

## BFC TOURISME 360°

FICHE MARCHÉ PAYS-BAS :  
COUP D'OEIL SUR LE PAYS

## ECONOMIE

**7<sup>ème</sup> puissance  
économique  
européenne****17<sup>ème</sup> puissance  
économique  
mondiale****Produit Intérieur Brut**  
(\$ US courants) :  
**909,1 milliards****Taux de croissance : 1,8% (2019)****Taux de chômage : 3,4% (2019)****Taux d'inflation : 2,6% (2019)****PIB / hab. (PPA courants) : 59 687 \$ (2019)****Monnaie : Euro**

## GÉOGRAPHIE ET POPULATION

**Superficie** : 41 500 km<sup>2</sup>**Population** : 17 332 900 habitants**Capitale** : Amsterdam**Langue officielle** : néerlandais, mais la maîtrise de l'anglais est courante**La majorité des touristes néerlandais en France proviennent des bassins de Randstad, Gelderland, Noord & Zuid Holla**

## POLITIQUE

**Régime politique** : le royaume des Pays-Bas est une monarchie constitutionnelle à régime parlementaire composée de 12 régions.**Chef de l'Etat** : Le Roi Willem-Alexander depuis le 30 avril 2013**Chef du gouvernement / 1<sup>er</sup> ministre** : Max RUTTE depuis 2010**Situation politique du pays** : très stable

Les Pays-Bas ont une longue histoire de tolérance sociale et véhiculent une image de pays progressiste.

## VACANCES ET CONGÉS

**Période de voyages** : de mai à septembre**Vacances scolaires** :

- 1 semaine en février
- 1 ou 2 semaines à la période de Pâques (période de vacances commune à l'ensemble du pays : 27 avril au 5 mai 2020)
- 6 semaines de vacances scolaires d'été de début juillet à début septembre
- 1 semaine en octobre
- 2 semaines en fin d'année

**Nombre de congés annuel des salariés** : 20 à 25 jours ouvrés minimum**Fête nationale le 27 avril**

## CULTURE ET CADRE DE VIE



- Le vélo est un véritable art de vivre pour les néerlandais (17 millions d'habitants - 22,5 millions de vélos).

- Très organisés, ils apprécient la ponctualité et l'efficacité.

- Avec un rapport décomplexé au corps, 10% de la population néerlandaise pratique le naturisme. Avec 1.83m de moyenne, ils sont les plus grands du monde !

- Les vacances sont primordiales pour les Néerlandais.

- Les Néerlandais sont très attentifs aux questions d'environnement et de vie saine. Ils consomment des produits bio au quotidien.

- Le temps de travail hebdomadaire moyen par habitant est de 30 heures, pour une productivité plus forte que la moyenne européenne. 3/4 des femmes occupent un travail à temps partiel.

- Forte connectivité : 95% des foyers connectés (champions d'Europe d'internet et champions du monde des réseaux sociaux)

## ÉLÉMENTS LIÉS AU COVID-19

**Au 1<sup>er</sup> février 2021****Situation sanitaire** : 975 000 cas - 14 000 décès depuis le début de l'épidémie - Couvre-feu nocturne et fermeture des magasins non essentiels - Fermeture des bâtiments publics et établissements recevant des visiteurs.**Éléments de marché** : -80% de chiffre d'affaires attendu dans le secteur du tourisme en 2020. Les pertes les plus importantes touchent les organisateurs de voyages intercontinentaux, ainsi que les compagnies aériennes et le secteur événementiel.

Premières tendances pour 2021 : Privilégient un séjour en voiture à moyenne distance (+/-800km) - Plus de réservation en direct en last minute et moins chez les tour-opérateurs - Recherche de flexibilité - Evitent les grands centres urbains et lieux très fréquentés (au moment des grands départs) - Privilégient le littoral et la campagne, les activités de plein air en milieu naturel et la convivialité - Hausse nette des locations de villas, locatif indépendant et de bon standing - En HPA, optent pour des emplacements ou tentes aménagées haut de gamme avec sanitaires indépendants - Davantage de voyages en camping-cars (forte augmentation des ventes de camping-cars aux Pays-Bas)

## BFC TOURISME 360°

FICHE MARCHÉ PAYS-BAS :  
PROFIL CLIENT

## TYPE DE SÉJOUR



En famille

Dans un cadre  
naturelPratique d'activités  
sportivesCyclotourisme  
très pratiqué

## FOCUS SUR LES COURTS SÉJOURS

- Décidés en dernière minute
- En majorité en voiture, puis en avion, puis en train
- Une durée de 2 à 3 jours
- Hôtel standing simple 2 ou 3 étoiles
- Pas plus de 600 ou 700 kilomètres de distance



## Thématiques séjours :

forfait hébergement en B&amp;B avec diner gastronomique, ou visite de cave, visite culturelle, circuit vélo, etc...gastronomie

## PRÉFÉRENCES



Hébergements de pleine nature



Locations de vacances (22% en 2017)



Hôtels (21% en 2017)

Hébergement confortable chez eux  
comme en vacances84% prennent la voiture pour venir en  
France

## MODES DE CONSOMMATION



87% des séjours sont réservés en ligne, avec ou sans intermédiaire. 98% des foyers disposent d'un accès Internet qu'ils utilisent pour s'inspirer, s'orienter et réserver, il s'agit du **record européen**. Les Néerlandais ont complètement adopté les réseaux sociaux dans leur quotidien et leurs achats.



