

Les séjours professionnels : une clientèle stratégique pour l'hôtellerie francilienne

Insee Analyses Île-de-France • n° 158 • Octobre 2022



L'Île-de-France est l'une des destinations les plus plébiscitées au monde, autant par les touristes d'agrément que par les visiteurs professionnels. Depuis 2011, le nombre de nuitées hôtelières a augmenté grâce à la clientèle professionnelle qui représente, en 2019, une nuitée sur deux. Deux types de clientèle professionnelle coexistent : d'une part, les participants à des événements d'affaires sur un site dédié (salons, congrès...), d'autre part, les visiteurs professionnels (commerciaux, artisans...) qui se rendent dans les entreprises auprès de clients, prestataires ou fournisseurs. Certains hôtels de la grande couronne sont très dépendants de cette clientèle professionnelle. La crise sanitaire, qui a conduit à des évolutions dans les pratiques professionnelles avec le développement d'outils de travail à distance, pourrait avoir des effets durables sur le nombre de séjours professionnels à l'avenir. La tendance moins favorable observée de janvier à juillet 2022 comparativement au tourisme d'agrément pourrait en être un signal.

La crise sanitaire de Covid-19 a touché l'ensemble de l'économie française à partir de mars 2020, mais elle a eu un impact particulièrement important en Île-de-France. Compte tenu de sa dépendance à l'égard des échanges internationaux, la région a en effet été davantage pénalisée que le reste de la France. La baisse d'activité a notamment été très nette dans le tourisme et dans l'événementiel professionnel, activités qui occupent une place structurellement importante dans l'économie francilienne ► **encadré**. Dans ce contexte de crise, l'Insee a adapté son processus de collecte d'informations auprès des hôtels en leur soumettant un questionnaire allégé. Ainsi, la présente étude, qui vise à établir un état des lieux du tourisme d'affaires en Île-de-France, exploite principalement les données de l'année 2019, dernière année pour laquelle toutes les données mensuelles sont disponibles.

► Encadré - Quelle situation pour le tourisme professionnel en 2022 ?

Le tourisme professionnel est durement touché par la crise sanitaire. Le segment des congrès et salons a notamment connu un arrêt brutal. Entre mars 2020 et septembre 2021, date à laquelle les manifestations ont pu reprendre, 520 salons et plus de 1 000 congrès ont été annulés, soit près de 12 millions de visiteurs d'affaires non venus. Pour le seul segment des salons sur cette période, cela correspondrait à 3,5 millions de nuitées non consommées par les exposants et visiteurs dont 60 % d'étrangers.

Si, en 2021, la reprise d'activité dans les salons est nette, aucun indicateur ne revient à son niveau d'avant-crise, qu'il s'agisse de la surface nette occupée par les stands (- 15 %), la fréquentation des exposants (- 14 %) ou la fréquentation des visiteurs (- 24 %). Enfin, les clientèles lointaines, en particulier asiatiques, ne sont pas toutes revenues. De fait, la fréquentation hôtelière de la clientèle professionnelle est restée en retrait de plus de 40 % par rapport à 2019. Cette baisse a même atteint 49 % à Paris et 48 % dans le Val-d'Oise. En 2022, la situation du tourisme professionnel semble moins favorable que celle du tourisme d'agrément : entre janvier et juillet, le nombre cumulé de nuitées hôtelières est inférieur de 21 % à celui de 2019, tandis que la baisse n'est que de 2 % pour le tourisme d'agrément.

Durant ces deux années de crise sanitaire, le secteur de l'événement professionnel a bénéficié des aides de droit commun mises en place par le gouvernement pour soutenir l'économie en général (prêt garanti par l'État, chômage partiel...). En 2022, l'État a de plus inclus dans son plan de relance un volet spécifique à la filière événementielle, afin d'accompagner financièrement la participation des entreprises à des salons en tant qu'exposants, et d'attirer des « top acheteurs » sur les salons professionnels.

