
ADT 11

Dispositif d'observation des clientèles touristiques des sites patrimoniaux et culturels majeurs du département de l'Aude

Redressement des comptages réalisés à CARCASSONNE et NARBONNE
Synthèse 2016, 2017, 2018 et 2019



CRP CONSULTING
CONSEIL - FORMATION

17 av. St-Martin-de-Boville - 31130 Balma
Tél. : 05 61 24 61 61 - Fax : 05 61 24 90 60
www.crpconsulting.net



Les principaux enseignements

Les chiffres clés sur la période 2016 - 2019

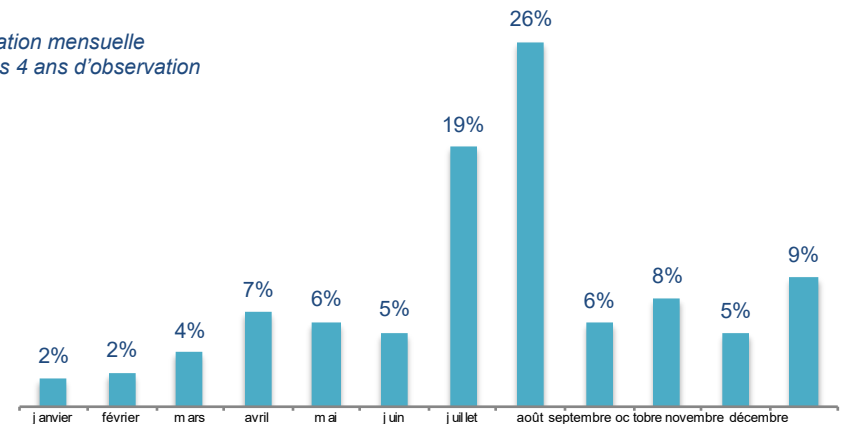
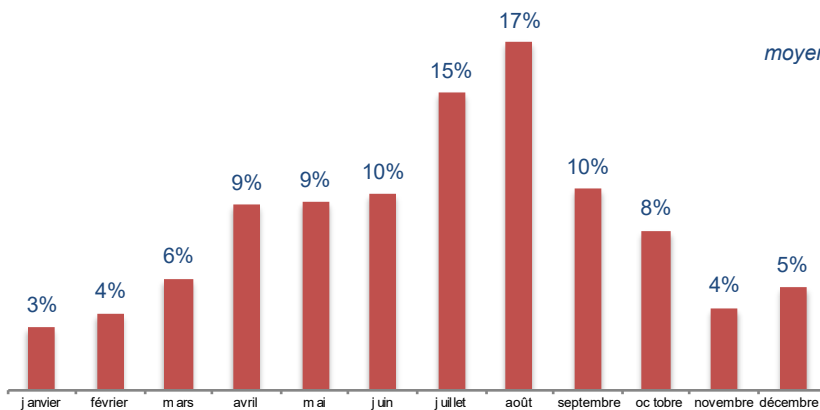
CARCASSONNE

- En moyenne, par an, **2 000 000** touristes et excursionnistes fréquentent la Cité Médiévale dont environ **800 000 visiteurs étrangers**.
- Moyenne journalière été (juillet/août) : 10 000 visiteurs.
- Moyenne journalière ailes de saison : 5 500 visiteurs.
- Les 3 jours les plus fréquentés en 2019 :
 - Vendredi 16 août 2019 : 12 991 visiteurs
 - Mardi 13 août 2019 : 12 775 visiteurs
 - Jeudi 15 août 2019 : 12 277 visiteurs
- 29% des visiteurs de la Cité Médiévale se rendent à la Bastide soit 580 000 visiteurs en moyenne sur les 4 années.

NARBONNE

- En moyenne, par an, **1 150 000** touristes et excursionnistes visitent la ville dont environ **350 000 visiteurs étrangers**.
- Moyenne journalière été (juillet/août) : 8 200 visiteurs.
- Moyenne journalière ailes de saison : 2 600 visiteurs
- Les 3 jours les plus fréquentés en 2019 au Pont des Marchands :
 - Jeudi 22 août 2019 : 24 530 visiteurs
 - Vendredi 23 août 2019 : 28 800 visiteurs
 - Samedi 24 août 2019 : 27 100 visiteurs
- 1 150 000 visiteurs empruntent le Pont des Marchands** et déambulent dans le cœur de ville.
- 410 000** touristes et excursionnistes visitent **la cathédrale**.

