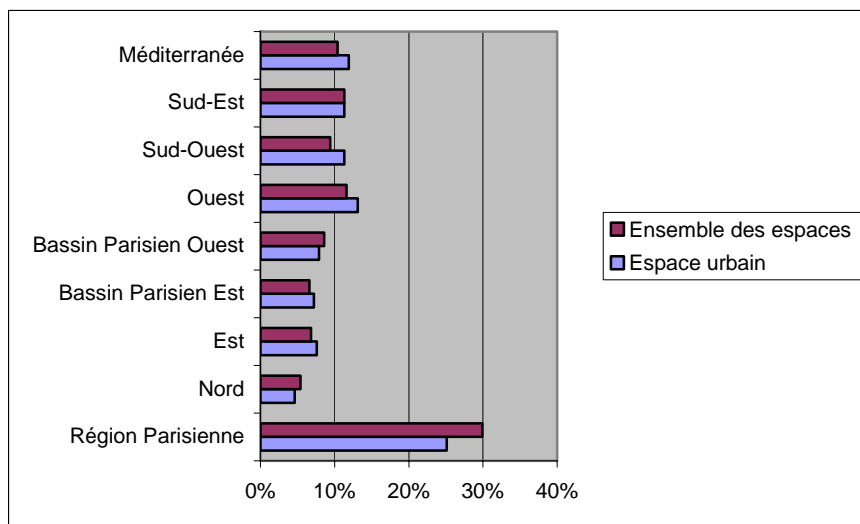


Source : Direction du Tourisme / Sofrès (SDT 2000)

Les habitants de la moitié Sud de la France plus présents en ville :

Les Parisiens, bien que plus nombreux proportionnellement que les provinciaux à pratiquer le tourisme urbain (25 % des nuitées), sont pourtant sous-représentés de – 4 points par rapport à l'ensemble des espaces. Il semble que les Parisiens délaissent le tourisme urbain soit pour se rendre sur d'autres espaces, soit pour pratiquer le tourisme urbain à l'étranger.

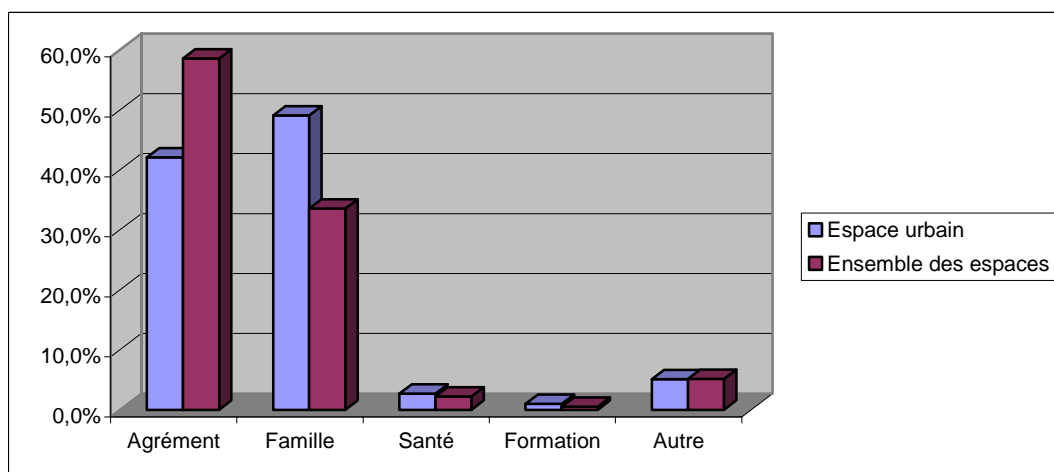
Avec 13 % des nuitées, les habitants de l'Ouest (Bretagne, Pays de la Loire et Poitou-Charentes) arrivent en seconde position, suivis des habitants de la région méditerranéenne (Languedoc-Roussillon et PACA) avec 12 %, puis les habitants du Sud-Ouest (Aquitaine, Midi-Pyrénées et Limousin) avec 11 %, et enfin des habitants du Sud-Est (Rhône-Alpes et Auvergne) avec 11 %.