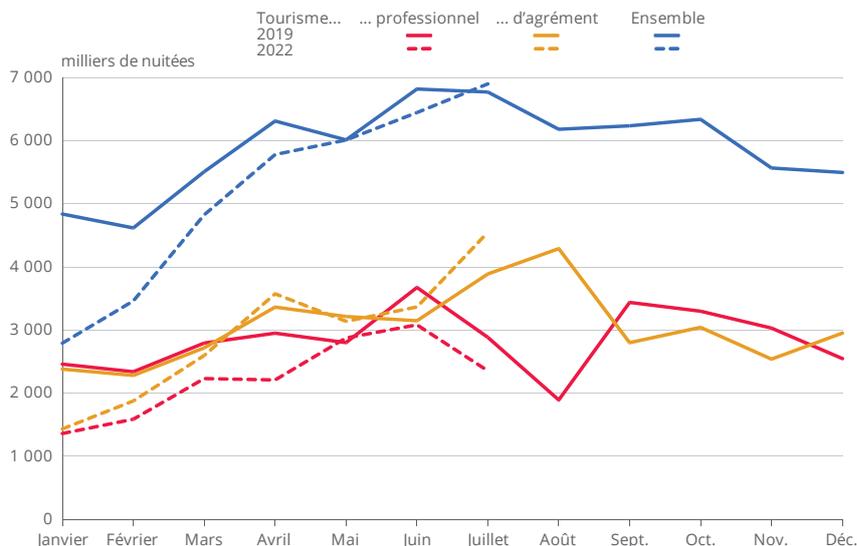
En partenariat avec :

L'Île-de-France constitue une destination leader à la fois pour le tourisme d'agrément et pour le tourisme professionnel. En 2019, elle a ainsi accueilli 22 millions d'étrangers (sur un total de 50,6 millions), se positionnant devant Londres (21,5 millions), New York (13,5 millions) et Tokyo (10,4 millions). La région dispose de centres de décisions politiques et économiques, d'une offre culturelle et patrimoniale, d'une connectivité internationale via ses aéroports et ses gares TGV, d'un maillage de son réseau de transports en commun, mais aussi de la première offre hôtelière au monde avec plus de 156 000 chambres. Ces atouts la positionnent très favorablement sur la scène internationale en ce qui concerne l'attractivité touristique.

Paris en tête du classement mondial des villes de congrès

À l'égard des touristes venant pour raisons professionnelles, la région capitale possède une offre d'infrastructures extrêmement riche et diversifiée, avec 700 000 m² de surface couverte d'exposition et de congrès, répartis sur 21 sites de toutes tailles. Parmi ceux-ci, les parcs des expositions Paris Nord Villepinte (247 000 m², soit le 10^e parc mondial) et Paris Expo Porte de Versailles (216 000 m², soit le 14^e parc mondial et le premier situé en centre-ville) permettent d'accueillir tout type de manifestation. En 2019, la région a ainsi accueilli au total 450 salons (grand public et professionnels) et 1 200 congrès, auxquels ont participé environ 12 millions de visiteurs. Paris se classe par ailleurs au premier rang mondial dans l'organisation de congrès selon l'*International Congress and Convention Association (ICCA)*.

► 1. Évolution de la fréquentation hôtelière en Île-de-France en 2019 et 2022*



* Pour l'année 2022, les données d'août à décembre ne sont pas disponibles.

Lecture : en août 2019, le nombre de nuitées dans les hôtels franciliens atteint son minimum pour les touristes venus pour des raisons professionnelles et son maximum pour les touristes d'agrément.

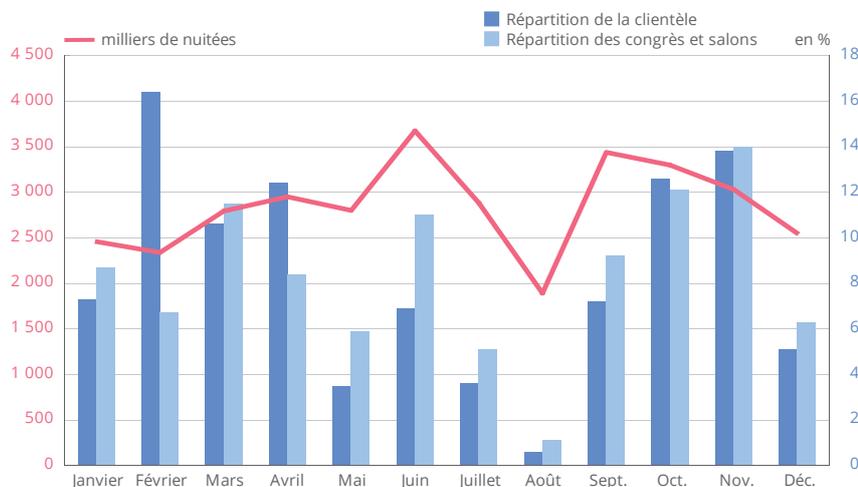
Source : Insee, enquêtes de fréquentation hôtelière 2019 et 2022.

