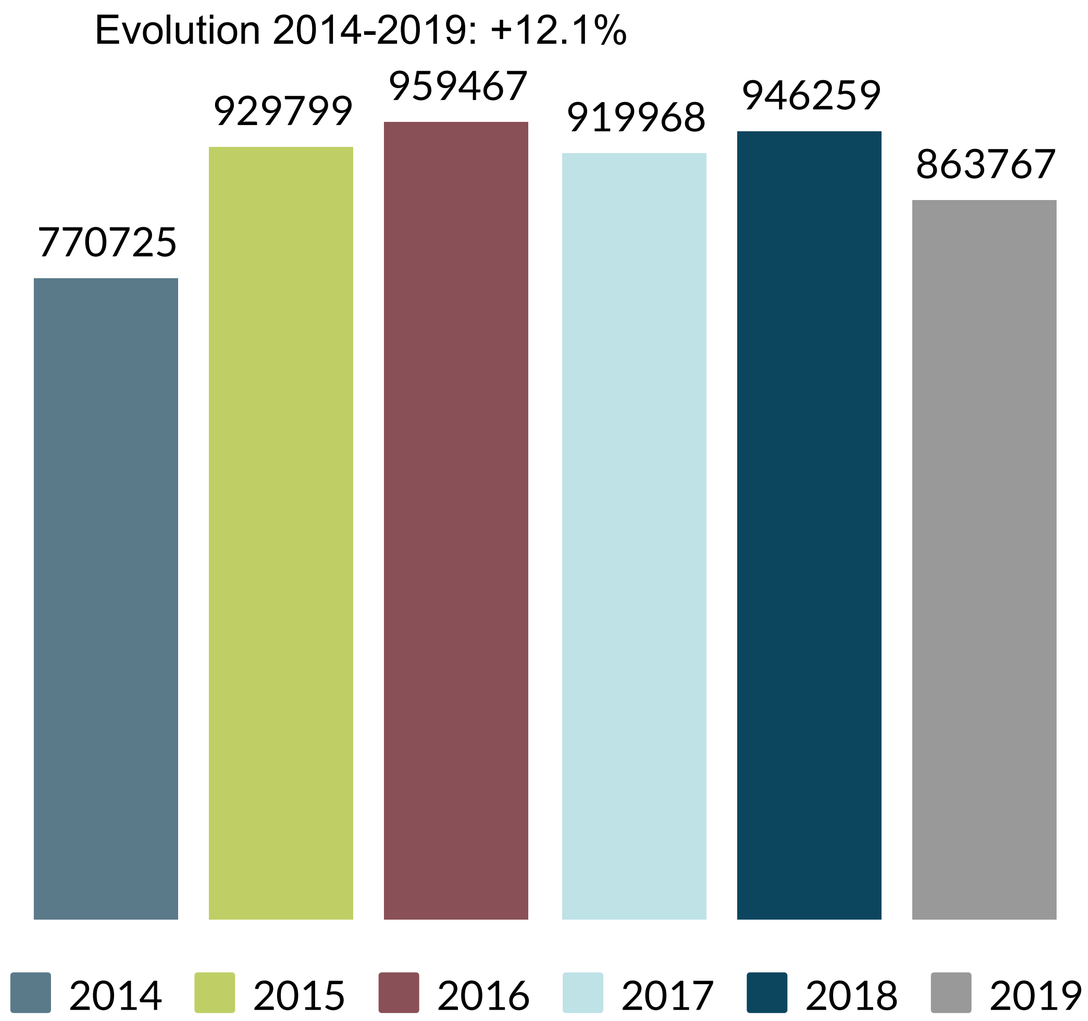