Source : Direction du Tourisme / Sofrès (SDT 2000)

4 – Caractéristique des séjours :

Un tourisme principalement de visite familiale : 49 % des nuitées réalisées en milieu urbain sont motivées par la visite à la famille, contre 33,5% sur l'ensemble des espaces. L'agrément est le 2ème motif de déplacement (42 % des nuitées contre 59 % pour l'ensemble des espaces). En prenant le séjour comme unité de base, la visite à la famille représente 60 % et l'agrément 32 %. Par conséquent, **le motif de visite familiale occasionne plutôt des séjours de courte durée principalement l'hiver, tandis que l'agrément induit des séjours plus longs qui se réalisent principalement l'été.**



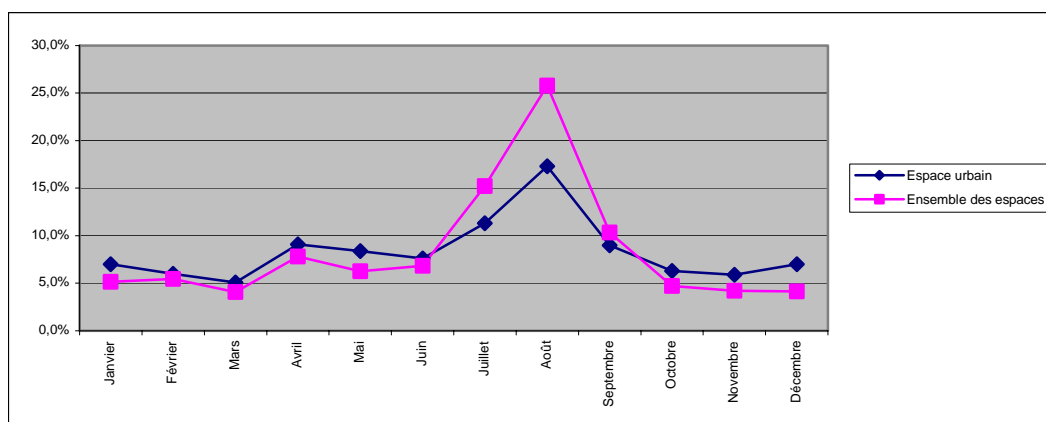
Source : Direction du Tourisme / Sofrès (SDT 2000)

5 – La saisonnalité :

Les 3 mois les plus fréquentés sont : août avec 12 % des séjours, avril avec 10% et juillet avec 10%. Cependant, les mois d'été sont sous-représentés par rapport aux autres espaces,

tandis que les 3 autres saisons sont sur-représentées, notamment le printemps et l'automne. Les mois de mai et de décembre sont d'ailleurs les plus sur-représentés.

Par conséquent, la ville, contrairement aux autres espaces, est dotée d'une fréquentation touristique qui s'étale sur toute l'année.



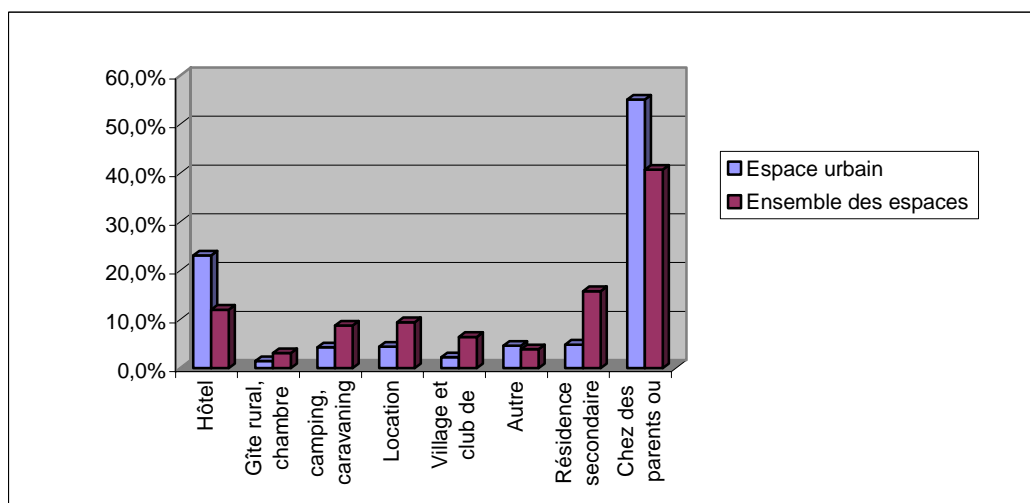
Source : Direction du Tourisme / Sofrès (SDT 2000)

6 – L' hébergement :

Les hébergements non-marchands, largement plébiscités, représentent 60 % des nuitées contre 56.5% sur l'ensemble des espaces. Le milieu urbain est donc le 2^{ème} espace, derrière la campagne, en termes de fréquentation des hébergements non marchands.

