

TOULOUSE sur les Chemins de Saint-Jacques de Compostelle en France

Synthèse Enquête Marcheurs ACIR Compostelle 2017



Organisation
des Nations Unies
pour l'éducation,
la science et la culture



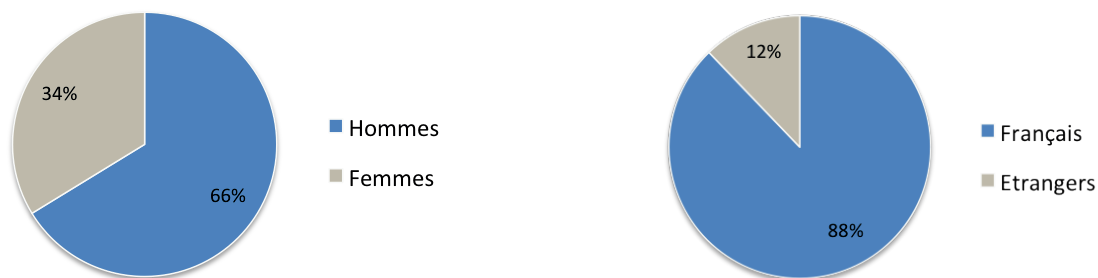
Chemins de Saint-Jacques-
de-Compostelle en France
inscrits sur la Liste du
patrimoine mondial en 1998





Profils des marcheurs-pèlerins

La grande majorité des marcheurs enquêtés sont des hommes français.

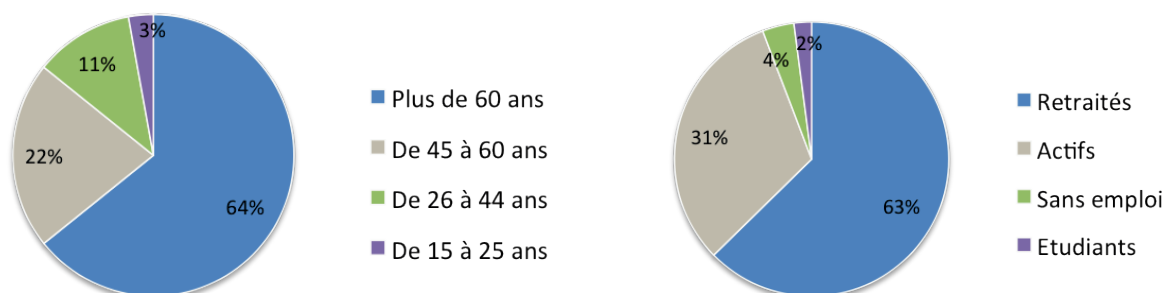


La proportion moindre de femmes peut s'expliquer par leur préférence pour des chemins plus fréquentés lorsqu'elles marchent seules.

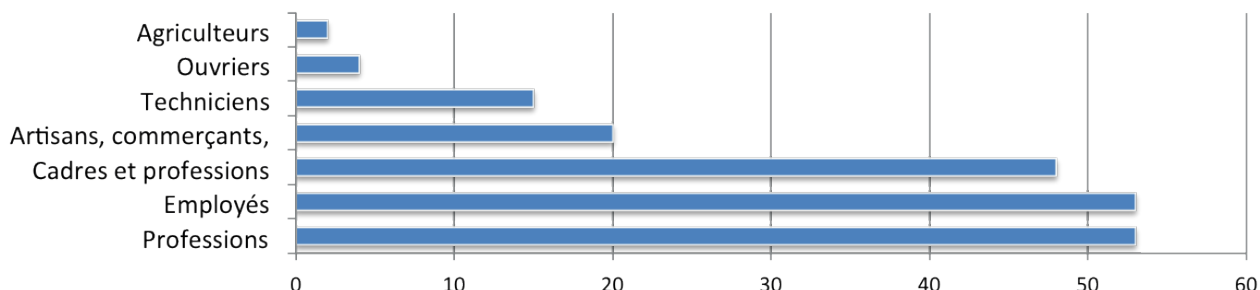
Les étrangers, moins représentés, sont principalement des Canadiens, Allemands, Belges puis en moindre proportion des Hollandais, Italiens, Autrichiens, Espagnols, Suisses.

Le faible pourcentage d'étrangers est l'un des biais de la diffusion du questionnaire en Français. Les amis de St-Jacques en Occitanie et l'ACIR Compostelle constatent une proportion supérieure d'étrangers dans leur pratique d'accueil.

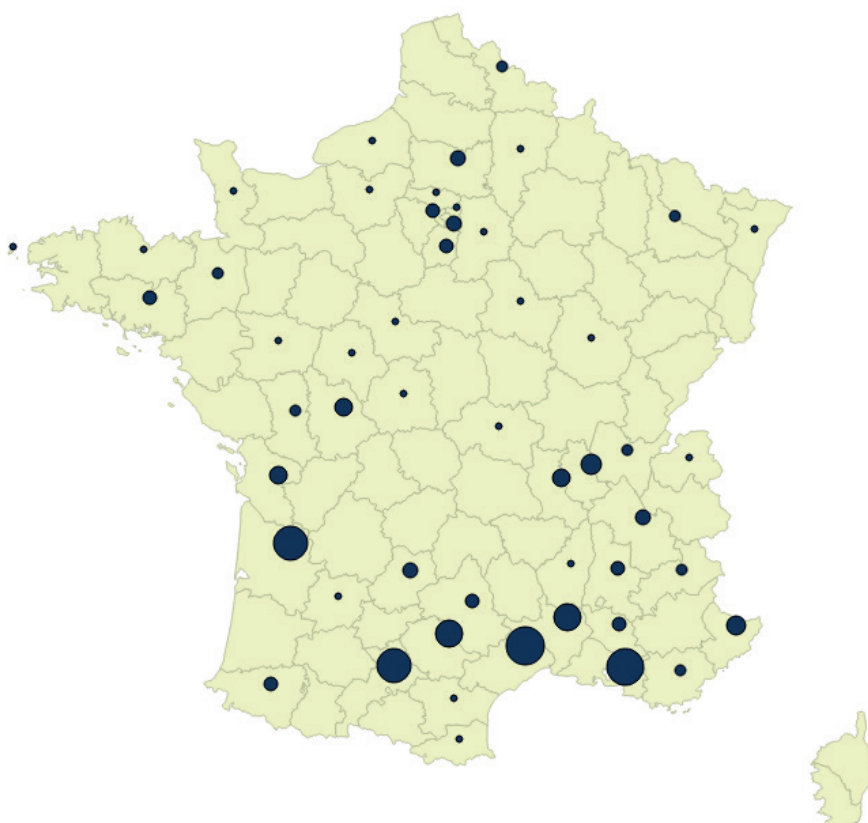
64 % ont plus de 60 ans et sont à la retraite.



