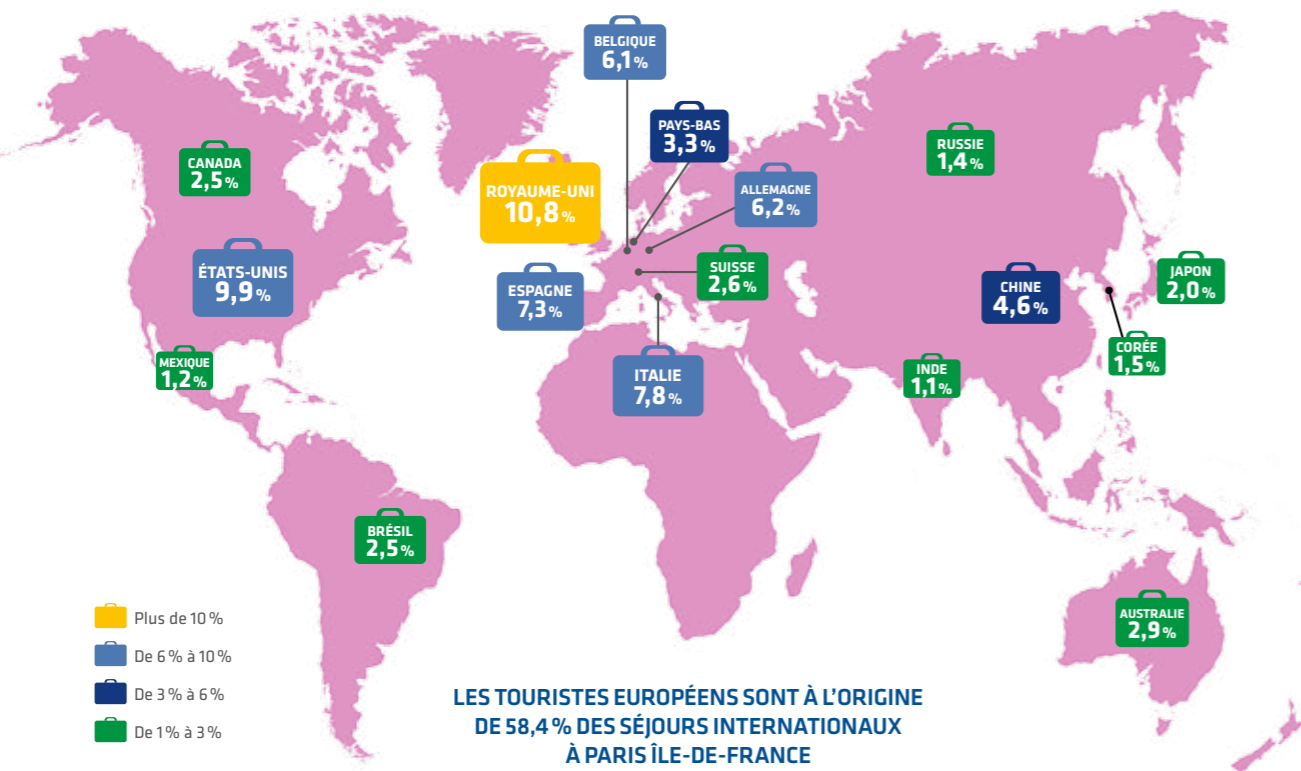


LA CLIENTÈLE INTERNATIONALE



> À RETENIR <

- Un fort intérêt pour les activités culturelles**, qui ont motivé près de 8 touristes sur 10
- Une dépense moyenne quotidienne** par personne de 153 €
- Des séjours principalement réalisés pour motifs personnels**, pour plus de 7 touristes sur 10
- Des séjours principalement à Paris**, dans plus de 7 cas sur 10
- Les postes de dépenses les plus importants** : l'hébergement (plus de 40 % du budget) et la restauration (près du quart du budget)
- Des séjours organisés par les touristes eux-mêmes**, pour plus de 8 touristes sur 10
- Des touristes venus seuls, en couple ou en famille**, à parts égales pour environ un quart chacun
- Un taux de satisfaction élevé** (avec près de 95 % des touristes satisfaits de leur séjour)
- Des réservations effectuées à l'avance** (un mois et plus avant le départ), pour plus de 6 touristes sur 10
- Les sites touristiques les plus visités** : la tour Eiffel (pour près des deux tiers), Notre-Dame de Paris et l'Arc de triomphe (pour un peu plus de la moitié chacun).
- Une expérience récente et répétée de la destination** (au moins 2 séjours au cours des 5 dernières années) pour près de 6 touristes sur 10
- Les sites Internet**, principaux moyens d'information et de réservation, pour environ la moitié des touristes
- Un recours important aux hébergements marchands**, pour plus de 8 séjours sur 10
- Une intention de retour importante** (d'ici un à deux ans), pour plus de la moitié des touristes