Fréquentation mensuelle
moyenne sur les 4 ans d'observation



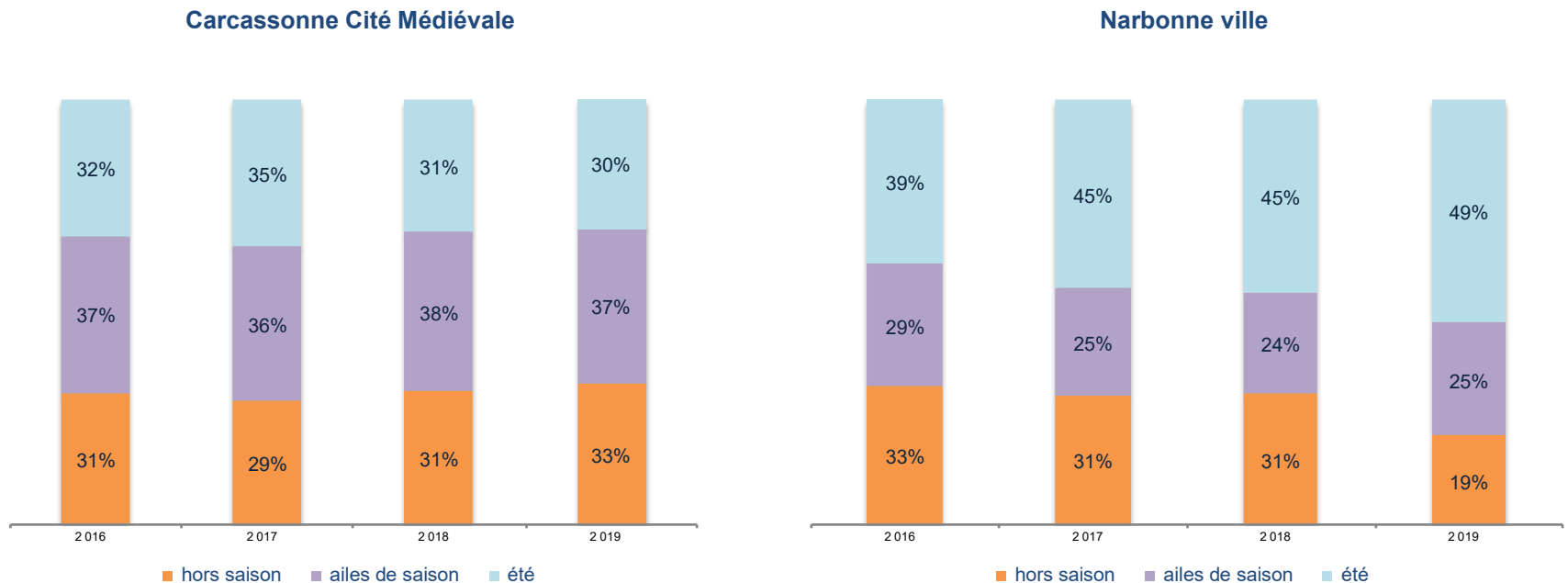
Nota : en 2018, certains compteurs ont connu des problèmes (Narbonne enlèvement du compteur du Pont des marchands en juin, arrêt du compteur de l'entrée ouest du cloître de fin mars à mi-septembre; Carcassonne aléas sur le compteur de la porte d'Aude avant l'été). En l'absence de comptage, les données ont été modélisées sur la base du poids moyen que représente ces périodes par rapport au reste de l'année.

Les chiffres clés sur la période 2019 – 2016

Répartition de la fréquentation selon les périodes touristiques

La fréquentation de la Cité Médiévale connaît une répartition stable entre les trois périodes de l'année. La part des ailes de saison reste dominante avec un impact quasi identique de l'avant saison et de l'arrière saison.

A Narbonne, la période d'été confirme sa prépondérance au cours des années. En 2019, la croissance de l'été repose sur une fréquentation records en juillet, +20% par rapport à l'année 2018.



Été : juillet et août

Ailes de saison : mai, juin, septembre, octobre

Hors saison : janvier, février, mars, avril, novembre, décembre



NARBONNE :