Les catégories socioprofessionnelles des marcheurs sont variées.



Origine géographique des marcheurs-pèlerins



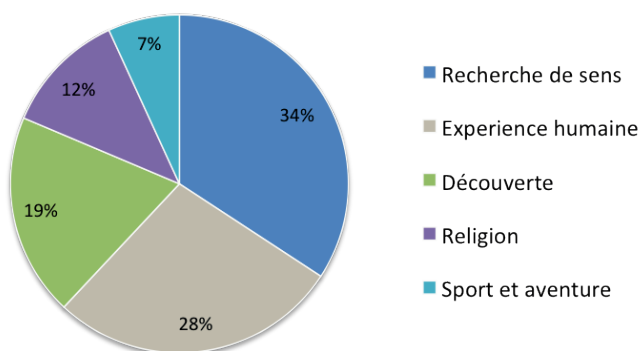
Carte des communes de résidence des marcheurs.

Les personnes enquêtées viennent de la France entière, principalement des Régions Occitanie (36%), Nouvelle-Aquitaine (17%), PACA (17%), Auvergne-Rhône-Alpes (11%) et Ile de France (6%).

Les principaux départements d'origine sont l' Hérault (11%), les Bouches-du-Rhône (10 %), la Gironde (9 %), la Haute-Garonne (9%), le Gard (6%) et le Tarn (6%).

Motivations des marcheurs-pèlerins

Quelle est la principale motivation qui vous a décidé à partir sur les chemins de Compostelle ?



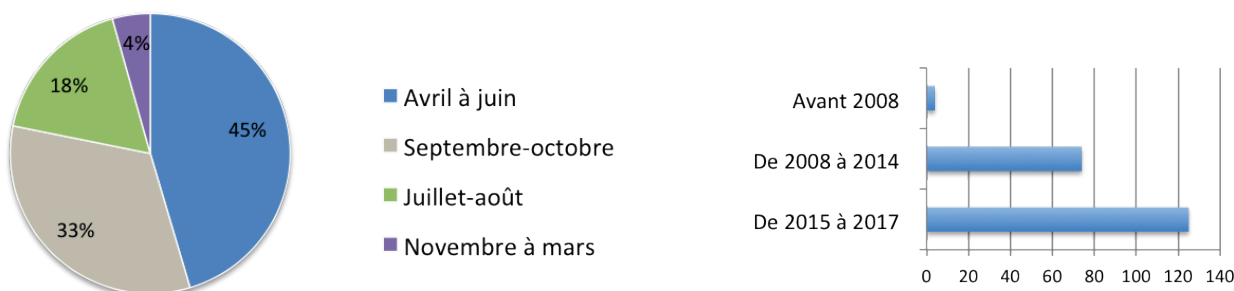
Les motivations des marcheurs sont diverses, la marche au long court répond à une recherche de sens (quête de soi, besoin de rupture et d'ailleurs) et d'expériences humaines (rencontres, convivialité), au-delà des motivations religieuses, sportives ou de découvertes (tourisme, patrimoine, paysages).

Pratiques

La quasi-totalité des enquêtés ont fait l'itinéraire à pied, seuls ou à deux.

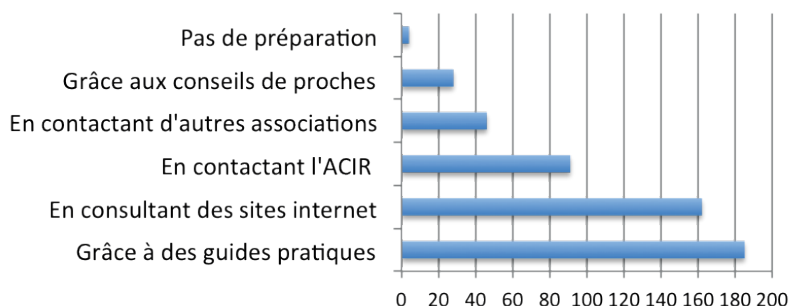


Les marcheurs sont passés par Toulouse hors saison, pour la plupart récemment.



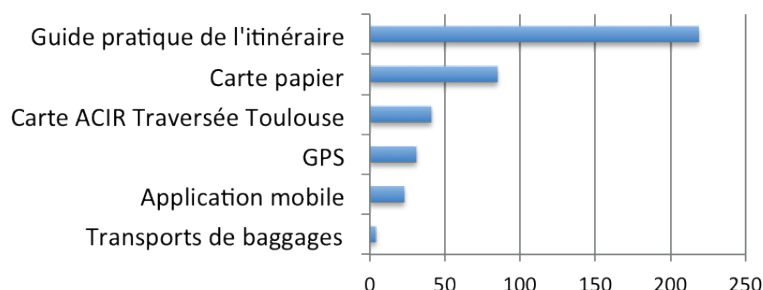
Supports utilisés pour la préparation et la marche

Comment avez-vous préparé en amont votre itinéraire ?

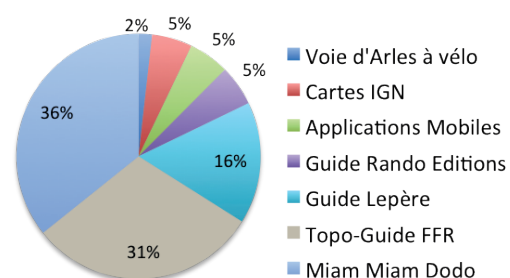


L'usage d'internet est important dans la préparation. Malgré les nouveaux moyens de communication, les supports papiers restent les plus utilisés pour la préparation et pendant la marche. L'âge des enquêtés et le besoin de déconnexion peuvent expliquer cette pratique.