Méthodologie : Les données présentées dans ce chapitre sont issues des dispositifs permanents d'enquêtes du CRT menés depuis 2007 dans les aéroports (Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Beauvais-Tillé), depuis 2008 dans les trains (TGV France, Intercités, TGV France-Allemagne, TGV France-Espagne, TGV France-Italie), Thalys (France-Belgique/Pays-Bas/Allemagne), Lyria (France-Suisse) et Eurostar (France-Grande-Bretagne) et depuis 2013 sur les axes des principaux axes autoroutiers de la région (A10, A11, A71, A13, A16, A1, A4, A5, A6, A77). Les touristes de la destination sont interrogés tout au long de l'année à la fin de leurs séjours, dès lors qu'ils ont passé au moins une nuit à Paris Île-de-France, selon un plan de sondage représentatif de l'offre de transport et des différentes périodes de l'année. Ainsi en 2015, plus de 48 000 questionnaires ont été recueillis (18 000 touristes venus en avion sur les 2 600 vols enquêtés, 20 000 venus en train sur les 760 trains enquêtés et 10 000 venus par la route sur les 440 vacations sur les axes d'autoroutes et les 5 vagues CAVI). Ces résultats sont ensuite pondérés par les données de trafic fournies par nos partenaires (ADP et SAGEB pour les enquêtes aux aéroports, SVD et Eurostar pour les enquêtes dans les trains, APRR, COFIROUTE, SANEF et SAPN pour les enquêtes sur les axes d'autoroutes).

Sources : dispositifs permanents d'enquêtes dans les aéroports, les trains et sur les axes d'autoroutes - CRT Paris Île-de-France, ADP, SAGEB, SVD, EUROSTAR, APRR, COFIROUTE, SANEF, SAPN (BVA) - résultats 2015.

INTERVIEW

NICOLAS BOUTAUD

Directeur Commercial et Marketing, Eurolines et Isilines

2015, année de bouleversement annoncé pour le transport de passagers par car, a-t-elle tenu ses promesses ?

La loi Macron a en effet autorisé la mise en place de lignes régulières dans l'Hexagone. Les opérateurs l'avaient largement anticipée en multipliant les étapes françaises sur leurs trajets internationaux. Ses effets ne se sont donc pas fait attendre : notre tout nouveau

marché intérieur a connu une croissance très rapide et est estimé, pour 2016, à 5 millions de passagers, selon le ministère de l'Économie. Isilines, notre filiale dédiée, relie déjà plus de 80 villes à Paris, Charles-de-Gaulle, la Défense... Moins chères que le train et plus rassurantes que le co-voiturage, ces lignes séduisent une population jeune - plus de la moitié a moins de 30 ans - mais également d'autres clientèles comme les seniors et des personnes à revenu modeste qui ne voyageraient pas forcément sans elles.

Paris et l'Île-de-France ont-elles tiré leur épingle du jeu ?

Les attentats du 13 novembre ont pesé lourd dans le bilan de l'année 2015. Pendant les deux semaines qui ont suivi, notre trafic international vers et depuis Paris a chuté de 30 %, sans retrouver tout à fait, en décembre et janvier, le niveau attendu. Nos clientèles du nord

de l'Europe - Allemands et Néerlandais en tête - ont davantage réagi que celles du sud, qui viennent plus souvent chez nous par affinité personnelle ou familiale.

De nouvelles innovations vont-elles faciliter l'accès par car aux grandes métropoles ?

Oui : en Île-de-France, l'interconnexion du car avec les autres modes de transport et, pour Eurolines et Isilines, le raccordement des réseaux nationaux de tous nos partenaires européens. C'est un immense défi technique, car il faut rendre compatibles de nombreux systèmes d'information. Concrètement, cela signifie qu'avec un seul billet acheté sur Internet, on pourra monter dans un car dans un village d'Écosse et, après un ou deux changements, descendre à Paris. Ce que le train ne permet précisément plus.

19,4
millions de touristes internationaux à Paris Île-de-France

85,9
millions de nuitées touristiques internationales à Paris Île-de-France

4,4
nuits de durée moyenne de séjour pour la clientèle internationale

13,2
milliards d'euros de recettes générées par la clientèle internationale