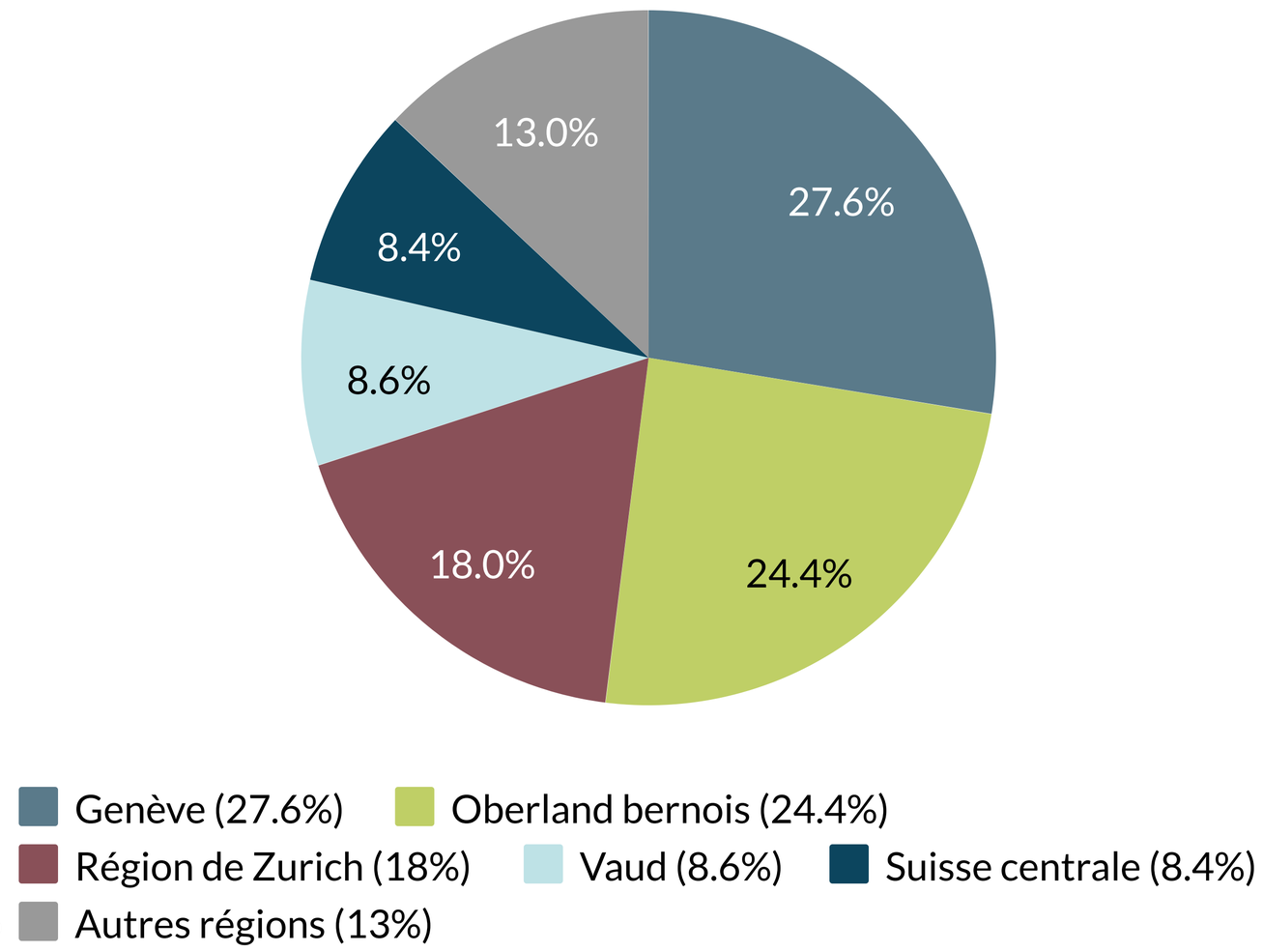
Suisse Tourisme.