Parmi ces hébergements non-marchands, l'hébergement chez les parents ou amis est fortement présent : 55 % des nuitées en ville contre 41 % sur l'ensemble des espaces.

Les hébergements marchands sont sous-représentés, bien que les hôtels soient sur-représentés avec 23 %. L'explication tient au motif du voyage, vraisemblablement lié au tourisme culturel, donc impliquant un voyage d'agrément.

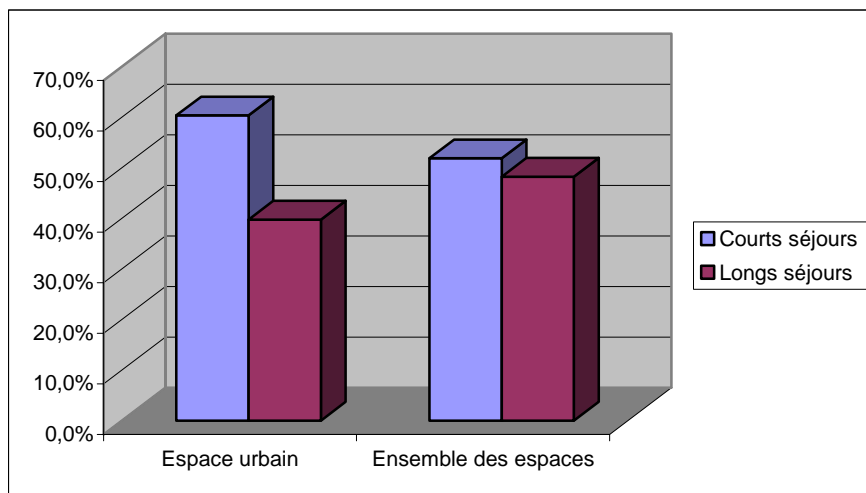


Source : Direction du Tourisme / Sofrès (SDT 2000)

7 – La durée des séjours :

La moyenne est de 4 nuits en ville (contre 8 en bords de mer, 7 nuits en montagne, 5 nuits à la campagne. **C'est donc un espace de courts séjours** : les courts séjours (moins de 4 nuits)

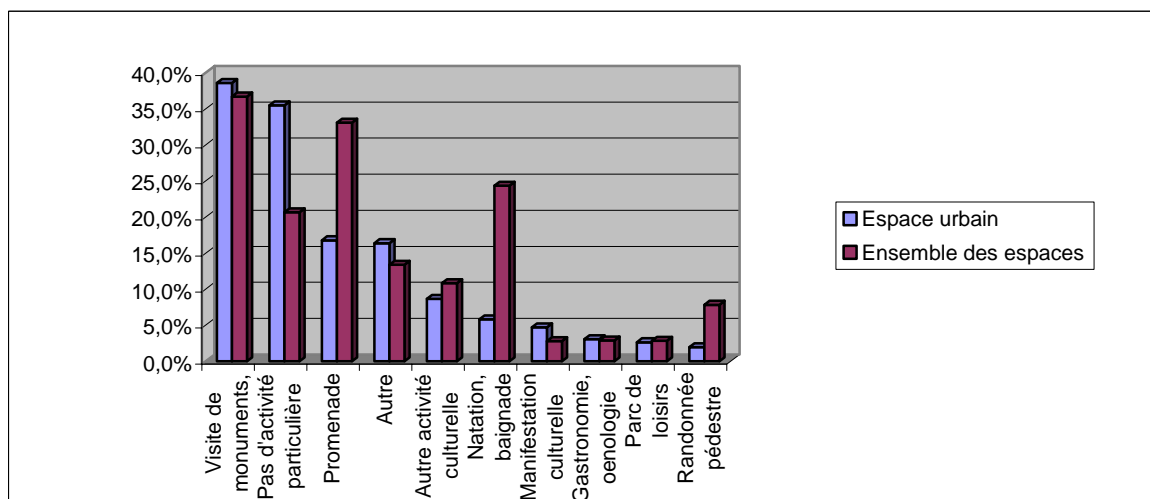
représentent en ville 60 % contre 52 % sur l'ensemble des espaces. Parmi ces courts séjours, ceux d'une à deux nuits sont les plus fréquents avec respectivement 24.5% et 22 %.



