



**Auvergne
Rhône-Alpes**
Tourisme

Fiche marché

Pays-Bas

LES PAYS-BAS

41 500 km²

A peine plus grand
que la région
Centre-Val de Loire



Les grandes aires urbaines

- ➔ Amsterdam
800 000 habitants
- ➔ Rotterdam
617 000 habitants
- ➔ La Haye
510 000 habitants
- ➔ Utrecht
325 000 habitants

17 millions
d'habitants

Pays le plus
densément peuplé
de l'Union
européenne
(502 habitants/km²)

Près de 80% sont citoyens

L'aire urbaine d'Amsterdam compte plus de 2 millions d'habitants. Près de la **moitié des Néerlandais** sont regroupés dans les 4 régions que compose la **Randstad**.

La majorité de la population parle anglais, qui est la langue la plus utilisée pour les échanges. Le français et l'allemand sont obligatoires au cours des deux premières années de collège. Un Néerlandais sur deux a moins de 42 ans.



29%

de la population a
moins de 25 ans

Prévision de
croissance :

+2,1%

+1,1% en France

Le pays a été très durement touché par la crise mondiale et celle de la zone euro.

L'économie néerlandaise se redresse depuis 2014. La **reprise économique** néerlandaise s'est renforcée en 2016 et l'activité devrait conserver son confortable rythme de progression en 2017.

Le PIB par habitant est supérieur à la moyenne des pays de l'Union européenne. Le taux de chômage, longtemps marginal, a fortement augmenté depuis 2008, atteignant 7,2% de la population active en 2015. Il est redescendu en dessous de 6% en 2016.

52% des
Néerlandais
partent en
vacances à
l'étranger

Le **poste "voyages" est un incontournable** chez les Néerlandais qui disposent de 20 jours de congés payés annuels. Pour les scolaires, les Pays Bas sont réparties en 3 zones (Nord, Centre et Sud) qui partent en grandes vacances d'été (6 à 7 semaines) par roulement. Le **taux de départ en vacances** des Néerlandais est l'un des **plus élevés d'Europe**, 80% partent en vacances et 52% partent à l'étranger.

La France est la 1^{ère} destination en termes de nuitées, la 2^e en termes de séjours et dépenses. Les 3 principales **destinations concurrentes de la France : Allemagne, Espagne, Belgique**.



1^{ère} destination
internationale des
Néerlandais

5,1 millions de
séjours en
France

5^e clientèle
internationale de la
France

5,1 millions de séjours pour 37,1 millions de nuitées en hôtellerie et hôtellerie de plein air en France en 2015.

Leur séjour type en France est de **7,9 nuits**, ce qui fait de la **clientèle néerlandaise la 1^{ère} en durée parmi les clientèles d'Europe de l'Ouest**.

83% des Néerlandais utilisent leur voiture pour venir en France. 40% séjournent en camping, un quart en location de vacances et 20% à l'hôtel.

Les Néerlandais **se répartissent plutôt sur l'ensemble du territoire français**, notamment les familles et les seniors. Les couples sans enfants et la génération Y préfèrent : Paris, sud-ouest, bassin méditerranéen, Alpes (ski)

Bassins
émetteurs

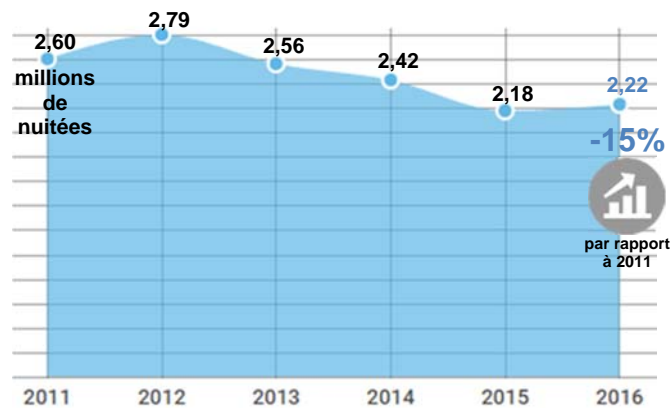
➔ Randstad

➔ Gelderland

➔ Noord & Zuid
Holland

MARCHÉ NÉERLANDAIS EN AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

1^{er} mode
d'hébergement
en région :
le camping
2,22 millions de
nuitées



1^{ère} clientèle
internationale
des campings
en région

Les Néerlandais restent la 1^{ère} clientèle dans les campings d'Auvergne-Rhône-Alpes avec 2,2 millions de nuitées, soit **53% des nuitées internationales** en 2016. Après 3 années de baisse consécutives, le marché **repart à la hausse malgré un net retrait sur le haut de gamme**. En cumulé sur les 6 premiers mois de l'année 2017, la fréquentation enregistre +3% par rapport à 2016.

Cependant la tendance est à l'augmentation des séjours en gîtes et maisons de vacances au détriment des séjours en campings.