Les guides sont le principal support utilisé sur le chemin.



Les guides pratiques utilisés sont variés.

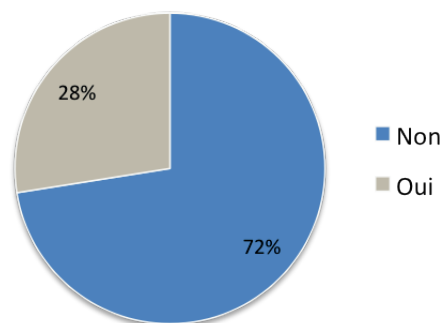


Itinéraires

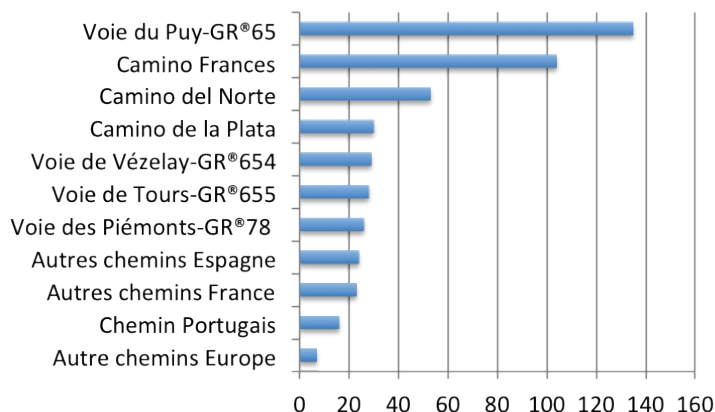
Les enquêtés sont des randonneurs chevronnés, collectionneurs d'itinéraires.

Nombre d'entre eux ont déjà emprunté la Voie du Puy ou les chemins espagnols avant de marcher sur la Voie d'Arles ou le Conques-Toulouse.

Etait-ce la 1ère fois que vous marchiez sur un chemin de Compostelle ?



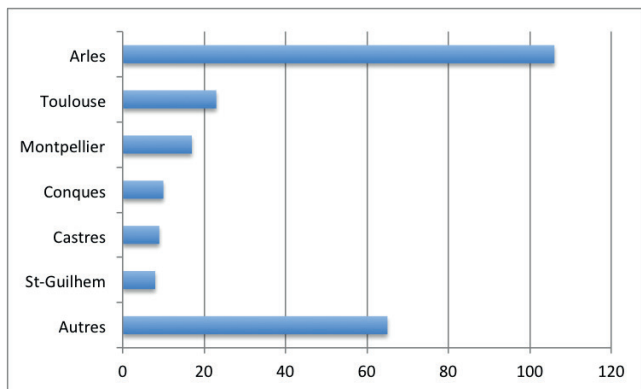
Quel(s) chemin(s) avez-vous déjà parcouru ?



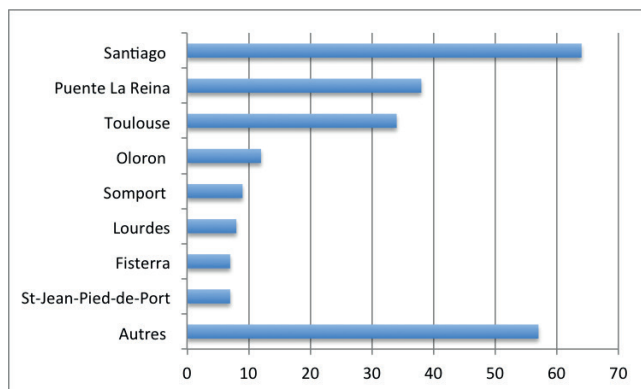
La grande majorité des marcheurs ont cheminé sur la Voie d'Arles et seulement 8% d'entre eux sur l'itinéraire Conques-Toulouse.

Toulouse est une ville de départ, de passage et d'arrivée.

Commune de départ



Commune d'arrivée



Les villes de départ sont multiples mais la principale est Arles (43%).

Les villes d'arrivée sont également diverses, même si de nombreux marcheurs vont jusqu'à Saint-Jacques de Compostelle en Galice.

15% des marcheurs sont partis de leur commune de résidence.

26% des marcheurs ont marché jusqu'à Saint-Jacques de Compostelle.

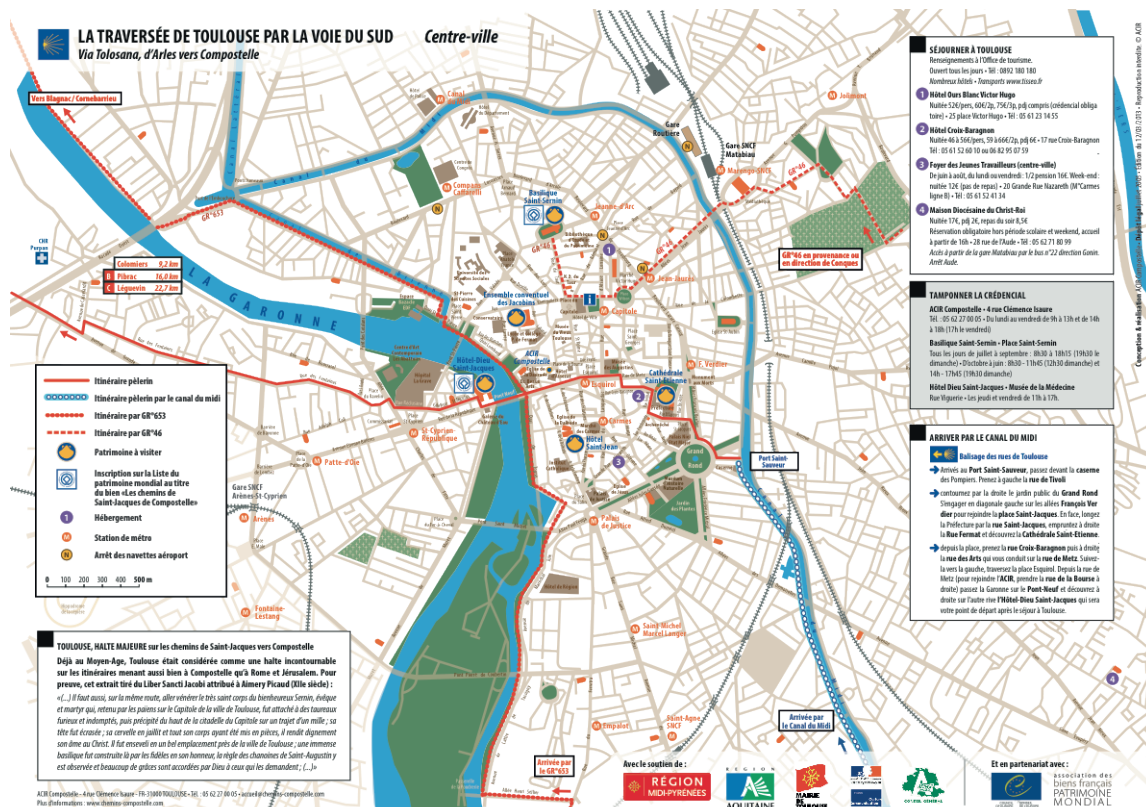
Les marcheurs ont effectué de très longs itinéraires, en une ou plusieurs fois.