Source : Direction du Tourisme / Sofrès (SDT 2000)

8 – Activités pratiquées :

Un tourisme culturel et de repos : avec 39 % des séjours pratiqués en ville, la « visite de monuments, sites et musées » arrive en premier, avec une sur-représentation par rapport à l'ensemble des espaces de +9 points. En n° 2 : « pas d'activité particulière » avec 35.5% des séjours ; en n° 3 « la promenade » avec 17 %.



Source : Direction du Tourisme / Sofrès (SDT 2000)

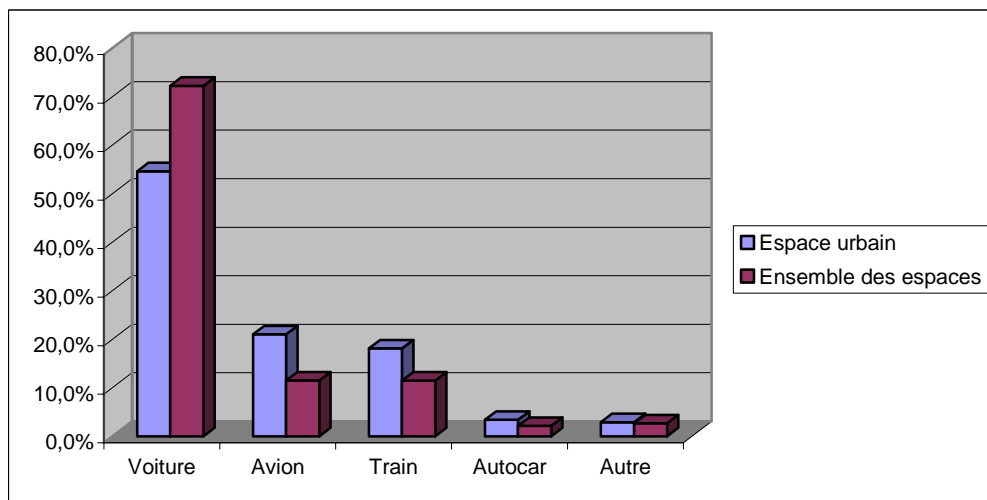
9 – Le moyen de transport utilisé :

Avec 55 % des nuitées réalisées en milieu urbain, **la voiture demeure le 1^{er} moyen de transport utilisé** ; toutefois elle est largement sous-représentée (-18 %) en ville, comparée à l'ensemble des espaces, ceci en raison des difficultés de circulation et de stationnement.

L'avion, avec 21 % des nuitées, est sur-représenté de + 9.5 points en ville, ce qui est facilement explicable car **c'est le moyen de transport le plus adapté et le plus rapide pour se rendre dans des villes à l'étranger.**

Quant au train, en bonne position (surtout en France grâce au TGV), il représente 18 % des nuitées contre 11.5% sur l'ensemble des espaces.

