

## Communiqué de presse

### Les hôtes fribourgeois sous le radar

**3 mars 2023. La beauté des paysages, les attraits culturels et les attractions touristiques représentent les facteurs déclenchant d'un séjour dans le canton de Fribourg. Les résultats de l'étude comportementale mandatée par l'Union fribourgeoise du Tourisme valident les choix stratégiques pris afin de répondre aux nouveaux besoins des hôtes. Les acteurs touristiques disposent désormais d'un document de référence dans le développement d'un tourisme durable et de qualité. Au niveau des nuitées commerciales, le bilan réjouissant de 2022 fleurit avec les chiffres records de 2019.**

Avec pour objectif de mieux comprendre les attentes et les comportements de ses visiteurs, l'Union fribourgeoise du Tourisme (UFT) a mandaté le cabinet conseils M&BD Consulting afin d'entreprendre une étude comportementale. Réalisée en parallèle de la révision totale de la loi sur le tourisme et son règlement, l'analyse renforce le contenu de plusieurs documents stratégiques : Livre blanc sur le tourisme suisse et fribourgeois, stratégie de développement du tourisme fribourgeois, stratégie marketing et communication.

### Recueil de données qualitatif et quantitatif

L'échantillonnage de l'étude se base sur une 106 entretiens individuels, une observation du comportement des hôtes sur des lieux-clés ainsi que 1'249 réponses aux questionnaires diffusés en ligne. La récolte des données s'est faite en deux temps, sur une période de six mois en 2021 et de trois mois en 2022, afin de garantir un panel aussi représentatif que possible. L'étude identifie notamment trois facteurs principaux conduisant à un séjour dans le canton, à savoir activités, gastronomie et hébergement.

Au niveau des faits marquants, il est à relever que sans grande surprise l'image perçue de la région est associée à Gruyères, au fromage du même nom, aux lacs et à la ville de Fribourg. Les hôtes sondés proviennent des cantons limitrophes de Berne et Vaud en priorité, alors que la France et l'Allemagne constituent les marchés étrangers les plus importants. Alors que 46 % des visiteurs-ses sont des excursionnistes, l'hôtel reste toutefois le type d'hébergement principal, devant le camping et l'hébergement gratuit (amis, famille). La gastronomie et les produits du terroir séduisent les hôtes dont 48 % consomment un ou deux repas au restaurant. Parmi les deux à trois activités réalisées par jour figure en effet en tête de liste la dégustation de la cuisine régionale (69 %) devant la visite d'un site naturel (66 %).

### Le site unifié, source d'information prisée

Les visiteurs-ses se renseignent avant leur séjour de préférence sur les sites internet des organisations touristiques fribourgeoises, une démarche validant la mise en ligne l'an dernier du site unifié de l'UFT et de ses destinations. Le bouche-à-oreille, un accueil personnalisé, des points d'information mobiles constituent également plusieurs moyens d'information appréciés des hôtes. Quelle que soit la tranche d'âge, 83 % des client-e-s n'émettent cependant pas d'avis pendant et après leur séjour sur les réseaux sociaux ou sur une plateforme d'évaluation.

La beauté des paysages, le sentiment de sécurité ou le patrimoine historique atteignent le taux le plus élevé concernant le niveau de satisfaction du séjour, avec plus de 8,9 points sur une échelle de 1 à 10. Les acteurs touristiques doivent ainsi poursuivre la promotion des éléments les plus satisfaisants tout en améliorant ceux dont le taux bas peut être bénéfique à la qualité de l'offre. Constat réjouissant, près de 80 % des répondants à l'enquête se disent prêts à visiter ou séjourner à nouveau dans le canton de Fribourg.

## **Une large palette de recommandations**

Les résultats de l'étude constituent une connaissance fondamentale pour le développement du tourisme fribourgeois avec l'identification du comportement des hôtes. L'analyse se révèle donc un précieux outil stratégique pour les entités touristiques cantonale et régionales. De pertinentes recommandations sont à intégrer dans les actions marketing en fonction de leur faisabilité et l'emprise possible sur leur réalisation, les prestataires en possédant parfois seuls les clés. Accessibilité en transports publics, sensibilisation au tourisme durable, qualité et fréquence de l'offre, représentent autant de voies à suivre pour les prochaines années.

*Rapport complet de l'étude sur le comportement des visiteurs (en annexe)*

## **Bilan des nuitées 2022 : le retour en grâce**

Malgré l'impact des restrictions sanitaires sur les quatre premiers mois de l'année, le bilan global 2022 affiche une réjouissante augmentation de près de 22 % des nuitées commerciales, soit 903'419 unités, par rapport à 2021. L'hôtellerie fribourgeoise retrouve les chiffres de 2019, année dite exceptionnelle, avec 473'639 nuitées. Alors que la clientèle des pays limitrophes évolue très favorablement, les Suisses restent fidèles au canton avec 73,6 % de part de marché.

L'évolution des nuitées dans la parahôtellerie varie selon les types d'hébergement mais la courbe poursuit son ascension. L'évolution spectaculaire de la fréquentation des chambres d'hôtes (+ 85,7 % entre 2019 et 2022) influe en particulier sur les résultats. Les hébergements collectifs comme les locations de chalets et appartements de vacances reprennent de belles couleurs alors que les nuitées de passage des campings se stabilisent.

## **Forte affluence dans les lieux de visite**

La fréquentation des musées, lieux de visite et attractions touristiques prend l'ascenseur dès la levée des mesures sanitaires. A l'image de la Maison Cailler ou de La Maison du Gruyère, les plus importantes attractions touristiques restent en 2022 toutefois en deçà du nombre de visiteurs-ses d'avant la pandémie en raison d'un retour encore prudent de certains marchés lointains.

*Une sélection de vidéos et de photos sont disponibles en annexe.*

*Sous <https://www.fribourgregion.ch/fr/medias/>, la banque d'images [Flickr](#) propose également un grand choix de photos libres de droit que nous vous adressons volontiers en haute résolution.*

## **Personnes de contact :**

**Pierre-Alain Morard, Directeur de l'Union fribourgeoise du Tourisme,**  
tél. 075 434 97 96, [secretariat@fribourgregion.ch](mailto:secretariat@fribourgregion.ch).

**Christophe Renevey, Directeur adjoint de l'Union fribourgeoise du Tourisme,**  
tél. 079 321 03 45, [christophe.renevey@fribourgregion.ch](mailto:christophe.renevey@fribourgregion.ch).

**Elvis Gonzalez, CEO M&BD,**  
Tél. 078 766 33 33, [eq@mbdconsulting.ch](mailto:eq@mbdconsulting.ch)