Comparatif 2019 - 2018 - 2017 - 2016

Narbonne : situation des compteurs

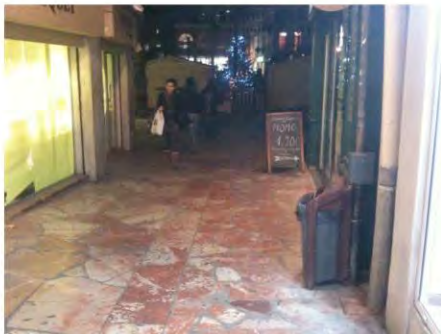
PONT DES MARCHANDS



CATHEDRALE entrée est



CATHEDRALE entrée ouest



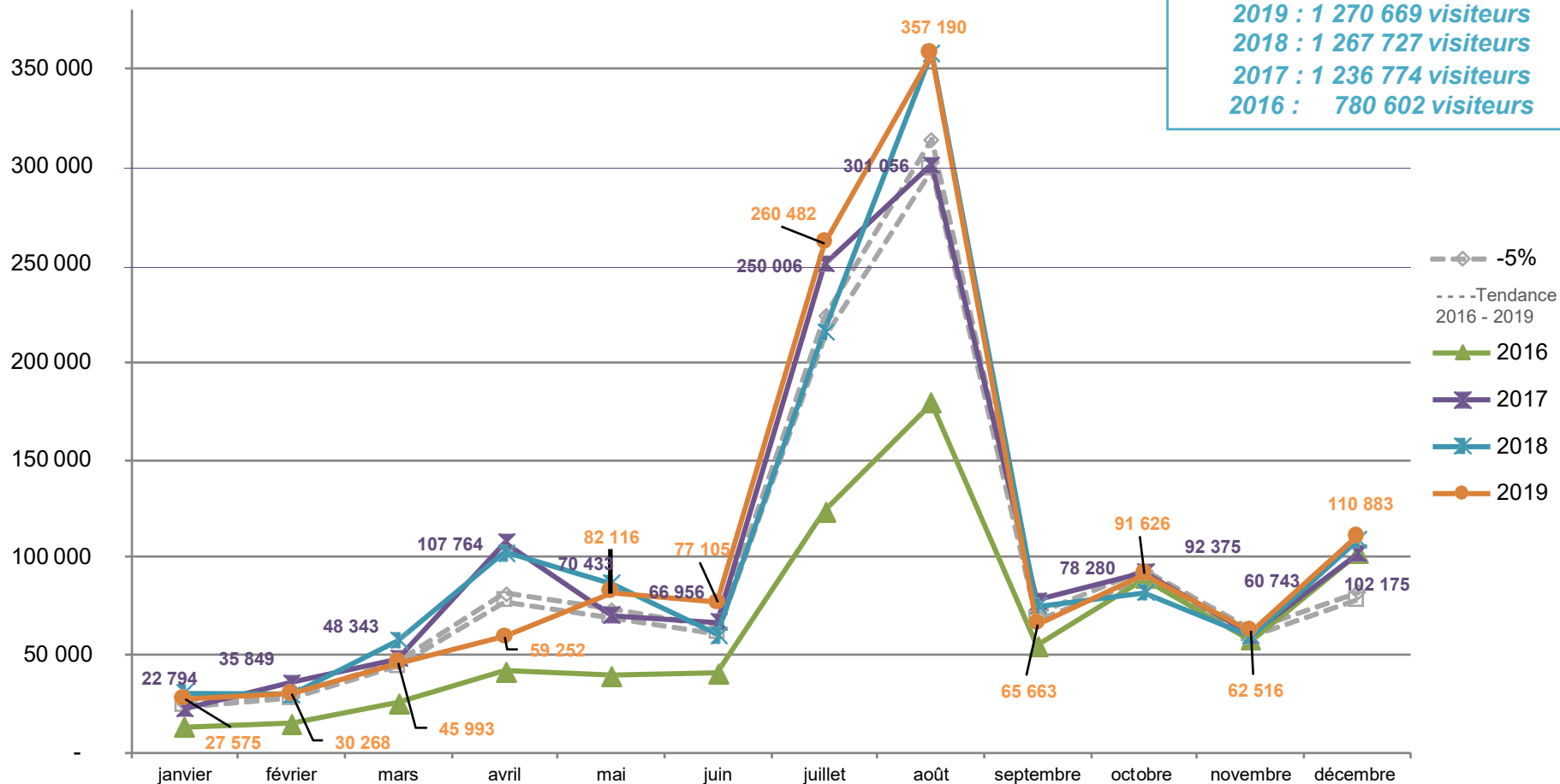
NARBONNE

Comparatif 2019 - 2018 - 2017 - 2016

Nombre de visiteurs touristes et excursionnistes à Narbonne

Nombre visiteurs = touristes + d'excursionnistes

2019 : 1 270 669 visiteurs
 2018 : 1 267 727 visiteurs
 2017 : 1 236 774 visiteurs
 2016 : 780 602 visiteurs



Note de lecture : la tendance 2016-2019 est élaborée à partir de la moyenne du nombre de visiteurs sur la période avec un écart de +5% et -5%.

NARBONNE

Comparatif 2019 - 2018 - 2017 - 2016

Nombre de touristes et d'excursionnistes

NARBONNE	2016	2017	évolution 2017/2016	2018	évolution 2018/2017	2019	évolution 2019/2018
janvier	13 125	22 794	73,7%	30 633	34,4%	27 575	-10,0%
février	15 055	35 849	138,1%	30 199	-15,8%	30 268	0,2%
mars	25 347	48 343	90,7%	57 337	18,6%	45 993	-19,8%
avril	41 577	107 764	159,2%	102 409	-5,0%	59 252	-42,1%
mai	39 512	70 433	78,3%	86 610	23,0%	82 116	-5,2%
juin	40 440	66 956	65,6%	60 397	-9,8%	77 105	27,7%
juillet	123 500	250 006	102,4%	215 845	-13,7%	260 482	20,7%
août	178 686	301 056	68,5%	358 111	19,0%	357 190	-0,3%
septembre	54 694	78 280	43,1%	74 949	-4,3%	65 663	-12,4%
octobre	89 367	92 375	3,4%	82 065	-11,2%	91 626	11,7%
novembre	57 469	60 743	5,7%	59 978	-1,3%	62 516	4,2%
décembre	101 830	102 175	0,3%	109 194	6,9%	110 883	1,5%
TOTAL	780 602	1 236 774	58%	1 267 727	2,5%	1 270 669	0,2%