Les professionnels en déplacement dans la région séjournent surtout à l'hôtel

Différentes motivations peuvent conduire à des déplacements professionnels vers l'Île-de-France. Selon l'enquête Avion-Train-Route du Comité régional du tourisme, les rendez-vous d'affaires « classiques », bien souvent individuels, sont à l'origine de près de la moitié des séjours professionnels dans la région en 2019. Les événements d'affaires sont aussi à l'origine de nombreuses arrivées. Ainsi, les séminaires génèrent 17 % des venues professionnelles sur le territoire, les stages et formations 14 %, les salons 11 % et les congrès 8 %.

La clientèle professionnelle a un comportement et des habitudes de consommation qui diffèrent de la clientèle d'agrément. En effet, les destinations sont plus souvent contraintes, voire imposées par l'activité professionnelle ou par l'employeur. Pour son hébergement, la clientèle professionnelle privilégie dans deux tiers des cas l'hôtel à d'autres types d'hébergement (famille, amis, locations meublées de courte durée...). En particulier, lors de congrès de grande envergure, les organisateurs réservent souvent eux-mêmes l'ensemble des chambres dans un nombre d'hôtels limité afin qu'un maximum de congressistes logent au même endroit. Ils ont alors besoin d'établissements « gros porteurs », disposant de centaines de chambres comme l'hôtel surplombant le Palais des Congrès de la porte Maillot dont la capacité avoisine les 1 000 chambres.

► 2. Répartition des nuitées hôtelières de la clientèle professionnelle et du nombre de salons et congrès par mois en 2019



Lecture : 7 % des congrès et salons de 2019 se sont tenus en février. Ils ont attiré 16 % de la clientèle annuelle des congrès et salons. Au cours de ce mois, les hôtels franciliens ont enregistré 2 340 000 nuitées de clientèle professionnelle.

Sources : Insee, enquête de fréquentation hôtelière 2019 ; CCI Paris Île-de-France - Office du Tourisme et des Congrès de Paris (OTCP) 2019.

Des saisonnalités complémentaires pour les clientèles professionnelle et d'agrément

Avec 34 millions de nuitées hôtelières en 2019 (soit 35 % des nuitées de France métropolitaine), l'Île-de-France est de loin la première région française pour les séjours professionnels. Cela représente 48 % de l'ensemble des nuitées hôtelières franciliennes, soit près d'une nuitée sur deux. La clientèle professionnelle est en particulier plus présente que la clientèle d'agrément durant les mois de juin et de septembre à novembre, période moins prisée pour les loisirs. Les séjours professionnels sont, à l'inverse, moins fréquents pendant les deux mois d'été, mais ils représentent néanmoins un nombre élevé de nuitées (1,9 million en août, soit 31 % de l'ensemble des nuitées du mois contre 25 % en province).

► 3. Répartition des nuitées hôtelières par département francilien en 2019

Département	Clientèle professionnelle		Clientèle d'agrément		Ensemble	
	Nombre (en milliers)	Part (en %)	Nombre (en milliers)	Part (en %)	Nombre (en milliers)	Part des nuitées de la clientèle professionnelle par rapport à l'ensemble des nuitées (en %)
Paris	17 017	49,9	21 004	57,3	38 021	44,8
Petite couronne	8 462	24,8	5 955	16,3	14 417	58,7
Hauts-de-Seine	3 582	10,5	2 438	6,7	6 020	59,5
Seine-Saint-Denis	2 861	8,4	2 171	5,9	5 032	56,9
Val-de-Marne	2 019	5,9	1 346	3,7	3 365	60,0
Grande couronne	8 634	25,3	9 664	26,4	18 298	47,2
Seine-et-Marne	2 843	8,3	6 810	18,6	9 653	29,5
Yvelines	1 703	5,0	813	2,2	2 516	67,7
Essonne	1 455	4,3	594	1,6	2 049	71,0
Val-d'Oise	2 633	7,7	1 447	4,0	4 080	64,5
Île-de-France	34 113	100,0	36 623	100,0	70 736	48,2

Lecture : en 2019 en Île-de-France, 25,3 % des nuitées effectuées par la clientèle professionnelle se font en grande couronne, 8,3 % en Seine-et-Marne.

Source : Insee, enquête de fréquentation hôtelière 2019.