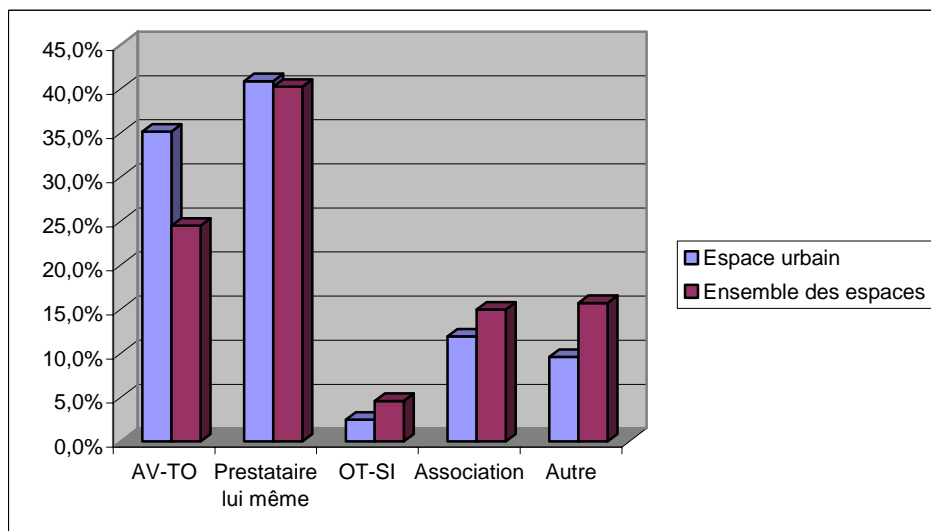
Enfin l'autocar, avec 3 % des nuitées, il correspond surtout aux voyages organisés pour les jeunes et pour les personnes âgées.



Source : Direction du Tourisme / Sofrès (SDT 2000)

10 – L'organisme de réservation :

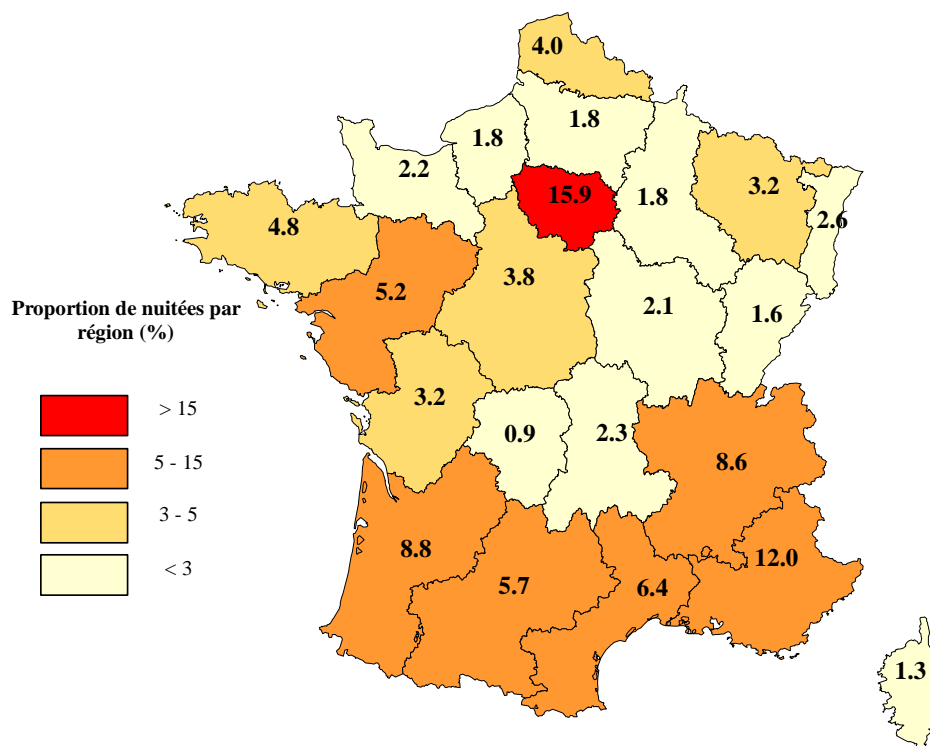
Les réservations auprès du prestataire lui-même représentent 41 % des nuitées (donc très proche du 40 % pour l'ensemble des espaces). En revanche, avec 35 % des nuitées réalisées en ville contre 24,5% sur l'ensemble des espaces, les réservations par l'intermédiaire des agences de voyage sont largement sur-représentées. L'explication est liée au nombre important de touristes urbains qui vont à l'étranger.



Source : Direction du Tourisme / Sofrès (SDT 2000)

11 – Principales destinations :

- l'Île de France avec 16% des nuitées (grâce surtout au rayonnement de Paris)
- PACA avec 12% des nuitées (grâce à des villes comme Nice, Cannes, Menton... sur le littoral, mais aussi Marseille et des villes plus petites de l'arrière-pays).
- Aquitaine et Rhône-Alpes avec 9%.