Touristes des pays du Golfe en Suisse

Evolution des nuitées de l'hôtellerie 2014-2019



Répartition des nuitées par régions (2019)



Données-clés*

56.5% des touristes des pays du Golfe voyageant en Suisse ont moins de 35 ans

64% privilégient la voiture comme moyen de transport en Suisse

CHF 420 Dépenses moyennes par jour/par pers. en Suisse

81% voyagent en petits groupes de une à cinq personnes en Suisse

93% visitent plusieurs destinations lors d'un séjour

76% des nuitées sont générées par des habitants d'Arabie Saoudite et des EAU

2,6 jours durée moyenne de leur séjour en Suisse

56% d'entre eux visitent la Suisse pour la 1ère fois

+2.9% Evolution estimée des nuitées de 2020 à 2022

72,6% des nuitées sont enregistrées en été

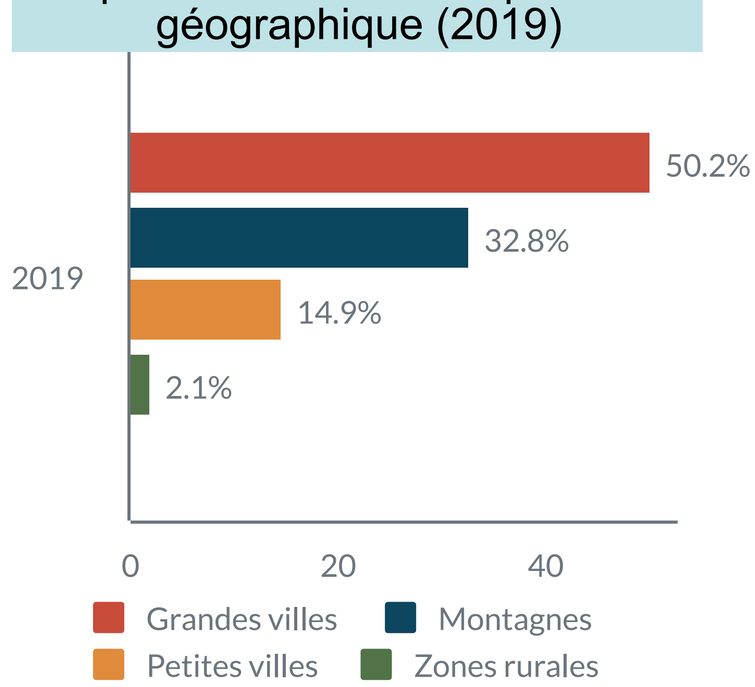
57.2% privilégient la visite d'attractions naturelles lors de leur séjour

* Sources: Monitoring du Tourisme Suisse (MTS) 2017. Enquête réalisée par Suisse Tourisme auprès de plus de 21'500 touristes venus de 130 pays dans 180 destinations suisses. / OFS.

Motivations de voyage en Suisse

1. Nature
2. Lacs, rivières
3. Montagnes
4. Relaxation
5. Panorama
6. Climat agréable
7. Atmosphère
8. Calme
9. Confort
10. Sécurité

Répartition des nuitées par zone géographique (2019)



Destinations favorites*

1. Genève
2. Zurich
3. Interlaken
4. Lucerne
5. Opfikon (Zurich)
6. Montreux
7. Grindelwald
8. Lausanne
9. Grand-Saconnex (Genève)
10. Beatenberg

* Selon le volume des nuitées de l'hôtellerie générées en 2019

Suisse Tourisme.

Février 2020

Pays du Golfe: tourisme/relations avec la Suisse.

Faits et chiffres.

Conseil de coopération du Golfe
Le Conseil de coopération du Golfe (CCG) regroupe 6 pays – Bahreïn, le Qatar, le Koweït, Oman, l'Arabie saoudite et les Emirats arabes unis (EAU) – désignés collectivement dans ce document comme *pays du Golfe*.

Bahreïn[1]
Monarchie constitutionnelle (royaume) – 1,51 million d'habitants (2019), superficie: 750 km^2

Qatar
Monarchie absolue (émirat) – 2,8 millions d'habitants (2019), superficie: 11'606 km^2

Koweït
Monarchie constitutionnelle (émirat) – 4,7 millions d'habitants (2019), superficie: 17'818 km^2

Oman
Monarchie absolue (sultanat) – 4,39 millions d'habitants (2019), superficie: 309'500 km^2

Arabie saoudite
Monarchie absolue (royaume) – 33,87 millions d'habitants (2019), superficie: 2,1 millions de km^2

Emirats arabes unis (EAU)
Monarchie constitutionnelle (fédération d'émirats) – 10,75 millions d'habitants (2019), superficie: 83'600 km^2

Démographie, habitudes de voyage.