À la différence de la province, l'Île-de-France attire les touristes tout au long de l'année : le pic de fréquentation hôtelière n'y est pas très marqué durant l'été, le mois de juin constituant le point culminant ► **figure 1**. De manière générale, lorsque la fréquentation de la clientèle professionnelle est moins forte (période de vacances scolaires), celle d'agrément prend le relais.

La clientèle professionnelle est constituée, entre autres, des exposants et visiteurs des foires et salons, ainsi que des congressistes. La saisonnalité du tourisme d'affaires épouse donc en partie celle des congrès et salons. Ces événements sont principalement organisés lors de deux périodes : en début d'année (de février à avril) et à l'automne (d'octobre à novembre). Selon les années, leur nombre évolue, certains étant biennaux ou triennaux ► **figure 2**. Deux principaux parcs d'exposition de la région sont le lieu de grands événements : d'une part, Paris Nord Villepinte accueille, pour l'essentiel, des grands salons professionnels (tel le Mondial du bâtiment, avec 112 000

visiteurs en novembre 2019) ; d'autre part, Paris Expo Porte de Versailles organise aussi de nombreux salons (comme le Salon de l'agriculture fin février, avec 630 000 visiteurs), davantage destinés au grand public et attirant une clientèle **résidente** plus locale, qui recourt potentiellement moins à des hébergements hôteliers.

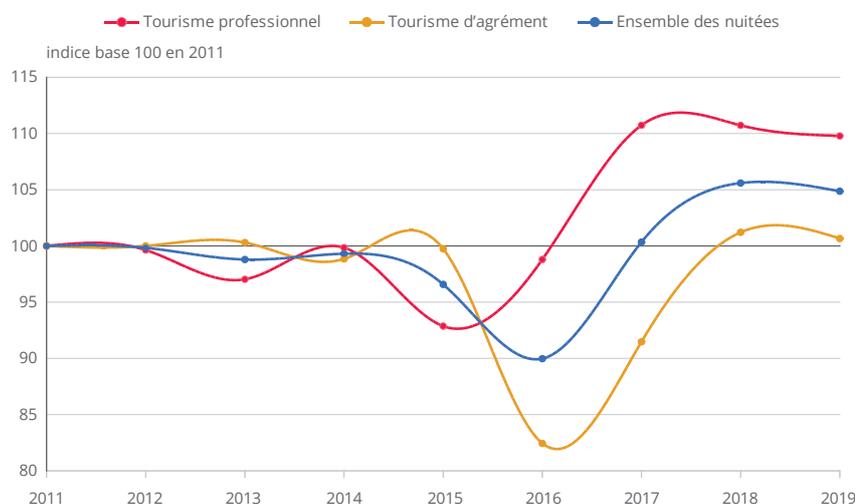
De manière générale, les séjours professionnels se déroulent plus souvent dans des hôtels « bon marché » que les séjours d'agrément. En 2019, en Île-de-France, près de 32 % des nuitées de la clientèle professionnelle sont enregistrées dans des hôtels de 1 ou 2 étoiles, voire non classés, contre 23 % pour la clientèle d'agrément. Ces écarts peuvent tenir notamment à des contraintes financières des employeurs dans le choix des hôtels, tant du point de vue de leur catégorie de confort que de leur localisation. Les nuitées de clients d'affaires s'effectuent pour 50 % à Paris et 25 % en petite couronne, contre respectivement 57 % et 16 % pour les touristes d'agrément qui privilégient probablement la proximité

avec les sites touristiques ► **figure 3**. Au sein de la grande couronne, la Seine-et-Marne est le département qui enregistre le plus grand nombre de nuitées de clientèle professionnelle. Pourtant, du fait de l'implantation de Disneyland Paris, le nombre de nuitées d'agrément y est encore plus important. Dans les autres départements, la clientèle est moins nombreuse et majoritairement professionnelle.