TOULOUSE, lieu de passage, d'arrivée et de départ

Il existe plusieurs chemins pour entrer et sortir de Toulouse.

Les marcheurs-pèlerins peuvent arriver à Toulouse par le GR®653 ou le Canal du Midi lorsqu'ils marchent sur la voie d'Arles, ou par le GR®46 s'ils viennent de Conques.

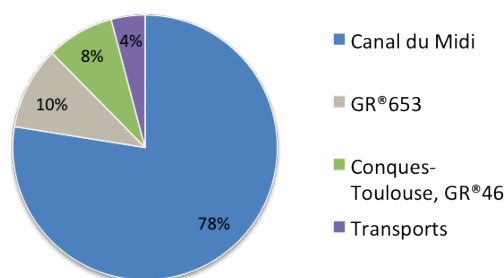
Ils peuvent quitter la ville par le GR®653 (qui passe par Blagnac), «l'itinéraire pèlerin» (plus direct par Purpan), ou par la Garonne s'ils empruntent la Via Garona, balisée GR®861 depuis 2017.



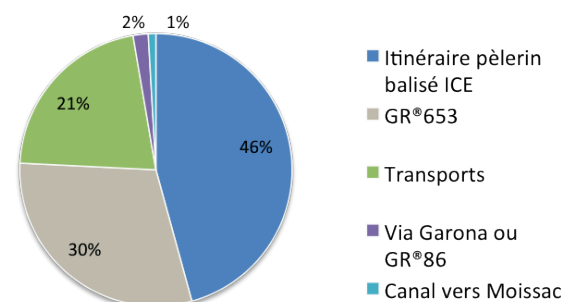
78% des marcheurs arrivent à Toulouse par le Canal du Midi.

Ils quittent la ville par l'itinéraire pèlerin, le GR®653, et en moindre mesure les transports en commun.

Quel itinéraire avez vous emprunté pour arriver à Toulouse ?



Quel itinéraire avez vous emprunté pour sortir de Toulouse ?



« L'arrivée à Toulouse par le canal est très agréable. Le départ, en revanche... Une journée entière à passer de banlieue en banlieue ». Un graphiste (Hérault).



Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture



Chemins de Saint-Jacques-de-Compostelle en France inscrits sur la Liste du patrimoine mondial en 1998

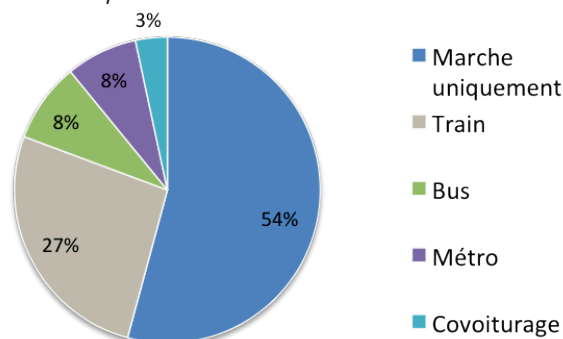


Chemins de COMPOSTELLE
patrimoine mondial

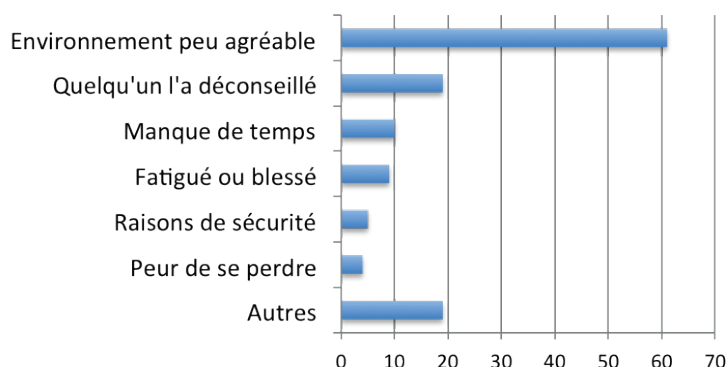
Utilisation des transports en commun

46 % des marcheurs ont utilisé un ou plusieurs transports en commun pour atteindre ou traverser Toulouse, notamment le train.

Avez-vous utilisé les transports en commun suivants pour entrer et sortir de Toulouse ?



Pourquoi les avez-vous utilisés ?