NARBONNE Cathédrale

Comparatif 2019 - 2018 - 2017 - 2016



Chiffres clés sur la période 2019 et 2016-2017

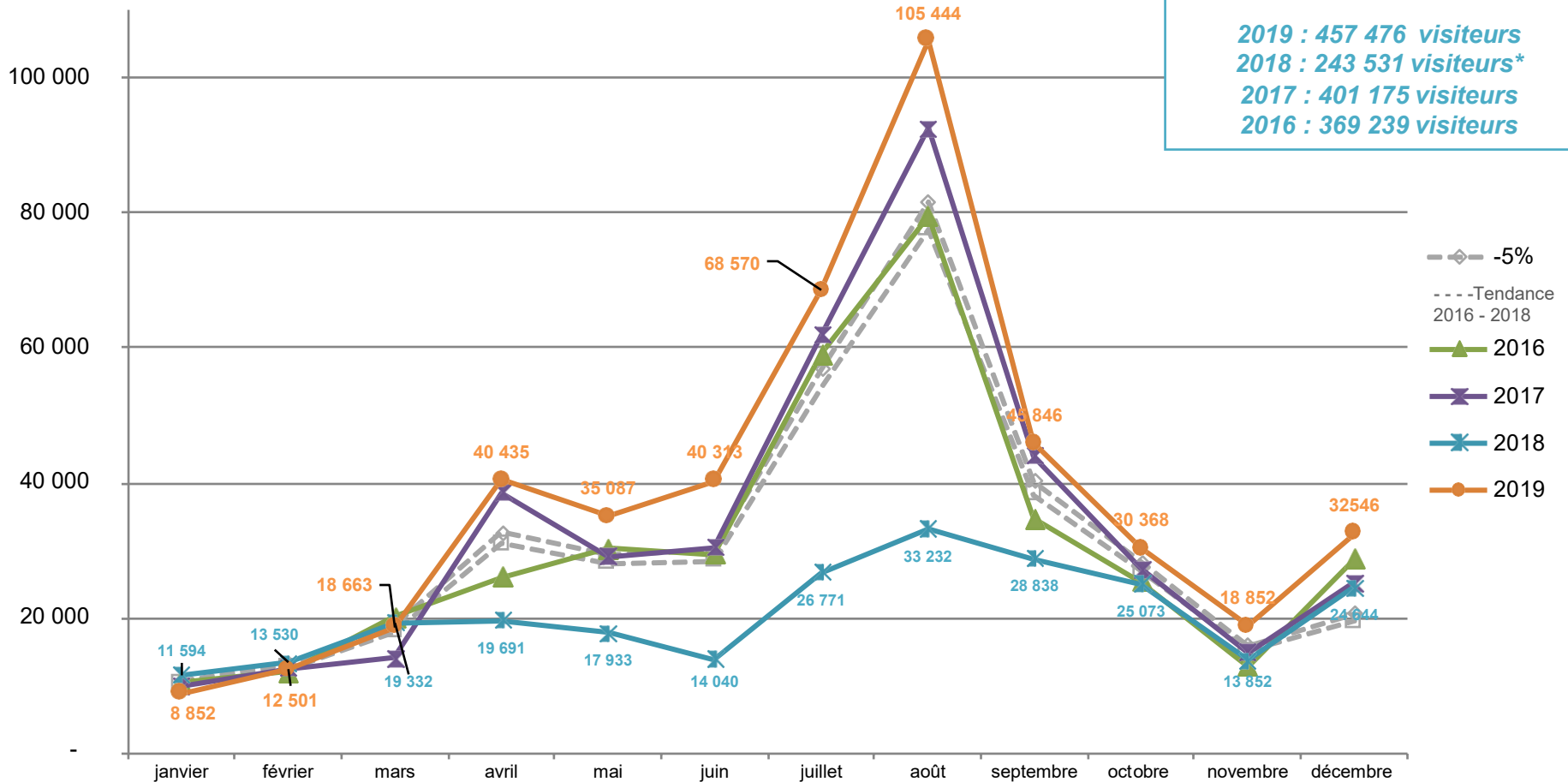
- En moyenne, par an, **410 000** touristes et excursionnistes visitent la Cathédrale de Narbonne
- Moyenne journalière : 1 120 visiteurs
- Moyenne mensuelle : 34 100 visiteurs
- Jour de semaine le plus fréquenté : samedi
- Jours de 2019 les plus fréquentés :
 1. Lundi 12 août 2019 : 6 440 visiteurs
 2. Mardi 20 août 2019 : 5 740 visiteurs
 3. Mardi 13 août 2019 : 5 600 visiteurs
- Pour mémoire 40% des entrées s'effectuent par l'entrée Est et 60% par l'entrée Ouest.

Attention : en 2018, l'entrée ouest du cloître a été fermée pour travaux avec une incidence forte (fin mars – mi septembre). -38%, de baisse de fréquentation entre 2018 et 2017. D'autant que cette entrée concentre environ 60% des entrées. Les données 2018 ne sont pas prises en compte dans les chiffres ci-dessus.

NARBONNE Cathédrale

Comparatif 2019 – 2018 - 2017- 2016

Nombre de visiteurs touristes et excursionnistes à Cathédrale



Attention : en 2018, l'entrée ouest du cloître a été fermé pour travaux

Note de lecture : la tendance 2016-2018 est élaborée à partir de la moyenne du nombre de visiteurs sur la période avec un écart de +5% et -5%.

