



La clientèle mexicaine



■ L'essentiel ⁽¹⁾

- **Forme d'état** : Le Mexique est une république fédérale composée de 31 états et d'un district fédéral, subdivisés en municipalités (municipios) ou en délégations (dans le cas du district fédéral). La séparation des trois pouvoirs (exécutif, législatif et judiciaire) est garantie par la Constitution de 1917.
- **Capitale** : Mexico
- **Langue(s) officielle(s)** : aucune langue officielle, l'espagnol et 67 autres langues indigènes ont le statut de « langues nationales ».
- **Monnaie** : Peso mexicain (1 € = 18 MXN)
- **Population** : 115 millions d'habitants (2014)
- **Densité moyenne** : 65 habitants/km² (2014)
- **Taux de croissance économique** : + 2,4% (2013)
- **PIB par habitant** : 17 880 \$ (2014)
- **Taux d'inflation** : + 4% (2014)
- **Taux de chômage** : + 5,1% (2014)
- **Vacances et congés** : L'année scolaire débute en septembre et s'achève en juin. Le rythme des vacances est typique de l'hémisphère nord, avec une grande coupure estivale (juillet, août) et deux à trois coupures, plus brèves, qui correspondent aux fêtes traditionnelles, qui ne sont autres que les fêtes religieuses (Toussaint, Noël, Pâques). La loi mexicaine prévoit que la durée des congés payés ne peut être inférieure à 6 jours ouvrés par année. La durée des congés payés est ensuite augmentée en fonction de l'ancienneté dans l'entreprise.
- **Aspects culturels** : La famille est au centre de la culture mexicaine et régit les rôles sociaux. Dans un pays ayant vécu beaucoup d'instabilité dans le passé, elle représente la solidarité et est la pierre angulaire de la société. La famille mexicaine ne se compose pas seulement de la famille nucléaire, mais aussi de celle élargie (grands-parents, oncles, tantes, parrains des enfants et même parfois les employés de la maison). Ainsi, il n'est pas rare de voir plusieurs générations sous un même toit et il en est de même pour les voyages. La religion est également omniprésente dans la société mexicaine et un peu plus de 80% de la population est catholique. Les mexicains sont réputés pour leur gentillesse aussi ils apprécient tout particulièrement qu'on le soit également à leur égard. Ils ont un sens aigu du contact et il est important pour eux de tisser des liens d'amitié même en affaire.

■ Caractéristiques générales des voyages ⁽²⁾

- **Départs annuels en voyage** : plus de 22 millions de Mexicains sont partis à l'étrangers en 2014
- **Durée moyenne de séjour** : 14 jours
- **Budget des Mexicains en voyage** : 774 \$
- **Thématiques prédominantes** : « Art de vivre à la française » : culture, patrimoine, mode, vins, gastronomie, shopping ; le touriste mexicain choisit la destination France en raison de la grande variété d'offres qu'elle propose : tourisme culturel, urbain, tourisme religieux, œnotourisme,... Le touriste mexicain ne regarde pas à la dépense lors de ses vacances et peut dépenser jusqu'à 3 fois plus en shopping que pour le voyage en lui-même.
- **Types d'hébergements** : Hôtellerie, principalement 3 à 5 étoiles.
- **Commercialisation** : 40% des Mexicains utilisent Internet et près de 19 millions sont équipés de smartphone ou d'une tablette. Ils passent un petit peu plus de 5 heures par jour sur la toile 84% des internautes utilisent internet pour préparer leur voyage : recherche d'idées de voyages, lectures des commentaires d'autres voyageurs, téléchargement de vidéo de voyages. Mais le taux d'intermédiation est très élevé : 80% des voyageurs utilisent les services d'un tour operator ou d'une agence. Par ailleurs, la plupart des touristes mexicains réservent leur voyage à la dernière minute.





■ Style de séjours

On note que 20% des mexicains ont le budget nécessaire pour réaliser un voyage en Europe. Ils effectuent en général un tour en bus et visitent entre 3 et 5 pays dont la France. Sur ces 20%, les trois quart partiront en groupe. Le voyageur mexicain est habitué à recevoir du service avant tout et partout car il a du personnel à domicile ou à demeure, les valets de parkings sont très présents dans les restaurants, bars, discothèques, bureaux, parkings publics, centres commerciaux ..., dans les restaurants 2 personnes minimum sont au service de chaque table, ils sont habitués aux porteurs dans les aéroports.

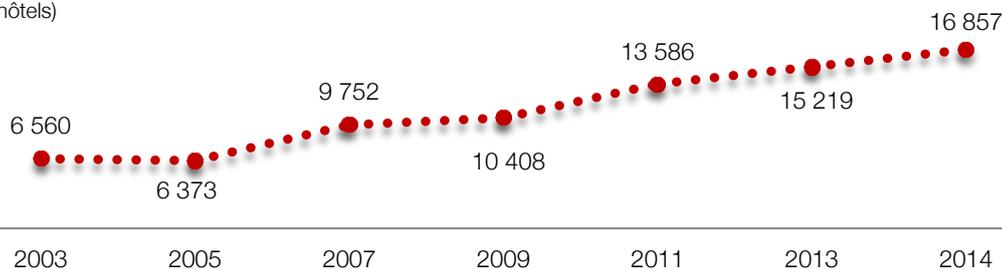
■ Suggestions ⁽²⁾

Le service doit être le maître mot. Ils ont besoin d'être choyés, «cocoonnés». Les Mexicains sont très sensibles à la qualité de l'accueil, du service, à la langue parlée. Ils voyagent souvent en famille donc demande importante de chambre et service pour 4 personnes ou plus.

Ils admirent la France pour sa qualité de vie, sa culture, sa gastronomie et son esthétisme ; ils sont avides de découvrir tous les aspects de notre pays (et pas uniquement la visite de la capitale). Pour aborder le marché mexicain il faut observer la règle des « 3 P » : présence, patience, persévérance. Les Mexicains ont besoin d'établir une relation de confiance avec leurs interlocuteurs.

■ Evolution de 2003 à 2014 des nuitées « Amérique centrales et du sud » en Bourgogne ⁽⁶⁾

(hôtels)



■ Fréquentation par mode d'hébergements ⁽⁵⁾

- **Dans l'hôtellerie** : la clientèle latino américaine figure au 12^{ème} rang des clientèles étrangère en Bourgogne avec 16 857 nuitées en 2014 soit 1% des nuitées étrangères. La durée moyenne de séjour était de 1,5 nuitées en 2014.

Sources :

⁽¹⁾ FMI/Eurostat

⁽²⁾ Atout France

⁽³⁾ Baromètre eTour & ⁽⁴⁾ Observatoire eTour

⁽⁵⁾ Enquêtes de fréquentation INSEE (hôtels et campings) et gîtes de France (gîtes en centrale de réservation)

⁽⁶⁾ Enquête de notoriété Euroeka

Pour aller plus loin : consultez le site internet professionnel de Bourgogne Tourisme – www.bourgogne-tourisme-pro.com

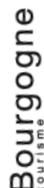
Votre contact promotion

Emmanuelle HERVIEU
 Chef de département marketing
 et promotion internationale
 Tel. 03 80 280 291
 e.hervieu@crt-bourgogne.fr



Votre contact observation

Fanny OEUVRAY
 Chargée de l'observatoire
 touristique régional
 Tel. 03 80 280 284
 f.oeuvray@crt-bourgogne.fr



Votre contact presse

Coralie MOISSON
 Chargée de presse
 Tel. 03 80 280 303
 c.moisson@crt-bourgogne.fr