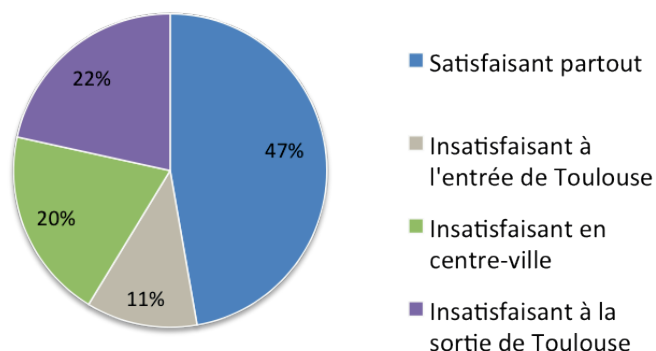


« D'une manière générale, les villes posent problème sur le chemin d'Arles. Montpellier, Toulouse sont des moments peu intéressants. Il faudrait, pour ceux qui le veulent, développer l'information sur les transports en commun disponibles pour entrer et sortir de ces villes. » Un retraité (Drôme).

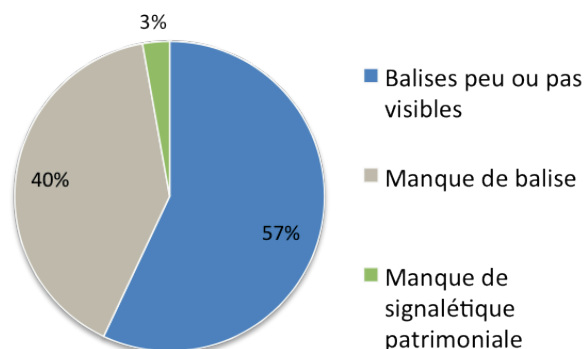
Balisage

47% des marcheurs estiment que le balisage dans Toulouse et aux abords est satisfaisant mais quelques problèmes subsistent, notamment en sortie de ville. Il s'agit davantage de difficultés liées au manque de visibilité des balises qu'à leur absence.

Qu'avez-vous pensé du balisage à Toulouse et dans ses environs ? ?



Si vous n'avez pas été satisfait, il s'agissait...

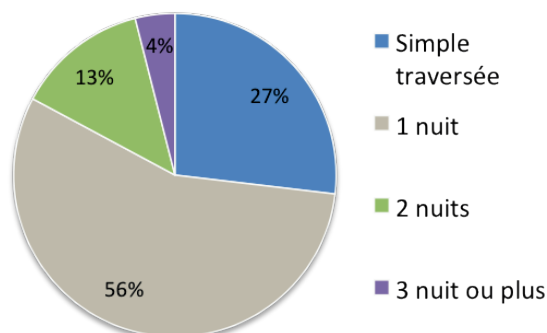


« N'hésitez pas à peaufiner les balisages. "Invisibles" pour les habitants, ils sont extrêmement précieux pour le marcheur. Surtout dans les grandes villes, où se perdre est si vite arrivé! » Une marseillaise à la retraite.

« La sortie de Toulouse à pied est vraiment problématique notamment aux abords de l'aéroport de Muret. Un enseignant aixois à la retraite.

Hébergement à Toulouse

Nombre de nuitées passées à Toulouse



30% de potentiels touristes : si la majorité des enquêtés passent une nuit à Toulouse, 27 % d'entre eux traversent la ville sans y dormir.

Les raisons principales de cette non-halte est leur volonté d'éviter les grandes villes, le manque de temps et d'hébergement adapté. En moindre mesure, d'autres expriment le coût trop élevé, le fait qu'ils démarrent ou terminent leur itinérance à Toulouse.

« Je serais bien resté à Toulouse à l'arrivée de mon chemin depuis Marseille, au moins 1 jour pour me rendre à la basilique St Sernin mais comme il n'y avait pas d'offre d'hébergement " pèlerin " j'ai pu prendre un train à la gare et rentrer directement chez moi ». Un retraité (Bouches-du-Rhône).

« La personne à qui j'avais téléphoné m'avait très fortement conseillé de ne pas chercher un hébergement à Toulouse et de continuer en train jusqu'à Léguevin où j'ai été hébergée ». Une enseignante bretonne à la retraite.

« Nous sommes repartis par le train le soir même de notre arrivée à Toulouse. En fin d'itinéraire nous aurions volontiers fait une étape de plus ». Un fonctionnaire (Hérault).

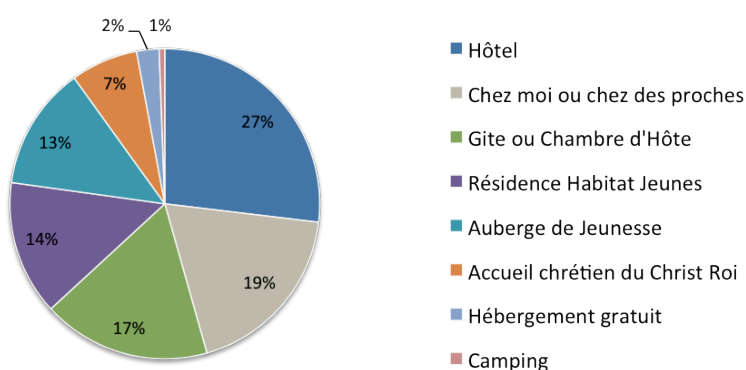


Carence d'hébergement adapté

Les principaux lieux d'hébergement fréquentés par les marcheurs à Toulouse sont l'hôtel, chez des proches, gîte ou chambre d'hôtes ou dans des lieux d'accueil de jeunes.

Sur le terrain, l'Office de Tourisme et les associations ont souvent du mal à les aider à trouver un hébergement adapté, en l'absence de gîte d'étape.

Dans quel type d'hébergement avez-vous dormi à Toulouse?



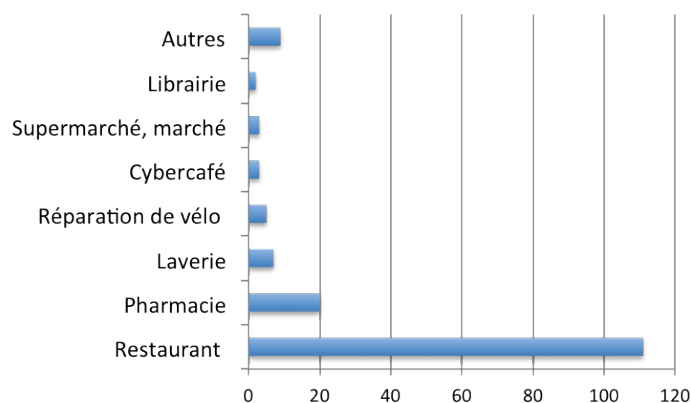
« Manque de vrai gîte pour Compostelle à Toulouse ! ». Un employé de mairie allemand

« Sur Toulouse je n'ai pas trouvé d'hébergement ou une chambre d'hôtel à un tarif normal ... Heureusement un pèlerin avec qui j'ai fait quelques étapes m'a proposé de m'héberger chez une de ses amies. Je dois reprendre mon chemin l'année prochaine mais je ne partirai pas de Toulouse ». Une secrétaire de l'Oise.