NARBONNE Cathédrale

Comparatif 2019 - 2018 – 2017 - 2016

Nombre de touristes et d'excursionnistes

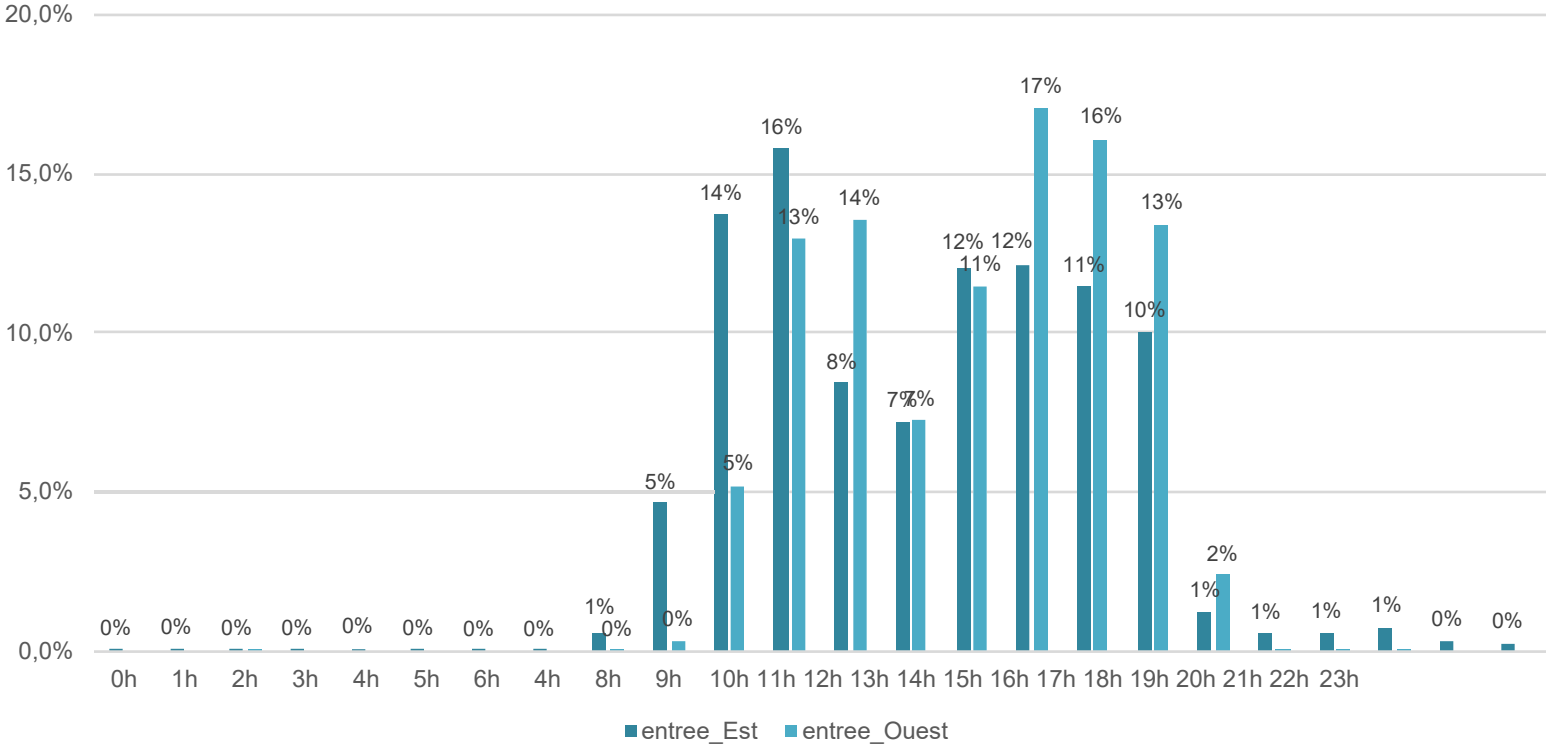
CATHEDRALE	2016	2017	évolution 2017/2016	2018	évolution 2018/2017	2019	évolution 2019/2018
janvier	10573	9 975	-5,7%	11 594	16,2%	8 852	-23,6%
février	12044	12 553	4,2%	13 530	7,8%	12 501	-7,6%
mars	20279	14 180	-30,1%	19 332	36,3%	18 663	-3,5%
avril	26045	38 565	48,1%	19 691	-48,9%	40 435	105,3%
mai	30424	29 243	-3,9%	17 933	-38,7%	35 087	95,7%
juin	29501	30 513	3,4%	14 040	-54,0%	40 313	187,1%
juillet	59014	61 972	5,0%	26 771	-56,8%	68 570	156,1%
août	79499	92 564	16,4%	33 232	-64,1%	105 444	217,3%
septembre	34786	44 080	26,7%	28 838	-34,6%	45 846	59,0%
octobre	25378	27 254	7,4%	25 073	-8,0%	30 368	21,1%
novembre	12912	15 055	16,6%	13 852	-8,0%	18 852	36,1%
décembre	28786	25 221	-12,4%	24 644	-2,3%	32 546	32,1%
TOTAL	369 239	401 175	8,6%	248 531	-38,0%	457 476	84,1%