Top 4 départements de séjours : 8 nuitées sur 10

Ardèche
36%

Drôme
20%

Haute-Savoie
11%

Isère
9%

▶ Ain
7%

▶ Puy-de-Dôme
5%

▶ Savoie
4%

▶ Haute-Loire
2%

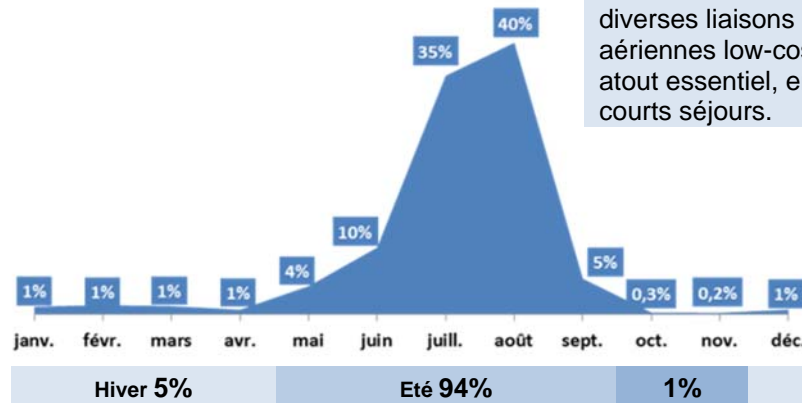
▶ Cantal
2%

▶ Allier
2%

▶ Rhône
1%

▶ Loire
1%

Campings +
hôtels =
2,54 millions de
nuitées



Pour les Néerlandais, la notion de proximité se traduit aussi par le temps et le coût du voyage. Donc même si 8/10 utilisent leur voiture pour voyager, les diverses liaisons de compagnies aériennes low-cost vers la région sont un atout essentiel, en particulier pour les courts séjours.

3 nuitées sur 4



en

juillet/août

Taux
d'intermédiation*
55%

TOP PROGRAMMATION

- ➔ Hébergement de plein air (principalement de la location sur les campings et/ou location d'emplacement)
- ➔ Locatif (maisons individuelles avec piscine, appartements et villages de vacances)
- ➔ Activités sportives (principalement randonnées pédestres, circuits ou itinéraires vélo, golf...)



COMMISSION DES TOUR-OPERATEURS :
ENTRE 20 ET 23%

*Part des séjours vendus via un intermédiaire (tour opérateur, agence de voyage, agence de vente en ligne...)

PROFIL DES TOURISTES NÉERLANDAIS

Particularités de la culture néerlandaise

- Réputation de radinerie usurpée. Prêts à dépenser mais pour un bon rapport qualité-prix.
- Directs : "Tu viens prendre un café", pour refuser un Français dira: "Désolé, mais j'ai déjà quelque chose de prévu" alors qu'un Néerlandais répondra plus facilement "Non, je n'ai pas envie" (ce qui passe pour malpoli en France).

90% des Néerlandais



se disent capables de tenir une conversation en **anglais**.

- Fiers de leur pays et admirent leur famille royale (fête du Jour du Roi...).
- Tradition très ancienne de bénévolat (journée du bénévolat...).
- Dépensent leur argent seulement après l'avoir économisé.
- De Kampioen (le magazine des membres de ANWB) est de loin le magazine de voyage le plus consulté.
- Possèdent souvent plusieurs vélos par personnes.
- Champions du vélo (plus de 32 000 km de pistes cyclables, parkings aménagés...).



- 95% d'utilisateurs internet
- 92% se connectent tous les jours
- 67% ont acheté un produit ou un service en ligne dans les 30 derniers jours

20% des internautes néerlandais accèdent plus souvent à internet via leur smartphone qu'un autre appareil.



- 65% d'actifs sur les réseaux sociaux
- 1 heure et 20 minutes par jour en moyenne



Les Néerlandais et le digital

Les Néerlandais partagent généreusement leurs expériences de vacances sur les réseaux sociaux.



WhatsApp est l'application de messagerie la plus utilisée par les Néerlandais, que ce soit par les particuliers mais aussi dans le milieu professionnel. En France, on lui préfère le traditionnel SMS, qui s'échange toujours en masse.

En octobre 2012 'whatsappen' est devenu un verbe officiel et paraît donc dans le dictionnaire néerlandais Van Dale.

Clients fidèles

Plus fidèles que la moyenne et prêts à dépenser pour un bon rapport qualité-prix.

Couples
45/65 ans



Familles
35/50 ans



PARCOURS CLIENT DES TOURISTES NÉERLANDAIS

- Le vélo fait partie intégrante des vacances : les Néerlandais recherchent des circuits sécurisés pour pratiquer (pistes cyclables, voies vertes, chemins balisés...).

2 VECTEURS DE CHOIX

Sites d'avis & Réseaux sociaux



Toutes les générations ont complètement adopté les réseaux sociaux

Site hébergement / destination



A défaut d'une traduction complète, quelques pages en néerlandais suffiront, à condition de passer ensuite à l'anglais (information claire et directe, peu de 'littérature').

Les sites doivent afficher en clair les prix et préciser ce qui est compris ou pas. Des cartes doivent situer la région, l'hébergement, le site.