- Les pays du Golfe totalisent quelque 56,5 millions d'habitants (2019). D'ici à 2050, un taux de croissance de la population de 67% est prévu[1/2].
- Les jeunes représentent le segment de population progressant le plus rapidement (env. 30% de la population globale)[2/3].
- D'une manière générale, tous les pays du Golfe se caractérisent par une forte proportion d'expatriés (essentiellement de l'ouest) et de travailleurs migrants (asiatiques): on estime que 40% de l'ensemble des touristes en provenance des pays du Golfe voyageant dans le monde sont des expatriés[3].
- Pour le tourisme suisse, les ressortissants des pays du Golfe sont particulièrement intéressants. Ce sont ces groupes d'hôtes qui séjournent le plus longtemps dans les hôtels et, surtout, qui consomment le plus. Les mesures de marketing de ST se concentrent donc fortement sur ces clients.

Suisse Tourisme. Schweiz Tourismus. Svizzera Turismo. Switzerland Tourism.
Tödistrasse 7, Case postale, CH-8027 Zurich, téléphone +41 (0)44 288 11 11, MySwitzerland.com

- Dans le cadre du marketing de l'hiver, ST se focalise sur les expatriés de l'ouest (sports d'hiver) et les expatriés indiens (premier contact avec la neige)[3].
- Pour le tourisme, cette région représente un marché en plein essor. Les départs des touristes vers l'étranger sont en croissance constante, de 40 millions en 2015, ils devraient s'élever à 45 millions en 2020 et 61 millions en 2030[2].
  Les destinations européennes occupent une place prépondérante dans les préférences de voyage des touristes en provenance de tout le Moyen-Orient (part de marché de 46% en 2010). L'Europe est cependant en concurrence avec des destinations du Moyen-Orient et asiatiques, comme la Malaisie, Singapour et la Thaïlande[2].
- Les touristes des pays du Golfe voyageant en Europe ont généralement un niveau de formation élevé et appartiennent à la classe socio-économique supérieure[2].
- La Suisse fait partie des destinations de voyage favorites de cette clientèle, en particulier les touristes en provenance des Émirats arabes unis[2].
- Les compagnies aériennes les plus réputées de la région (Emirates, Etihad, etc.) proposent des vols fréquents et réguliers à destination de l'Europe et de la Suisse. Les pays du Golfe sont donc très bien connectés avec l'Europe en matière de transport aérien. SWISS assure un vol régulier de Muscat (Oman) à Zurich, via Dubaï. Les compagnies Emirates, Qatar Airways, Etihad et Oman Air desservent quotidiennement Zurich et/ou Genève depuis leurs aéroports nationaux. Des vols à destination de Genève sont également assurés depuis l'Arabie saoudite (Djeddah, Riyad) et Koweït au moins trois fois par semaine.
- Le blocus du Qatar (2017) qui se poursuit actuellement, n'affecte plus le comportement de voyage des Qataris. Cependant, les sanctions prises envers *Qatar Airways* par les Émirats, l'Arabie saoudite et Bahreïn ont toujours un impact, particulièrement en Arabie saoudite. En effet, les vols à prix avantageux proposés par *Qatar Airways* pour l'Europe, au départ de plusieurs villes saoudiennes, ne sont plus disponibles. Cette situation touche principalement la classe moyenne, pour qui les prix des vols jouent un rôle important dans les décisions de voyage.

Les touristes des pays du Golfe en Suisse.

- Entre 2014 et 2019, les nuitées de l'hôtellerie des hôtes des pays du Golfe en Suisse ont connu une progression de 12,1%. En 2019, les visiteurs issus des pays du Golfe ont généré 863'767 nuitées en hôtels en Suisse, ce qui représente une diminution de 8,7 % par rapport à l'année précédente. Ceci correspond à 4% de l'ensemble des nuitées de l'hôtellerie générées par les touristes étrangers en Suisse.
- Les pays du Golfe occupaient ainsi, en 2019, le 7e rang des marchés étrangers les plus importants pour le tourisme suisse (1. Allemagne, 2. États-Unis, 3. Grande Chine (Chine continentale, Hong Kong et Taiwan), 4. Royaume-Uni, 5. Benelux).
- En 2019, ce sont les hôtes des Émirats Arabes Unis (320'463) pour lesquels le plus important volume de nuitées a été enregistré, suivis par les hôtes venant d'Arabie saoudite (296'854). Par rapport à l'année précédente, cela signifie une baisse de 17,7 % pour les Émirats Arabes Unis et une diminution de 6,4 % pour l'Arabie saoudite.