Attention : en 2018, l'entrée ouest du cloître a été fermé pour travaux

NARBONNE Cathédrale

Année 2019

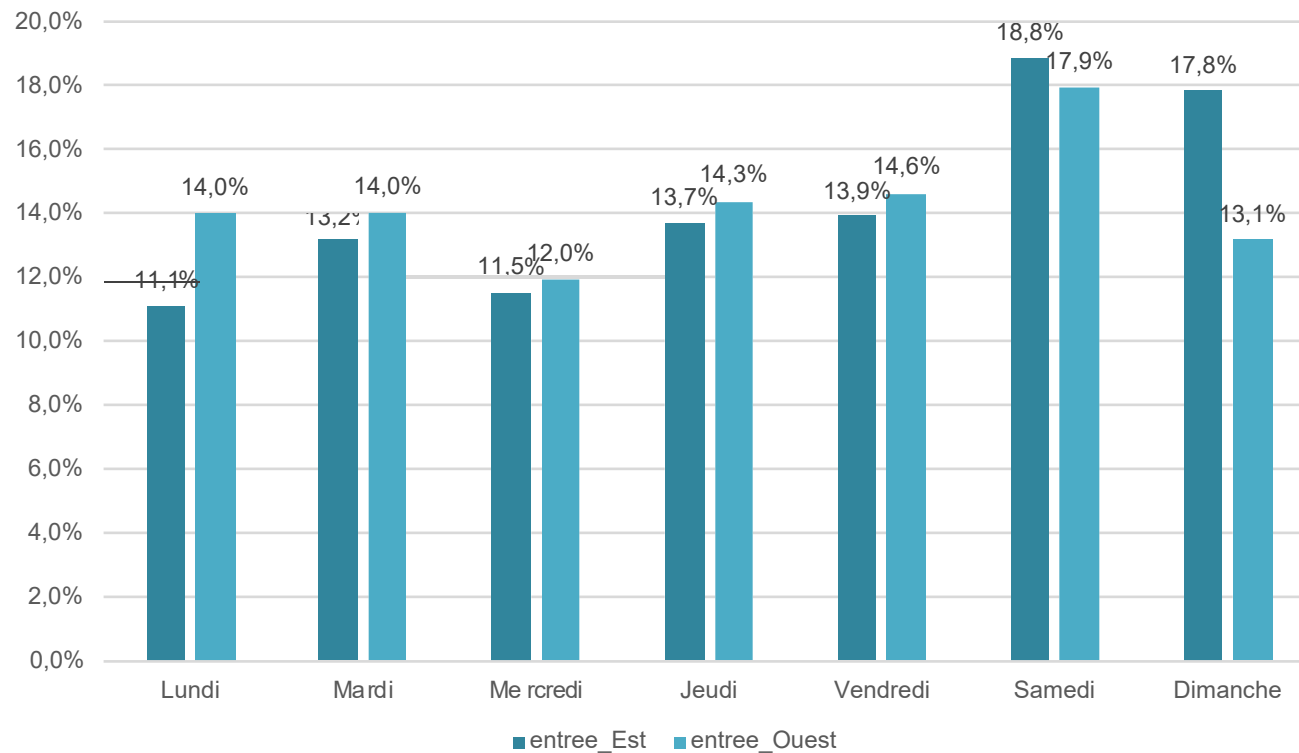
Profil horaire de la cathédrale



NARBONNE Cathédrale

Année 2019

Profil hebdomadaire de la Cathédrale



NARBONNE Pont des Marchands

Comparatif 2019 - 2018 - 2017 - 2016



Chiffres clés sur la période 2016-2019

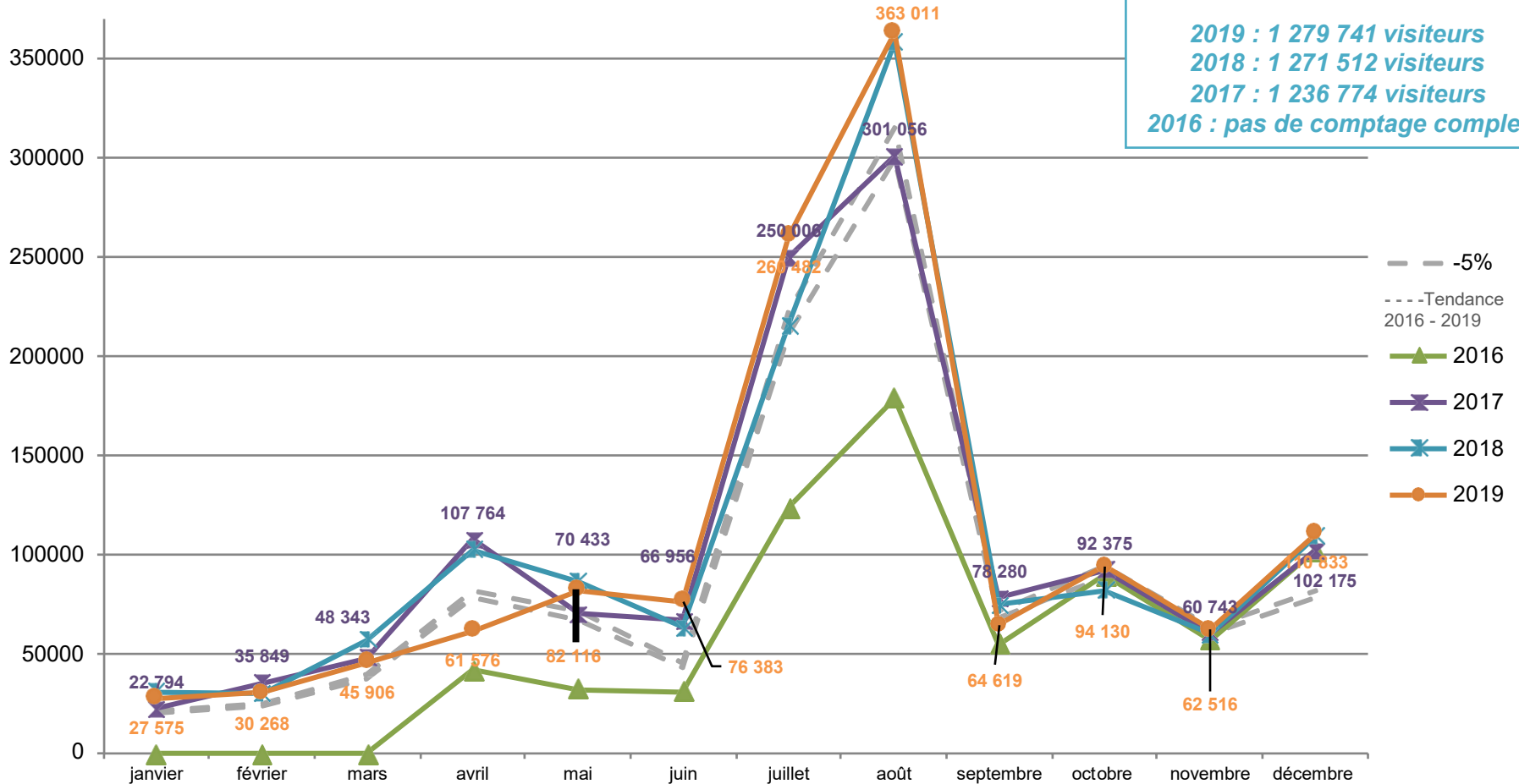
- En moyenne, par an, **1 125 000** touristes et excursionnistes empruntent le Pont des Marchands
- Moyenne journalière : 3 080 visiteurs
- Moyenne mensuelle : 93 700 visiteurs
- Jour de semaine le plus fréquenté : samedi / jeudi
- Jours de 2019 les plus fréquentés :
 1. Jeudi 22 août 2019 : 24 530 visiteurs
 2. Vendredi 23 août 2019 : 28 800 visiteurs
 3. Samedi 24 août 2019 : 27 100 visiteurs

NARBONNE Pont des Marchands Comparatif 2019 - 2018 - 2017 - 2016

Nombre de visiteurs touristes et excursionnistes au Pont des Marchands

Nombre visiteurs = touristes + d'excursionnistes

2019 : 1 279 741 visiteurs
2018 : 1 271 512 visiteurs
2017 : 1 236 774 visiteurs
2016 : pas de comptage complet



En juin, donnée reconstituée, le compteur n'a pas émis (compteur enlevé suite à des travaux)

Note de lecture : la tendance 2016-2019 est élaborée à partir de la moyenne du nombre de visiteurs sur la période avec un écart de +5% et -5%.