**TAUX D'INTERMÉDIATION\***  
**55% pour la France**

\* Taux d'intermédiation : Il s'agit de la part des achats ou réservations effectuées auprès d'un intermédiaire (agence de voyage, tour opérateur, grossiste, etc.)



La dépense moyenne par personne par séjour en France est de 536 € en séjour de loisir (séjours de 8 à 15 jours) et de 960 € en voyage d'affaires en 2017. Les Néerlandais sont sensibles au rapport qualité/prix des prestations et apprécient de payer le prix juste. Ils sont de plus en plus à rechercher des nouveaux produits en France.



Les périodes de réservation s'établissent en janvier pour les familles, d'avril à mai pour l'été puis entre septembre et décembre pour les sports d'hiver. Les touristes néerlandais constituent une des clientèles majeures pour les stations françaises de sports d'hiver. On y retrouve principalement des familles et des jeunes.

On dénombre environ 225 tour-opérateurs aux Pays-Bas et 1 150 agences de voyages. Les touristes néerlandais apprécient de passer par un intermédiaire avec qui ils ont une relation personnalisée pour la programmation de leurs séjours. C'est pourquoi on compte environ 650 agents de voyage indépendants dans le pays.

# BFC TOURISME 360°



FICHE MARCHÉ PAYS-BAS :  
COMPORTEMENT TOURISTIQUE



## À L'INTERNATIONAL



**39,9 millions**  
DE DÉPARTS DONT 56% À  
L'ÉTRANGER



**4 355 000** arrivées en France  
(8<sup>ème</sup> rang - 5,0% du total)  
**30 668 000** nuitées en France  
(8<sup>ème</sup> rang - 5,3% du total)



DÉPENSES TOURISTIQUES  
À L'ÉTRANGER  
**17,1 milliards d'euros**



DURÉE MOYENNE  
DE SÉJOUR :  
**7,0 jours**

### SAISONNALITÉ DES SÉJOURS

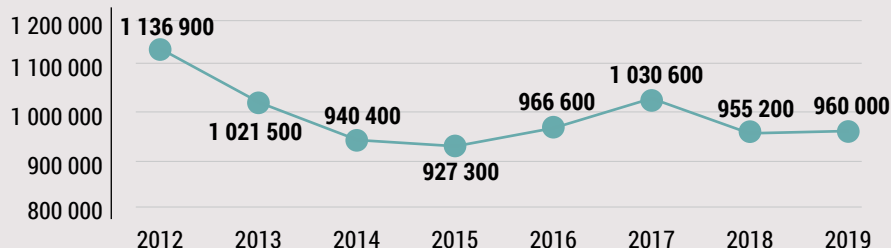
Printemps : 20%  
Été : 55%  
Automne : 14%  
Hiver : 11%



RECETTE TOURISTIQUES  
POUR LA FRANCE  
**1,882 milliard d'euros**

## EN BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ

Evolution des nuitées néerlandaises en hôtels et campings  
en Bourgogne-Franche-Comté :



### EN 2019 :

#### HÔTEL

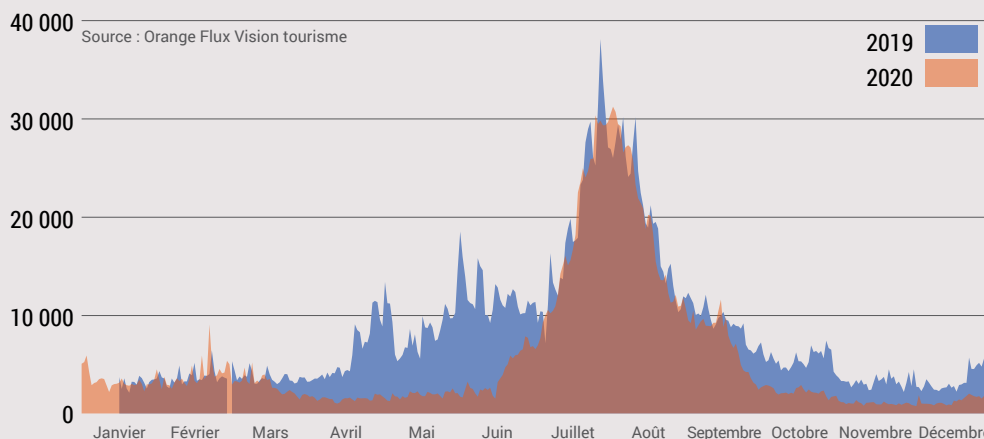
4<sup>ème</sup> clientèle étrangère  
200 100 nuitées  
9,9% des nuitées étrangères  
Durée de séjour : 1,18 jour