La clientèle professionnelle représente plus de 72 % du total des nuitées dans 250 hôtels franciliens

Selon leur catégorie de confort et leur localisation, les hôtels sont plus ou moins dépendants d'une clientèle séjournant pour des raisons professionnelles. Pour 10 % des hôtels du parc francilien, les nuitées pour motif professionnel représentent ainsi en 2019 plus de 72 % du total des nuitées. Ces hôtels les plus dépendants de la clientèle professionnelle se situent le plus souvent en grande couronne : près des deux tiers y sont implantés contre seulement 20 % pour l'ensemble du parc francilien. Ces hôtels se distinguent, du reste, par une forte proportion de catégories 1 ou 2 étoiles ou non classés (77 % contre 35 %) et une très forte proportion d'hôtels de chaîne proposant de nombreuses chambres (50 ou plus) alors que, dans le parc total, les hôtels indépendants sont majoritaires. La clientèle, qu'elle soit professionnelle ou d'agrément, y est surtout française : 80 % des nuitées totales sont le fait de résidents, contre en moyenne 45 % dans l'ensemble des hôtels. Les hôtels les plus dépendants de la clientèle professionnelle sont généralement situés à proximité de centres d'affaires, de sites touristiques, mais aussi d'aéroports. Ils accueillent probablement des professionnels en déplacement pour des réunions, des formations, des séminaires organisés à proximité des entreprises, ou au contraire hors du cadre professionnel habituel. Dans les années à venir, cette clientèle

► 4. Évolution lissée des nuitées hôtelières franciliennes entre 2011 et 2019



* Le lissage des données a été réalisé en mobilisant une spline cubique.

Lecture : en 2016, par rapport à 2011, le nombre de nuitées hôtelières est plus bas de 18 % pour les touristes d'agrément et de 1 % seulement pour les touristes venus pour des raisons professionnelles.

Source : Insee, enquête de fréquentation hôtelière 2019.

professionnelle pourrait évoluer du fait des transformations récentes ou futures : télétravail, réunions hybrides, événements numériques...

2010-2019 : une décennie entre croissance et crises à répétition

La décennie 2010-2019 a été marquée au niveau mondial par une forte croissance du tourisme, qui a notamment profité à la France et sa région capitale. Ainsi, l'année 2019 a permis d'établir des records de fréquentation touristique. En Île-de-France, près de 71 millions de nuitées hôtelières ont été enregistrées contre 67 millions en 2011 ► **figure 4**. La croissance a été principalement portée par le tourisme professionnel, qui a augmenté de 9 % sur cette période quand le tourisme d'agrément ne progressait que de 1 %, dans un contexte de développement de circuits d'hébergements alternatifs (plateformes de location de logements).

Cette croissance est cependant loin d'avoir été continue. En effet, plusieurs crises ont perturbé, voire bouleversé, le secteur touristique en France et particulièrement en Île-de-France. L'année 2015 a été marquée par les attentats de Paris en janvier et novembre. L'impact sur le tourisme professionnel en Île-de-France a été immédiat mais de courte durée alors que celui sur le tourisme d'agrément a été plus tardif mais plus long également. Dès la fin de l'année 2015, le nombre de déplacements professionnels a chuté brutalement, notamment à Paris. Cela tient à deux raisons. D'une part, les entreprises portaient la responsabilité d'envoyer des salariés dans une zone jugée dangereuse. D'autre part, certains événements professionnels ont été purement et simplement annulés au lendemain des attentats. Durant l'année 2016, le tourisme professionnel s'est redressé. Une fois retrouvées les garanties en matière de sécurité, les entreprises ont pu rapidement relancer les déplacements de leurs salariés vers leurs destinations habituelles. Il s'agissait de renouer rapidement avec leurs partenaires d'affaires, et de retrouver les opportunités *via* les foires et salons, en particulier à Paris où ceux-ci avaient repris. Dans le tourisme d'agrément, l'impact des attentats est davantage visible en 2016, les reports ou annulations de voyages en 2015 étant plus complexes ou coûteux. La clientèle d'agrément est ensuite revenue plus progressivement du fait d'un contexte social pouvant dissuader notamment les **non-résidents** (grandes manifestations

publiques des gilets jaunes fin 2018-début 2019 et contre la réforme des retraites en décembre 2019).

Les nouveaux défis de l'accueil pour le tourisme professionnel

En 2020 et 2021, la crise sanitaire a fortement éprouvé le tourisme professionnel. Elle a modifié les organisations du travail (télétravail, visioconférences...). Aujourd'hui, ces transformations ne sont pas terminées. Les modalités de tenue des événements professionnels posent ainsi question avec, probablement, un point d'équilibre entre digitalisation et hybridation (mélange de présentiel et de distanciel) qui n'est pas encore atteint. À cela, s'ajoute pour

les entreprises la prise en compte de plus en plus importante des critères de responsabilité sociétale et environnementale (RSE) et ce, dans un contexte de tensions sur les ressources énergétiques appelant notamment à la sobriété. Cela peut inviter à repenser la mobilité des salariés. L'enjeu pour les acteurs de la région sera de répondre aux nouveaux besoins de cette clientèle professionnelle afin que l'Île-de-France conserve son rang dans la compétition internationale. ●