NARBONNE Pont des Marchands

Comparatif 2019 - 2018 - 2017 - 2016

Nombre de touristes et d'excursionnistes

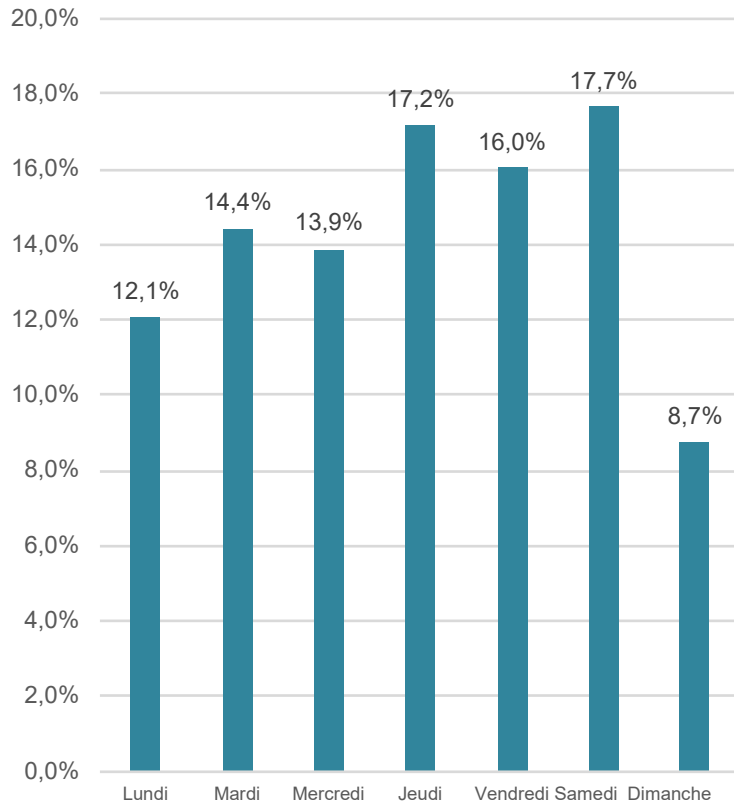
PONT DES MARCHANDS	2016	2017	évolution 2017/2016	2018	évolution 2018/2017	2019	évolution 2019/2018
janvier	0	22 794		31 238	37,0%	27 575	-11,7%
février	0	35 849		30 199	-15,8%	30 268	0,2%
mars	0	48 343		57 337	18,6%	45 906	-19,9%
avril	41 577	107 764	159,2%	102 409	-5,0%	61 576	-39,9%
mai	32 125	70 433	119,2%	86 610	23,0%	82 116	-5,2%
juin	31 118	66 956	115,2%	63 576	-5,0%	76 383	20,1%
juillet	123 500	250 006	102,4%	215 845	-13,7%	260 482	20,7%
août	178 686	301 056	68,5%	358 111	19,0%	363 011	1,4%
septembre	54 693	78 280	43,1%	74 949	-4,3%	64 619	-13,8%
octobre	89 367	92 375	3,4%	82 065	-11,2%	94 130	14,7%
novembre	57 470	60 743	5,7%	59 978	-1,3%	62 842	4,8%
décembre	101 831	102 175	0,3%	109 194	6,9%	110 833	1,5%
TOTAL	710 367	1 236 774	74,1%	1 271 512	2,8%	1 279 741	0,6%

Donnée reconstituée; en juin 2018, le compteur n'a pas émis
(compteur enlevé suite à des travaux)

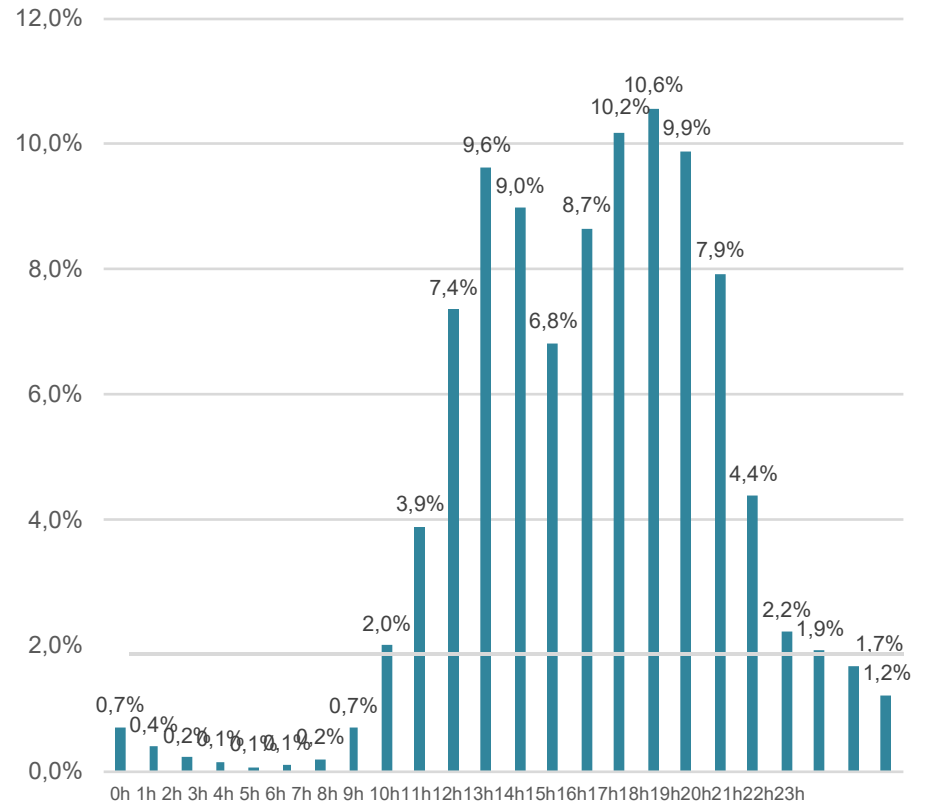
NARBONNE Pont des Marchands

Année 2019

Profil hebdomadaire



Profil horaire





Méthodologie : précisions

Note sur le protocole d'étude et la précision des résultats (1/2)