#### CAMPING

1<sup>ère</sup> clientèle étrangère  
759 900 nuitées  
47,8% des nuitées étrangères  
Durée de séjour : 3,44 jours

Nuitées néerlandaises en Bourgogne-Franche-Comté en 2019 et 2020  
(données disponibles à partir du 16 janvier 2019 et jusqu'au 31 décembre 2020)



**2 067 000**  
nuitées néerlandaises

en 2020  
(2 974 000 en 2019)  
dont 57,2% en juillet-août  
(41,7% en 2019)

**12,2 %**  
des nuitées étrangères  
(10,3% en 2019)

FICHE MARCHÉ PAYS-BAS :  
BONNES PRATIQUES

## AVANT LE SÉJOUR

- Proposer des réductions et des offres spéciales est une bonne façon de décider les touristes néerlandais à réserver car la France a l'image d'une destination chère.
- La traduction du site en néerlandais est recommandée, quelques pages en néerlandais peuvent suffire (à minima en anglais) car internet est le premier mode de réservation pour les voyages vers la France. Cependant un certain nombre préfère avoir un contact personnalisé pour l'organisation de leur voyage.
- C'est là qu'interviennent les agents de voyage indépendants qu'il ne faut pas hésiter à contacter pour faire sa promotion.

- Les salons et les magazines leur permettent quant à eux de s'orienter et s'informer (principalement pour les familles et seniors) mais la réservation se fait ensuite sur Internet.
- Les voyageurs néerlandais apprécient une information claire et directe avec peu de littérature (importance des cartes et des applications smartphones).
- Une communication en amont sur les réseaux sociaux (Facebook et Twitter) est fortement recommandée pour capter cette clientèle très active sur ces plateformes.

## DURANT LE SÉJOUR

**L'accueil :**

- Les Néerlandais sont de nature directe et franche. Les formules protocolaires d'usage laissent rapidement place aux embrassades et au tutoiement.

**L'hébergement :**

- Sur place, ils aiment découvrir les environs autour de leur hébergement, d'où l'importance de l'information touristique présente sur le lieu du séjour (en néerlandais ou en anglais).
- La présence de presse néerlandaise (De Volkskrant, De Telegraaf...) sur place, mais aussi un bon accès au Wifi (gratuit) ou un bon réseau 4G, sont appréciés. Cependant, une tendance à la déconnexion totale est également en vogue avec pour idée de se ressourcer avec ses proches.
- Les Néerlandais sont également particulièrement sensibles aux petites attentions prévues à leur arrivée (rafraîchissement, bouteille de vin, échantillons de produits locaux).

**La journée alimentaire :**

- **Petit-déjeuner :** Copieux (fromage doux, viande froide et charcuterie, oeufs / thé, café, lait). En France, ils apprécient beaucoup les baguettes, croissants et autres pâtisseries.
- **Déjeuner (12/13h) :** Repas léger et froid, sans hors-d'oeuvre, plat chaud, salade, dessert.
- **Dîner :** Le seul repas chaud de la journée (potage, viande ou

poisson en sauce, légumes, pommes de terre, fruits).

- **Boissons :** Thé plus apprécié que le café. Si les Néerlandais prennent du café, il est normalement accompagné de lait chaud, jus d'orange et lait Ribot.

Les Néerlandais ont une préférence marquée pour les produits bio. A l'issue de leur séjour, les touristes néerlandais aiment rapporter des produits locaux tels que des vins, des herbes aromatiques, des tisanes et bien entendu des spécialités régionales.

**Les habitudes de séjour :**

- Les touristes venus des Pays-Bas sont habitués à un environnement urbain et apprécient donc de passer leur séjour dans un cadre de nature avec des paysages variés et de l'espace.
- Parmi les thématiques privilégiées des visiteurs néerlandais, on retrouve l'accueil des enfants, la culture et le patrimoine, la qualité de vie et l'art de vivre (gastronomie, vins, ...), l'authenticité ou bien l'ensoleillement, avec un intérêt marqué pour les côtes françaises.
- Les Néerlandais sont de plus en plus amateurs de vin et de Champagne.
- Ils ont un tempérament de découvreurs mais aussi une vraie sensibilité écologique. Ce sont les plus grands utilisateurs de vélo pour leurs déplacements quotidiens
- Ils apprécient les activités sportives telles que la randonnée ou le cyclotourisme.

## APRÈS LE SÉJOUR

- La mise en place d'un suivi personnalisé est appréciée par les touristes néerlandais. Il ne faut donc pas hésiter à renvoyer les nouveautés, les mises à jour et surtout les offres spéciales et les promotions.

- Il faut également garder un œil sur les retours que fait la clientèle notamment sur les réseaux sociaux. Les Néerlandais partagent généreusement leurs expériences de vacances sur les réseaux sociaux. L'important est de leur montrer qu'on ne les oublie pas.

## POUR EN SAVOIR PLUS

Cécile AMBACHER

Chargée de promotion

Tél. : 03 81 250 803

c.ambacher@bfctourisme.com