— Trois raisons principales expliquent la baisse des nuitées de l'hôtellerie en 2019, en particulier pour la clientèle des Émirats:

- Difficultés économiques aux Émirats en raison d'une crise nationale dans le secteur de l'immobilier
- Importante réduction des voyages à l'étranger pour les hauts fonctionnaires de l'État (tous ressortissants émiratis) durant l'été 2019, en raison des fortes tensions politiques dans le Golfe
- La vague de chaleur qui a touché l'Europe fin juin 2019 à la haute saison des réservations, a eu pour conséquence que de nombreux voyageurs des pays du Golfe ont opté pour des destinations réputées «plus fraîches» en été, comme la Scandinavie, l'Écosse, la Russie et l'Australie (hiver austral).

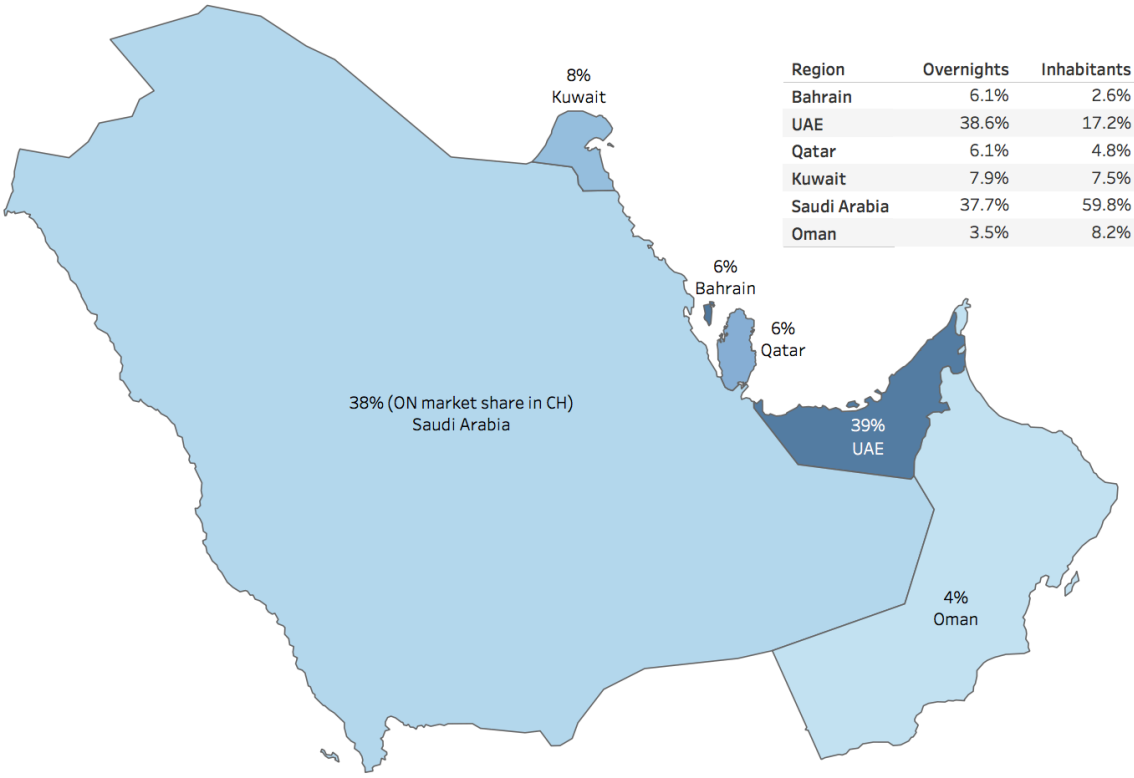
— En 2019, les dépenses des hôtes en provenance des pays du Golfe ont permis de générer un chiffre d'affaires global de 362 millions de CHF.
— Près de la moitié d'entre eux se rendent en Suisse en famille (souvent avec leurs employés de maison, jusqu'à 15 personnes). Il est fréquent que les vacances soient associées à un voyage d'affaires ou à un séjour pour traitement médical. Les femmes occupent une place notable dans ces déplacements familiaux[3].
— Les milléniaux constituent une part toujours plus importante des voyageurs se rendant à l'étranger[2].