Le relevé des écompteurs permet d'obtenir un comptage quotidien dans les deux sens de passage (IN /OUT) et au TOTAL (IN+OUT). Ce passage est ensuite pondéré par des ratios qui permettent de passer du nombre de passages au nombre de personnes (touristes + excursionnistes + habitants). En 2012, une série de ratios de redressement ont été bâtis à partir de plus de 33 000 enquêtes. Toutefois, depuis 7 ans, les deux villes ont effectué des aménagements urbains et des actions de promotions de la destination auprès des visiteurs susceptibles de modifier les pratiques de visite sur les sites. Il paraissait essentiel de réévaluer les ratios utilisés.

Une nouvelle étude a été conduite selon le protocole suivant :

- Plus de 34 000 enquêtes furent réalisées sur 12 mois de juillet 2016 à juin 2017 (13 707 à Carcassonne et 20 950 à Narbonne) sur 6 points de comptage sur lesquels sont installés les écompteurs. A Narbonne : Cathédrale entrée Est et entrée Ouest, Pont des Marchands ; à Carcassonne : Pont Levis, Porte d'Aude, Pont Vieux.
- Les enquêtes sont réparties sur 6 périodes caractéristiques de la fréquentation : en semaine « classique », en week-end « classique », lors de ponts ou petites vacances, lors des vacances d'été, lors d'évènements pendant l'année, lors d'évènements pendant l'été.
- Les comptages ont lieu sur une plage de 8h à 20 h tournante sur les différentes journées par compteur *soit au total, 4 demi-journées par compteurs et 61 journées de comptage.*
- Les périodes se définissent telles qu'été (juillet et août), ailes de saison (mai, juin, septembre, octobre), hors saison (janvier, février, mars, avril, novembre, décembre).
- Les profils de visiteurs se définissent comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

Les touristes Carcassonne	Les touristes Aude	Les excursionnistes	Les habitants
Ils sont en séjour dans la ville de Carcassonne	Ils sont en séjour dans le département hors Carcassonne	Ils comprennent les visiteurs sur un trajet ou en provenance d'une résidence principale ou de vacances située en dehors de l'Aude. Les habitants de l'Aude sont considérés comme des excursionnistes dès qu'ils résident en dehors de Carcassonne (comptage site de Carcassonne) et Narbonne (comptage site de Narbonne).	Ils résident à Carcassonne pour les « habitants Carcassonne ». Dans l'Aude pour les « habitants Aude hors Carcassonne ».

La méthodologie de comptage permet l'obtention de résultats fiables. Toutefois, il est nécessaire de prendre en compte une marge d'erreur qui tient à deux éléments :

- Le calcul statistique : les résultats procèdent d'un calcul de pondération et de redressement à partir d'une situation constatée via une enquête auprès des visiteurs des deux villes.
- Les conditions climatiques qui influencent la fréquentation et qui ne font pas l'objet d'une correction de leur impact sur le nombre de visiteurs. Ces conditions peuvent avoir un effet sur les évolutions mensuelles de fréquentation.

Le dossier présente des résultats au réel sur les tableaux par compteurs et arrondis sur les fiches de synthèse (ex : chiffres clés).

La marge d'erreur sur les évolutions annuelles se situent dans un intervalle pouvant aller de 3% à 5 % au maximum. Ainsi, toute évolution < ou = à 3% correspond à une stabilisation de la fréquentation.

Note sur le protocole d'étude et la précision des résultats (1/2)

Chaque mois, les données sont traitées selon les 3 étapes suivantes :

Etape 1 – Relevé des données de comptage brutes

Le relevé des compteurs permet d'obtenir un comptage quotidien, dans les deux sens de passage (IN /OUT) et au TOTAL (IN+OUT).

Etape 2 – Pondération en fonction des comptages qualitatifs

A chaque point de comptage, un enquêteur a réalisé un comptage qualifié plusieurs jours par mois. Ce comptage qualifié est réalisé sur la base d'un questionnaire d'identification. Les différents comptages qualifiés (réalisés nombre de personnes + nombre de passages) sont répartis : par profils de visiteur, par types de journées :

- vacances / hors vacances (en distinguant les vacances estivales des autres car elles supposent des comportements spécifiques)
- évènementiel identifié pour chaque site et en cohérence avec le type d'offre (les périodes de soldes pour la rue du Pont des Marchands, le festival de Carcassonne pour la Cité, les concerts ou les heures de culte pour la cathédrale ...), pendant les vacances et hors vacances
- journées de la semaine /week-end

Etape 3 - transformation du nombre de passages en nombre de personnes

La transformation du nombre de passages en nombre de personnes se fait en appliquant le nombre moyen de passages par profil de visiteurs.

Cas particulier de la Cathédrale de Narbonne

Les deux compteurs sont positionnés au niveau des portes d'entrée de la cathédrale (côté cloître et côté entrée principale). La méthode est simplifiée pour ces deux compteurs. En effet, nous partons du postulat qu'il y a autant d'entrées que de sorties dans la cathédrale.

Sur la base des comptages qualifiés, nous pouvons identifier la part de touristes, d'excursionnistes et d'habitants ainsi que le nombre moyen de passages par personne à chaque point d'entrée.