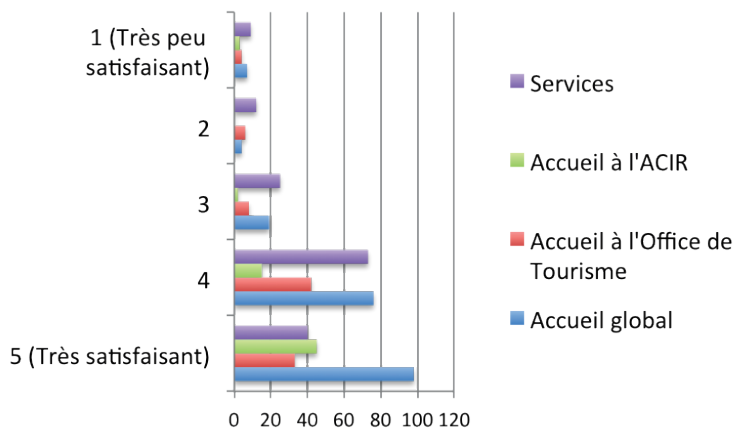
Services utilisés et satisfaction

Les marcheurs ont été au restaurant (45%) mais ont utilisé peu d'autres services. Ils notent dans l'ensemble favorablement l'accueil à Toulouse, avec une nuance pour les services.

Avez-vous utilisé le(s) service(s) suivant(s) ?



Avez-vous été satisfait de ces services et de l'accueil ?

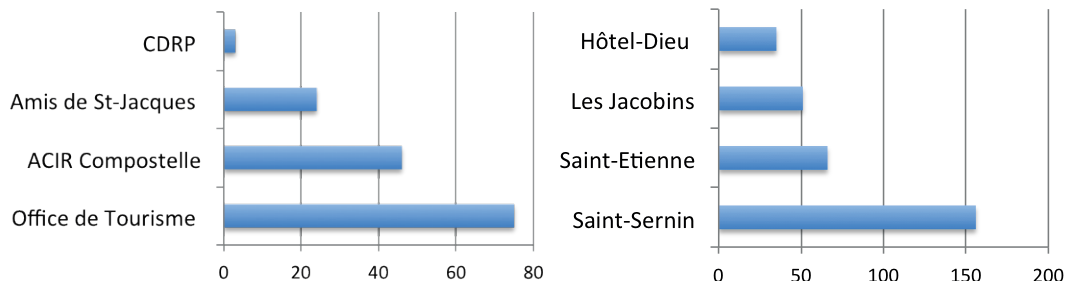


« Il n'y a pas de service spécifique pour les randonneurs ». Un chef d'entreprise parisien.
 « Que ce soit Les amis de St-Jacques, les lieux de recueillement, de patrimoine ou logement (FJT), l'accueil a été très bon ». Une jeune retraitée du Vaucluse.
 « Nous n'avons pas trouvé de restos offrant un menu pèlerin. Nous étions à l'aise financièrement, mais je pensais à d'autres moins fortunés ». Un traducteur québécois
 « A l'Office du tourisme, accueil très rapide, très différent des autres endroits où les personnes font tout pour vous aiguiller ». Une sophrologue du Var.
 « L'Office de Tourisme n'avait pas les horaires des trains, St Sernin et les Jacobins étaient fermés ». Un jeune belge étudiant en philosophie.

Lieux d'information et de patrimoine visités

Le principal lieu de fréquentation est la basilique Saint-Sernin, visitée par 63% des marcheurs. 30 % des marcheurs se sont rendus à l'Office de Tourisme et 19% à l'ACIR.

Vous êtes-vous rendu sur les lieux d'information et/ou de patrimoine suivants ?



L'inscription au patrimoine mondial :
 60% des marcheurs connaissent l'inscription de Saint-Sernin et l'Hôtel-Dieu au Patrimoine Mondial au titre des « Chemins de St-Jacques-de-Compostelle en France ». Beaucoup l'ont appris à Toulouse.

Représentations de Toulouse

Les retours sont plutôt positifs malgré certaines déceptions.

Le patrimoine historique et bâti a marqué positivement les marcheurs, en particulier Saint-Sernin. Plusieurs marcheurs évoquent la sortie de la ville comme le moins bon souvenir.

Quel est votre meilleur souvenir de Toulouse ?

Quel est votre pire souvenir de Toulouse ?



« Tant que la ville ne prend pas en compte les pèlerins nous nous trouverons isolés dans cette ville cosmopolite ». Un chef d'entreprise à la retraite.

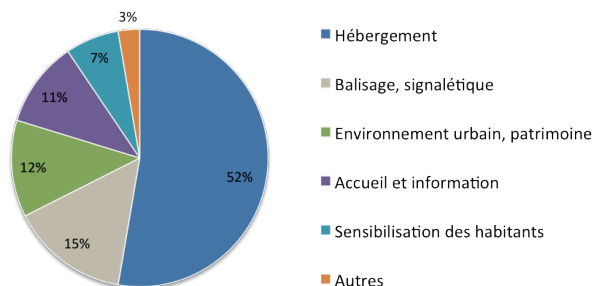
« Je n'ai que des bons souvenirs sur le Chemin de saint Jacques ! Même quand j'arrive à Toulouse, trempé, sous l'orage et la pluie. « L'église saint-Sernin illumine le soir, d'une fleur de corail que le soleil arrose... ». Un retraité (75).