Évolution des nuitées hôtelières.

2019	Nuitées	Var. en %
Pays du Golfe	863'767	+ 2,9
Émirats Arabes Unis	296'854	- 17,7
Arabie Saoudite	320'463	- 6,4
Qatar	107'119	- 0,5
Oman	30'120	+ 10,0
Koweït	87'409	+ 0,5
Bahreïn	21'802	+ 3,5

Source: Statistique de l'hébergement touristique, Office fédéral de la statistique (2020).

Régions d'origine des touristes des pays du Golfe séjournant en Suisse[5]



Region	Overnights	Inhabitants	Affinity
Bahrain	6.1%	2.6%	2.33
UAE	38.6%	17.2%	2.25
Qatar	6.1%	4.8%	1.29
Kuwait	7.9%	7.5%	1.05
Saudi Arabia	37.7%	59.8%	0.63
Oman	3.5%	8.2%	0.43

Évolution des nuitées hôtelières par région entre 2015 et 2019.

Région	2015	2016	2017	2018	2019	Variation 18-19
Genève	247 745	251 697	249 151	252 885	238 716	-5,6%
Région de Berne	224 279	242 635	217 062	222 616	210 741	-5,3%
Région de Zurich	171 329	166 411	174 900	174 353	155 477	-10,8%
Vaud	77 173	94 864	85 124	93 996	74 928	-21,0%
Suisse centrale	65 695	74 121	68 601	77 855	72 456	-6,9%
Tessin	44 954	45 798	41 172	39 693	32 045	-19,3%
Valais	26 619	27 090	31 551	31 367	31 730	+1,2%
Suisse orientale	25 390	22 945	15 924	15 313	12 256	-20%
Grisons	16 324	18 372	18 626	20 546	18 779	-8,6%
Bâle	13 959	12 078	14 096	12 314	11 657	-5,3%
Jura 3 Lacs	1 307	1 802	1 403	2 212	1577	-28,7%
Argovie	891	938	1 067	1 164	2928	+66%
Fribourg	843	2 688	986	1 345	1118	-16,9%

Source: Statistique de l'hébergement touristique, Office fédéral de la statistique (2020).

Visas.

- Les citoyens des pays du Golfe hors Émirats arabes unis (voir ci-dessous) – ont l'obligation d'obtenir un visa pour voyager dans l'espace Schengen (Suisse comprise). C'est là une contrainte qui nécessite un investissement en temps du fait du délai d'obtention du visa (après demande auprès de l'ambassade ou d'un prestataire assurant sa délivrance).
- Ce délai n'est généralement pas compatible avec un projet de voyage à court terme, d'où la nécessité de programmer tout séjour en Europe suffisamment à l'avance. Les déplacements en Europe ne sont guère possibles à brève échéance.
- Exemption de visa pour les citoyens des EAU: depuis mai 2015, les ressortissants des EAU sont dispensés de l'obligation de visa pour se rendre dans l'espace Schengen, dont fait partie la Suisse.

Ramadan.

- Rares sont les voyages à l'étranger entrepris pendant la période de jeûne du Ramadan (seulement des pèlerinages à la Mecque). En 2019, le Ramadan aura lieu du 5 mai au 4 juin.

Développement de la demande et de l'intérêt touristique pour la Suisse.

Motivations pour un voyage en Suisse[3/4].