Marie-Christine Abboudi, Camille Fauret (Insee), Aurélien Neff, Emmanuel Rodier (CCI Paris Île-de-France)



Retrouvez plus de données en téléchargement sur www.insee.fr

► Pour comprendre

L'enquête de fréquentation hôtelière (EFH) est réalisée mensuellement auprès d'un échantillon d'hôtels classés (de 1 à 5 étoiles) ou non classés. Les résultats de l'enquête permettent d'observer la fréquentation touristique (occupation des logements, nombre d'arrivées, nombre de nuitées, par catégorie, etc.) aux niveaux national, régional et infra-régional. En 2020 et 2021, l'enquête a été allégée une partie de l'année. La comparaison entre 2019 et 2021 est réalisée sur la période de mai à décembre.

La fréquentation en nuitées correspond au nombre total de nuits passées par les clients dans un établissement touristique. Un couple séjournant trois nuits dans un établissement compte pour six nuitées, de même que six personnes ne séjournant qu'une nuit. Pour un hôtel donné, les nuitées de la clientèle professionnelle s'obtiennent en multipliant le nombre total de nuitées par la part de la clientèle professionnelle.

Les informations relatives aux motifs de venue des touristes d'affaires sont issues de **l'enquête Avion-Train-Route** du Comité régional du tourisme, dont les résultats sont mis à disposition dans sa publication « Repères ». Les résultats cités sont ceux de 2019.

La CCI Paris Île-de-France a constitué et gère une base de données exhaustive à partir des chiffres fournis par les principaux acteurs des salons en Île-de-France : l'Union française des métiers de l'événement (Unimev) avec qui la CCI Paris Île-de-France partage une base de données sur les salons ; les 21 principaux sites d'expositions et de congrès en Île-de-France ; les trois organismes certificateurs des principaux salons en France et en Île-de-France ; les organisateurs de salons qui fournissent à la CCI Paris Île-de-France les statistiques déclaratives « sortie de salons ».

► Définitions

Arrivées : personnes résidant en dehors de l'Île-de-France et venant séjourner dans la région.

Résident (au sens du tourisme) : personne résidant en France et réalisant un séjour touristique en France.

Non-résident (au sens du tourisme) : personne résidant à l'étranger et réalisant un séjour touristique en France.

► Pour en savoir plus

- **Belliard M., Catana A., Neff A., Sanchez Rios L.**, « Le tourisme d'affaires en Europe, de l'arrêt brutal à la reprise », Crocis de la CCI Paris Île-de-France, *Enjeux Île-de-France* n° 229, novembre 2021.
- « Repères de l'activité touristique à Paris Île-de-France 2021 », Comité régional du tourisme Paris Île-de-France, juillet 2021.
- **Herbet-Simon J., Le Fillâtre C.**, « 14 millions de touristes en moins au premier semestre 2020 en Île-de-France », *Insee Analyses Île-de-France* n° 126, décembre 2020.
- **Nays J.-M.**, « Tourisme d'affaires - Édition 2020 - Rencontres et événements d'affaires à Paris Île-de-France », CCI Paris Île-de-France, Focus spécial « Impact de la Covid-19 » sur l'activité 2020, novembre 2020.
- **Belliard M., Catana A., Decome M., Le Priol M., Neff A.**, « Tourisme dans les métropoles mondiales : quel positionnement de Paris Île-de-France face à ses concurrentes ? », Crocis de la CCI Paris Île-de-France, *Enjeux Île-de-France* n° 208 et n° 209, janvier et février 2019.
- **Favre F.**, « Le tourisme en Europe en 2015 - Espagne et France en tête des nuitées », *Insee Première* n° 1610, juillet 2016.

Insee Île-de-France
1 rue Stephenson
78188 Saint-Quentin-en-
Yvelines Cedex

Directrice de la
publication :
Isabelle Kabla-Langlois

Rédactrices en chef :
Marie-Odile Liagre
et Brigitte Rigot

Maquette :
Frédéric Luczak
et Nicolas Renaud

@InseeRegions
www.insee.fr

ISSN 2416-8149
© Insee 2022

Reproduction partielle
autorisée sous réserve de
la mention de la source et
de l'auteur