« Le regard des habitants sur les pèlerins, assez désagréable ; l'impression d'être des clochards ; en tant que pèlerins on ne défile pas pour la mode, on est habillés de façon utile, on a un sac à dos, on ne sort pas de chez le coiffeur... J'ai eu le sentiment de ne pas être à ma place dans cette ville ». Une retraitée aveyronnaise.

Propositions d'amélioration des marcheurs

Les enquêtés ont pu formuler des propositions d'amélioration pour l'accueil des marcheurs à Toulouse, de façon non directive (texte libre).

L'analyse des réponses souligne qu'il existe des attentes fortes en matière d'amélioration de l'offre d'hébergement.



« Dans beaucoup de grandes villes les pèlerins sont hébergés dans des lieux assez magiques ... couvents, abbaye en plein centre ville historique, c'est dommage de ne pas pouvoir "profiter" à Toulouse des bâtiments inscrits au patrimoine mondial ». Une femme (Oise).

« Faire connaître le Chemin auprès de la population locale ». Une assistante de direction (Haute-Garonne).

« Préparer une meilleure sortie de la ville ». Une retraitée (Vaucluse).

« En arrivant par le Canal du Midi, les guides devraient avertir de la difficulté à partager le bitume du canal avec les cyclistes qui roulent à vive allure et klaxonnent pour qu'on leur cède la place... ». Une jeune comptable (Var).

« Une auberge de pèlerins randonneurs serait la bienvenue. J'ai eu un peu de mal à trouver un logement, jusqu'à ce que je trouve le foyer des jeunes travailleurs ». Une jeune femme (Tarn).

« Créer un accueil d'une dizaine de lits au moins pour la période de mi mars à fin octobre ». Une retraitée (31).

Atouts et frein pour le développement de la halte à Toulouse

L'analyse des données de l'enquête permet de faire émerger différentes fonctions que peut jouer Toulouse en tant que ville halte :

- > Un lieu ressource et d'accueil
- > Un lieu de rencontres
- > Un lieu de découverte du patrimoine et du paysage
- > Un lieu de recueillement et d'accueil spirituel
- > Un lieu de nature

Ressource, de halte et d'accueil	De rencontres	De découverte du patrimoine et du paysage	De recueillement, hospitalité	Favorisant le sport et la nature
----------------------------------	---------------	---	-------------------------------	----------------------------------

Atouts existants

Commerces et services	Amis de St-Jacques (ASJ) en Occitanie (accueil pèlerin)	Lieux de patrimoine jacquaires ou non, visite thématique	Nombreuses églises (St Sernin) et présence de reliques	Sites naturels exceptionnels (Canal, Garonne)
Lieux d'information spécifiques (ASJ, ACIR)	Hébergements (Résidence Habitat Jeunes...)	Centre-ville historique Histoire de la ville Sites Unesco	Accueil pèlerin Hébergement Christ Roi	
	Lieux de sorties, évènements culturels	Identité toulousaine (gastronomie...)	Lieux historiques de soins (Hôtel-Dieu...)	

Freins au développement

Pas d'hébergement spécifique pour les marcheurs. Horaires des lieux	Pas d'hébergement spécifique pour rencontrer d'autres marcheurs	Environnement urbain désagréable voire hostile	Manque de passerelles, communication entre ACIR, AP ASJ... ?	Etat de certaines berges du canal (notamment pour le vélo)
Manque de liens entre les différents acteurs	Manque de sensibilisation des habitants	Balisage parfois absent ou peu visible		Circulation difficile pour les modes doux
Peu d'appropriation et de communication de la ville		Signalétique patrimoniale faible ?		

On constate pour chacun de ces rôles, des atouts et des freins pour le développement de la halte :

Des commerces et services mais absence de guide pratique spécifique homogène.

Des lieux d'informations spécifiques mais un manque de coordination entre les acteurs.

Un riche patrimoine urbain mais un manque de signalétique patrimoniale.

Une ville vivante et animée mais où il est parfois difficile de circuler à pied ou à vélo.

-> Des habitants peu sensibilisés qui ne savent pas que Toulouse est sur les chemins de Compostelle.

-> Un balisage perçu comme trop peu visible.

Opportunités et menaces

Pour le développement de la halte à Toulouse

Opportunités

Toulouse, une destination attractive qui diversifie ses atouts et cibles touristiques (opportunités de commercialisation de produits pour ce public)

Le développement des itinéraires qui renforcent la position de Toulouse comme carrefour des chemins de Compostelle (Via Garona et Conques-Toulouse)

La marche et l'itinérance en vogue auprès de clientèles variées, notamment étrangères, et en particulier Compostelle

Les chemins au patrimoine mondial et les manifestations toulousaines pour les 20 ans de l'inscription en 2018

Menaces

Risque de laisser une image négative de la ville (accueil/ hébergement) aux gens qui traversent et qui colportent les ressentis en France et à l'étranger.

Concurrence d'autres itinéraires

Problématiques rencontrées en amont du chemin (traversées Montpellier, Arles) qui peuvent fragiliser l'ensemble de l'itinéraire et entraîner l'évitement des villes



Organisation
des Nations Unies
pour l'éducation,
la science et la culture



Chemins de Saint-Jacques-
de-Compostelle en France
inscrits sur la Liste du
patrimoine mondial en 1998



Les acteurs et les actions à mener

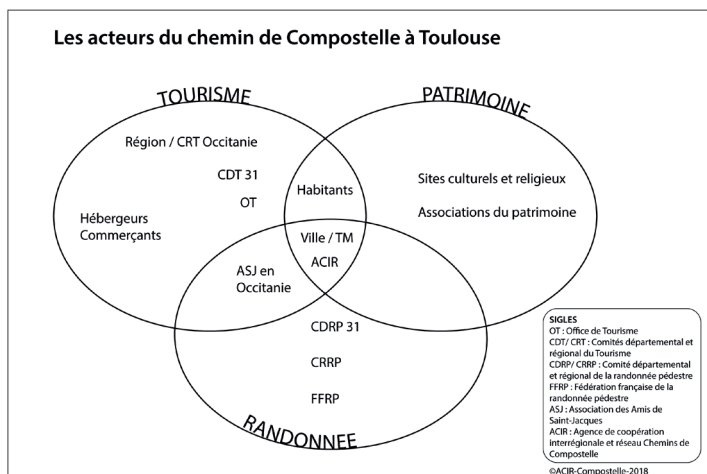
Les acteurs en lien avec la thématique des chemins de Compostelle à Toulouse sont divers.