- Les touristes des pays du Golfe apprécient tout particulièrement la Suisse pour son environnement naturel, ses lacs et ses rivières, son accueil familial, son atmosphère hospitalière et son cadre paisible. Les séjours «au vert» agrémentés par la «fraîcheur alpine» figurent en bonne place dans les argumentaires de vente pour cette clientèle, en particulier quand il s'agit d'effectuer une première visite.
- Le climat de la Suisse, tout à fait tempéré par rapport à celui de leur région d'origine, est très apprécié: le temps frais qu'elle trouve en Europe est généralement perçu par cette clientèle comme extrêmement propice aux voyages.
- La Suisse est également considérée comme une destination «tendance et cool».
- Outre la nature, les voyageurs des pays du Golfe profitent du luxe et du shopping pendant leurs vacances, mais ils se montrent aussi toujours plus intéressés par les offres de bien-être et les programmes axés sur la santé.
- Cette clientèle est moins intéressée par activités physiques modérées au cœur de la nature (randonnées, promenades).
- Il n'est pas rare que les voyages de loisirs soient combinés avec des opportunités de visites d'ordre professionnel, des formations ou encore du tourisme médical. Une forte augmentation est constatée pour ce type de demandes conjointes et par conséquent, les prestataires touristiques suisses devront de plus en plus fréquemment proposer de telles offres.
- La Suisse est aussi appréciée des jeunes couples pour leur voyage de noces et leur lune de miel.

Activités préférées[3/4].

- Les intérêts principaux des hôtes des pays du Golfe sont les sites touristiques naturels, ainsi que les possibilités de shopping. Les excursions sur les lacs, cours d'eau et montagnes sont tout aussi importantes.

- Les activités physiques modérées, de courte durée, au cœur de la nature, comme les randonnées et les promenades, les balades en vélo, l'escalade, la course et les sports d'aventure sont de plus en plus appréciées par ce segment de clientèle.
- En majorité, les touristes des pays du Golfe logent dans des hôtels quatre ou cinq étoiles avec spa et offres de bien-être. La proportion de touristes de la classe moyenne augmente cependant, et les établissements hors de la catégorie luxe gagnent donc en popularité.

Destinations favorites.

- Les villes de Genève, Zurich et Lucerne, l'Oberland bernois (particulièrement Interlaken), ainsi que la région lémanique (Montreux), sont les destinations préférées des touristes des pays du Golfe.
- La forte croissance des nuitées entre 2014 et 2019 a également été bénéfique aux régions de montagne, avec une augmentation de 19%.
- Les visiteurs des pays du Golfe recherchent de plus en plus de diversité dans leur choix de destinations: à moyen terme, un important potentiel de développement existe pour Andermatt, Engelberg et diverses destinations dans les Grisons.

Possibilités d'améliorations pour l'accueil des hôtes des Pays du Golfe en Suisse[5].

- Quasiment aucune promotion de l'alimentation Halal: en fait, la nourriture proposée en Suisse répond souvent aux préceptes islamiques, mais cela ne se sait pas suffisamment (pas de label), par méconnaissance ou par crainte de fausses déclarations éventuelles. Ainsi, pour les principales destinations, les restaurants Halal sont indiqués dans les brochures de Suisse Tourisme.
- Barrières linguistiques: étant donné qu'un nombre croissant de visiteurs appartiennent à la classe moyenne, ils ne maîtrisent pas toujours suffisamment bien l'anglais. A Interlaken et à Genève, p.ex, on trouve aujourd'hui des guides parlant l'arabe, qui contribuent à faciliter la communication.
- Heures d'ouverture des magasins: les touristes en provenance des pays du Golfe ont l'habitude de pouvoir effectuer leurs achats de 9h00 jusqu'à minuit, y compris les dimanches et jours fériés. Comparativement brefs, les horaires d'ouverture des commerces suisses sont souvent critiqués.

A propos de l'interdiction du port de la burka (voile intégral)[6].

- Le 1er juillet 2016, le canton du Tessin a introduit une loi cantonale interdisant le port du voile intégral.
- Avec 41'172 nuitées en 2017, la part de cette clientèle au Tessin représente un volume total de 4,5% du total des nuitées enregistrées en Suisse.
- En outre, il est important de souligner que seulement une très faible proportion de ces touristes portent un voile intégral (Burka / Nikab).
- L'interdiction de la burqa n'a qu'un impact mineur sur le comportement de réservation (environ 3-4% des réservations en provenance d'Arabie Saoudite).
- En 2019, le volume des nuitées en provenance des pays du Golfe a chuté de 19,3 % au Tessin. En 2018, un recul de 3,6% a été enregistré. La crise du Qatar et la situation économique généralement difficile en Arabie Saoudite sont les principales raisons de ce déclin. Les tarifs des vols au départ de l'Arabie saoudite vers l'Europe ont augmenté suite à la suspension des vols à bas prix de Qatar Airways.