Source : Direction du Tourisme / Sofrès (SDT 2000)

12 – Image et fidélité des touristes français en milieu urbain :

Contrairement à la mer, la ville n'est pas un espace qui repose sur des habitudes reproduites chaque année à la même époque. La ville est un lieu de courts séjours, et rarement un endroit où l'on passe ses « grandes vacances ».

Parmi les fidèles aux trois espaces principaux (mer, montagne et campagne), peu d'entre eux choisiraient la ville comme destination de substitution.

LA CLIENTÈLE ÉTRANGÈRE

La ville est le premier espace touristique de la clientèle étrangère.

Pour les non-européens, les villes constituent la 1^{ère} destination en France.

A Paris : la durée des séjours est supérieure à celle effectuée dans les autres villes. La demande étrangère représente 67% des séjours et 72% des nuitées. La capitale française se caractérise par une prédominance des Américains, suivis des Anglais, des Italiens, des Japonais, des Allemands et des Espagnols. Le nombre de visiteurs chinois est en forte progression.

Pour l'ensemble du tourisme urbain en France, les Européens sont majoritaires, avec 68 % du total des séjours (soit 15,22 millions) et 65 % des nuitées (soit 30,88 millions). Selon la Conférence Permanente du Tourisme Urbain, les trois premières clientèles européennes en 2000 étaient : les Britanniques, les Allemands, les Néerlandais. A noter que, la même année, bon nombre de villes mentionnent une hausse des clientèles du sud,

espagnole et/ou italienne, dans des proportions parfois très sensibles (à Marseille : + 53 % d'Espagnols et + 39 % d'Italiens).

Les Américains représentent 13 % des séjours, suivis des touristes en provenance d'Asie et d'Océanie (10.5 %) ; les Africains représentent 1.3 % des séjours.

Qu'attendent les touristes étrangers en villes :

Pour les Européens, les critères prioritaires restent la notoriété et la proximité. Le respect de l'environnement et la qualité sont des facteurs majeurs du tourisme urbain.

Les Allemands, très attentifs au rapport qualité/prix, sont intéressés par des voyages culturels, faciles d'accès.

Les Belges attendent des produits axés sur l'art de vivre, la gastronomie, la découverte des traditions et l'authenticité.

Les Britanniques constituent un marché important pour les courts séjours dans les villes françaises favorisées par le développement de nouvelles dessertes aériennes grâce aux compagnies « low cost ». la tendance à l'achat de forfaits rend nécessaire une augmentation de la programmation des villes par les T.O. anglais.

Les Italiens sont demandeurs d'une bonne communication sur la richesse culturelle et l'ambiance variées des villes.

Les Espagnols attendent la prise en compte de plages horaires étendues, une information sur les événements, des facilités d'accès aux transports et aux prestations.

Les Américains fréquentent à 75% Paris et la région PACA. Ils privilégient des produits mono-destination et se déplacent sur l'ensemble du territoire.

Les Japonais combinent la destination France à d'autres pays européens.

Combien dépensent-ils :

Les dépenses sont très supérieures à la moyenne de celles réalisées dans les autres espaces touristiques (93 € contre 36 € par nuitée, selon Maison de la France).

Comment se logent-ils ?

L'hébergement marchand représente les 2/3 des nuitées en espace urbain. C'est moins qu'en espace littoral ou en montagne, mais davantage qu'à la campagne. La proportion la plus forte est pour la clientèle asiatique (70%). L'hôtel est l'hébergement dominant avec près de la moitié (49%) des nuitées ; le logement chez des parents et amis représentant près de 24% des nuitées

Que font-ils ?

Les séjours en espace urbain sont principalement consacrés à la visite des musées et des monuments (23%) et aux manifestations culturelles (5%). Ensuite viennent les achats (20% des séjours), les activités professionnelles (11.4%). La visite de parcs de loisirs (Disneyland Paris en tête) est une activité de plus en plus pratiquée (8.8%) par les touristes non-résidents lorsqu'ils sont en espace urbain.

Comment se déplacent-ils ?