Choix de la destination sur internet... en pensant « vélo »

Critères de choix pour l'hébergement

Tendance à la hausse des hébergements de caractère

1

Prix



2

Proximité des lieux touristiques



3

Site internet traduit



CRITERES SECONDAIRES

Wifi (gratuit) ou un bon réseau 4G

Equipements de loisirs (piscine...)

Presse néerlandaise sur place (De Volkskrant, De Telegraaf...)

Réservation
3 à 6 mois avant le départ

- 89% des séjours sont réservés **en ligne** avec ou sans intermédiaire (en hausse constante) en majorité pour le transport et l'hébergement.

- Exemples de sites aux Pays-Bas pour passer une annonce :

www.anwb.nl site de l'Automobile Club Néerlandais,

www.chambresdhotewijzer.nl

www.hotels.nl...

ATTENTES DES TOURISTES NÉERLANDAIS

Profiter de la nature et des paysages, de l'environnement préservé et de l'authenticité

- 2° clientèle internationale de golf en France.
- S'ouvrent à la gastronomie, dans le pays il y a de plus en plus de restaurants étoilés, d'émissions tv...
- Achèteront sûrement du vin local, à boire comme apéritif.

THÉMATIQUES APPRÉCIÉES PENDANT LE SÉJOUR

Activités de pleine nature



Randonnée cyclo / pédestre
Visite de sites naturels
Détente, promenade
Baignade
Golf

Visites de sites culturels et patrimoniaux



Monuments, châteaux, églises
Marchés, brocantes

Visites gourmandes & Oenotourisme



Sites récréatifs



Parcs de loisirs et d'attractions

De plus en plus amateurs de vins, champagnes et de cuisine

- Ils préfèrent consommer les produits de chez eux et ceux qui partent en camping à l'étranger ont l'habitude de remplir leur coffre avant le départ (pindakaas, hagelslag...), mais ils se passionnent aussi pour la « cuisine du monde ».
- Adeptes de la margarine plutôt que du beurre, de la crème chantilly et du lait frais qui accompagne le repas de midi.
- Adorent le mélange sucré/salé.
- Aiment rapporter des produits locaux de leurs vacances : vins, herbes pour la cuisine, tisanes, spécialités régionales...

Petit déjeuner

7h - 8h

Continental

Pour leur faire plaisir : baguette, pain au chocolat, croissant

Déjeuner

12h - 13h

Léger, froid et rapide (30mn)

Snacks, sandwichs que l'on peut servir dans une assiette

Pause

15h - 17h

Thé ou café, accompagné ou non de petits gâteaux ou de parts de tartes.

Dîner

18h - 20h

Formule 1 plat ou plat + dessert
Préfèrent un restaurant le soir
Dînent tôt et poursuivent en buvant un verre

Boissons : bière ou vin, eau gazeuse, soda

Vivre comme les locaux & Se sentir comme à la maison

Parler anglais (au moins)

Propreté des sanitaires et de la piscine



Hygiène impeccable

Confort, au moins comparable à celui de chez eux

Accéder à de l'information touristique en néerlandais ou en anglais

NOTES

Une équipe dédiée aux marchés étrangers à votre écoute
pour vous accompagner et mieux répondre aux attentes des voyageurs néerlandais



Emmanuelle Collin

Market development manager
e.collin@auvergnerhonealpes-tourisme.com



Irène Tronchet

Marché néerlandais
i.tronchet@auvergnerhonealpes-tourisme.com

PAYS-BAS

Le marché néerlandais

17 millions d'habitants
65% d'actifs sur les réseaux sociaux



Facebook



Youtube

Partagent généreusement leurs expériences de vacances sur les réseaux sociaux

52% de Néerlandais voyagent à l'international

Le tourisme des Néerlandais en France

5,1 millions de séjours en France

France : 1^{ère} destination internationale des Néerlandais

5^o clientèle internationale de la France
2^o pour le golf

Le profil des touristes néerlandais

Couples 45/65 ans
Familles 35/50 ans

Hyper sensibles à l'hygiène
Champions du vélo

Plus fidèles que la moyenne et prêts à dépenser pour un bon rapport qualité-prix

Le tourisme des Néerlandais en Auvergne-Rhône-Alpes

2,5 millions de nuitées en 2016

Hiver 5%

Été 94%

Automne 1%

Hôtels

7^o clientèle internationale des hôtels
322 000 nuitées en 2016
+2% en 5 ans
Janvier à Juin 2017 : +3% / 2016

Campings

1^{ère} clientèle internationale des campings
2,2 millions de nuitées en 2016
-15% en 5 ans

Top fréquentation

> Camping

> Locatif

> Pleine nature

Tendances

Le vélo et la recherche de circuits sécurisés (pistes cyclables, voies vertes, chemins balisés...) font partie intégrante des vacances



Auvergne
Rhône-Alpes
Tourisme

Conception et réalisation :
Pôle Ingénierie, Stratégie, Prospective – Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme

Sources :

Atout France, INSEE - Enquête Hôtellerie, CBS, Eurostat, Eurobarometer, Ministerie VWS, FMI - World Economic Outlook Database, NBTC NIPO Research CVO/ CBS, ANVR/Tos, 2017 Digital Yearbook.