- Ce recul des nuitées au Tessin s'explique principalement par la composition des groupes d'hôtes en provenance des pays du Golfe. Plus la proportion de touristes en provenance de l'Arabie Saoudite est élevée, plus la diminution est importante.

Promotion de la Suisse touristique[3] – Présence de ST dans les pays du Golfe.

- Suisse Tourisme (ST) est présent dans les pays du Golfe depuis 2003, d'abord avec un seul collaborateur à Dubaï, puis trois à partir de 2010 et depuis 2017, ce sont désormais quatre personnes qui travaillent pour ST dans la région.
- La population locale (des Émirats, de l'Arabie saoudite, du Qatar, d'Oman et du Bahreïn), en particulier les femmes (en tant que prescriptrices des vacances dans les familles) et les familles, représentent le principal groupe ciblé par les activités promotionnelles de ST.
- Pour le tourisme hivernal, le grand nombre d'expatriés (occidentaux) qui vivent et travaillent dans les pays du Golfe représente un segment de plus en plus intéressant.
- Les hôtes des pays du Golfe sont traditionnellement amateurs de voitures et voyagent volontiers individuellement avec des véhicules de location. C'est pourquoi les itinéraires en voiture et donc le Grand Tour de Suisse constituent des offres prisées par cette clientèle.
- Les principaux segments de clientèle ciblés sont les «Luxury Travellers» (villes et shopping) et les «Attraction Tourers» (tourisme itinérant), mais aussi les familles.
- Le bouche-à-oreille et la recommandation active et personnelle d'un voyage en Suisse dans son propre réseau (social) est la principale source d'information pour les voyageurs du Golfe.
- Ainsi, dans cette région, les médias sociaux jouent un rôle capital pour la recommandation de destinations de voyage: plus de la moitié des touristes des pays du Golfe planifient leurs vacances en consultant ces derniers.
- En outre, les documents promotionnels et les agents de voyages sont d'autres sources importantes d'informations. Les productions télévisuelles sont aussi des outils de marketing très efficaces pour des groupes cibles spécifiques (comme les « soap operas » ou les feuilletons).
- Le marketing avec des célébrités a une grande importance dans la région du Golfe. ST travaille ainsi de plus en plus fréquemment avec des influenceurs.
- Les pays concurrents comme la Turquie et l'Autriche sont particulièrement visibles et actifs dans la promotion du tourisme auprès de la région du Golfe. Les destinations asiatiques comme la Malaisie et la Corée sont également présentes, mais elles représentent une concurrence moins importante pour la Suisse.
- La promotion du tourisme de santé est un autre domaine où ST est de plus en plus active ces dernières années et qui gagnera en importance en 2020. Il existe un important potentiel d'intérêt pour les excellentes prestations médicales proposées par les cliniques suisses, même si Abu Dhabi et Dubaï se positionnent comme des «destinations médicales». Ce sont surtout les catégories aisées de la population des pays du Golfe qui peuvent se faire traiter à l'étranger. Leur choix est souvent motivé par les séjours médicaux effectués à l'étranger par des membres des familles régnantes. Dans le domaine du tourisme de santé, l'Allemagne et la Corée sont les principaux concurrents de la Suisse.

Références:
Statistiques des nuitées hôtelières : Statistique de l'hébergement touristique, Office fédéral de la statistique

[1] *Chiffres et estimations des populations: statista.com (15.02.2020)*
[2] *UNWTO: https://www.e-unwto.org/pb-assets/unwto/presentation_webinar_GCC.pdf (15.02.2020) / Market Vision, Travel Beacon (2014) / ETC/UNWTO (2012)*
[3] *Estimations / Rapport de recherche sur les pays du Golfe, Suisse Tourisme 2018*
[4] *TMS, Monitoring du Tourisme Suisse 2017*
[5] *Estimations ST*
[6] *Estimations ST / Informations Ticino Turismo (2016/2017)*

ST/Corp. Comm./Février 2020