La voiture représente le mode de déplacement principal : il est représentatif du profil du touriste en ville, indépendant et itinérant. Les transports collectifs, en progression, sont utilisés pour 60% des séjours (train 13 %, avion 26 %, autocar 22 %). L'extension du réseau TGV –actuel et futur – devrait renforcer cette tendance.

A quels fournisseurs d'information s'adressent-ils ?

La fréquentation des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative (OT-SI) est privilégiée par les Anglais, les Allemands, les Belges, les Hollandais et les Italiens. Les Américains figurent en 3^{ème} position des clients étrangers des OT 4 étoiles, après les Anglais et les Allemands.

L'information via Internet se développe. Les Européens constituent 30% des internautes avec une forte proportion d'Allemands.

L'évolution de l'urbanisme et des infrastructures de transport, les nouveaux modes de comportements en matière de tourisme et de loisirs, les efforts des opérateurs et des municipalités pour améliorer l'offre influencent de façon significative le développement des différentes formes de tourisme urbain.

En matière de transport, la mise en place du TGV Méditerranée en juin 2001 a permis à la SNCF de capter des millions de passagers (en un an, le TGV s'est arrogé 60% du trafic Paris/Marseille avec 18 TGV quotidiens Paris/Marseille de centre ville à centre ville), alors que le trafic aérien connaissait une diminution de 27% de son trafic. Mais Air France s'est organisée pour faire face à la concurrence du rail, et propose une plus grande fréquence et un meilleur choix d'horaires (28 vols quotidiens entre Paris et Marseille, dont 21 au départ d'Orly avec la « Navette » et 7 fréquences au départ de Roissy. La concurrence entre le train et l'avion s'exprime pleinement en Europe, mais aussi de plus en plus sur le territoire national. Des lignes SNCF en chantier seront opérationnelles au cours des prochaines années : en particulier le prolongement de Thalys vers Amsterdam, et la prolongation du TGV Sud vers Barcelone). Parallèlement, on note le développement des compagnies « low cost », ainsi que l'ouverture de nouvelles liaisons régulières ou charters. Les facilités de déplacement ainsi produites ne peuvent que favoriser le développement du tourisme urbain, essentiellement de courts séjours.

Le fractionnement des vacances constaté avec la mise en place de la RTT devrait profiter aux villes dont le tourisme n'est pas ou peu soumis à la saisonnalité. Dans son étude réalisée en juin 2002 pour la Direction du Tourisme « Les comportements de départ des Français : premières incidences des 35 heures », le CREDOC note que 12% des personnes concernées par la RTT indiquent être partis plus souvent en week-end, et 9% plus souvent à la journée.

On a pu remarquer ces dernières années une amélioration notable de l'hôtellerie ainsi qu'une diversification de la restauration. Par ailleurs, les professionnels du tourisme ont multiplié leurs produits : outre l'opération « Bon week-end en villes », qui existe depuis 10 ans et propose 2 nuits d'hôtel pour le prix d'une dans une quarantaine de villes françaises, de nombreuses municipalités ont fait des efforts pour proposer des visites de ville plus attractives : mise en lumière de monuments (Bourges, Saumur, Metz...), visites de ville organisées de façon originale (théâtralisées, en vélo, en rollers...), nombreux « city-pass » incluant visites et hébergement, donc facilitant le déroulement du séjour. Enfin, on assiste à la montée en puissance du tourisme culturel, en particulier pour les fêtes et les festivals, qui, revenant chaque année, peuvent fidéliser les touristes urbains.

Sources :

- *Enquête SDT/Suivi de la Demande Touristique – Taylor Nelson Sofrès*
- *Stratégie Marketing 2002/2004 – Maison de la France*
- *La demande touristique en espace urbain - DESS en « Economie et Gestion du Tourisme » Aix-Marseille II –Rapport de Sandrine Chausson pour la Direction du Tourisme – Année 2000/2001.*
- *AFIT – Guide de l'opérateur – juin 1999.*
- *La demande touristique en espace urbain – 1999 – n°33 - Données économiques du tourisme – Direction du Tourisme*
- *Textes des 4èmes Assises du Tourisme urbain – Albi – 19/20 novembre 1998.*