Il s'agit des structures œuvrant pour la mise en tourisme, la médiation culturelle, la gestion des sentiers, la commercialisation. La majorité d'entre elles est concernée par l'accueil et l'information du public des marcheurs et pèlerins : l'Office de Tourisme et le Comité Départemental du Tourisme de Haute-Garonne, les Amis de Saint-Jacques de Compostelle qui accueillent d'avril à octobre à Saint-Sernin, le Comité départemental de la randonnée, l'ACIR Compostelle. Il n'existe pas aujourd'hui de vision partagée sur l'accueil de ce public qui représente une proportion encore faible par rapport à l'ensemble des touristes accueillis par la ville. Par ailleurs les acteurs locaux (commerçants, habitants) ignorent souvent le fait que les chemins passent par Toulouse.

Sur la thématique des chemins de Compostelle, l'ACIR a une position d'interface entre les acteurs publics et privés, de par sa gouvernance (fédération de collectivités, d'associations, d'hébergeurs), ses partenariats (avec les acteurs du tourisme, de la randonnée et du patrimoine) et ses missions d'information du public et de valorisation culturelle et touristique des chemins et du bien « Chemins de Saint-Jacques-de-Compostelle en France » inscrit au patrimoine mondial de l'UNESCO.

A la suite de l'enquête, voici quelques actions concrètes préconisées par l'ACIR Compostelle :

- > La mise en place d'outils communs pour améliorer l'accueil des marcheurs pèlerins : réalisation d'une carte et d'un guide pratique.
- > La formation des agents d'accueil et des guides conférenciers de l'Office de tourisme.
- > Un travail commun sur les itinéraires dans la Métropole.
- > Une réflexion sur la problématique de l'hébergement.
- > La mise en place d'outils d'observation statistique pour mesurer la fréquentation.
- > Une réunion avant et après la saison.



Quelques bonnes pratiques ailleurs

TEMOIGNAGE – La Maison du Pèlerin de Bordeaux



www.bordeauxcompostelle.com

Espace randos et paysages à Albi (Tarn Tourisme et CDRP81)



- Borne interactive présentant les randonnées
- Vente de guides et cartes
- Accueil et médiation...



Destinations Tarnaises/Espace Randos - © Crédit photo M.JOLY

<https://www.randonnee-tarn.com/destinations-tarnaises-espace-randos/>



Organisation
des Nations Unies
pour l'éducation,
la science et la culture



Chemins de Saint-Jacques-
de-Compostelle en France
inscrits sur la Liste du
patrimoine mondial en 1998



A retenir

Le marcheur-pèlerin qui passe par Toulouse : description du profil-type et de sa pratique.

Homme français retraité de plus de 60 ans, retraité et originaire du sud de la France. Randonneur chevronné ayant déjà « fait Compostelle » en Espagne ou sur la voie du Puy, il marche seul au printemps ou à l'automne. Ses motivations principales sont la recherche de sens et l'expérience humaine. Son budget est souvent limité et il a des attentes fortes en matière d'échanges humains et de découverte patrimoniale. Empruntant la voie d'Arles, il arrive à Toulouse par le Canal du midi et en sort par l'itinéraire pèlerin, le GR®653 ou les transports en commun. Il visite Saint-Sernin, mange au restaurant, dort une nuit à Toulouse ou traverse seulement la ville, en regrettant l'absence de gîte. Il retient de la ville rose son accueil, la beauté de son centre et de son patrimoine, et déplore le manque de visibilité des balises ou la circulation urbaine qui rend le cheminement difficile.

Un public « inconnu » qui mériterait d'être mieux identifié et accueilli.

Seulement 30% des marcheurs-pèlerins passent par l'Office de tourisme et ces touristes sont peu visibles. Bien que la fréquentation soit encore faible (un peu plus d'un millier de marcheurs par an sur la voie d'Arles), ce public mériterait d'être mieux connu et identifié comme cible potentielle par les professionnels du tourisme toulousains.

Toulouse est un lieu d'arrivée, de départ et de passage. Sa position au carrefour des chemins et la présence de deux sites inscrits à l'UNESCO au titre des « Chemins de Saint-Jacques-de-Compostelle en France » légitime son rôle de halte, qui pourrait être mieux valorisée dans un contexte favorable pour la thématique de l'itinérance vers Compostelle, en vogue aujourd'hui en France et à l'étranger.

Pour mieux accueillir et augmenter la fréquentation à Toulouse, des améliorations restent à faire :

- > Résoudre la problématique du manque d'hébergement.
- > Améliorer la coordination et la communication entre les acteurs.
- > Travailler à la mise en cohérence et la lisibilité des différents itinéraires.
- > Mettre en place des outils d'observation des publics et de la fréquentation.
- > Former les acteurs sur les profils et les besoins de ce public.
- > Sensibiliser les habitants et les prestataires sur la thématique.

En parallèle, des actions doivent être envisagées dans la perspective plus large du développement et de la valorisation des itinéraires de Compostelle qui traversent Toulouse et l'Occitanie : la Voie d'Arles, le Conques-Toulouse et la Via Garona.



L'ACIR COMPOSTELLE

Une agence au service des territoires pour :
La gestion et l'animation du réseau du bien
« Chemins de Saint-Jacques-de-Compostelle en France » inscrit au patrimoine mondial de l'UNESCO ;
La valorisation culturelle et touristique des chemins de Compostelle.

Pour plus d'informations :

ACIR Compostelle

4 rue Clémence Isaure- 31 000 Toulouse
05 62 27 00 05 -accueil@chemins-compostelle.com
www.chemins-compostelle.com



ACIR

Agence de Coopération
Interrégionale et Réseau

Chemins de Saint-Jacques de Compostelle

