



COMITÉ
RÉGIONAL
DE TOURISME



José-Pierre Choley
CONSULTANT



COMITÉ RÉGIONAL DU TOURISME
CÔTE D'AZUR
FRANCE



**PROVENCE
TOURISME**



Provence-Alpes-Côte d'Azur

Enquête des clientèles touristiques 2019-2020

**DISPOSITIF
PARTENAIRES**

Novembre 2019



Fédération Régionale
Offices de Tourisme
Provence
Alpes
Côte d'Azur

Enquête des clientèles touristiques 2019-2020

Pilotage & animation

Le CRT Provence-Alpes-Côte d'Azur :

- Saoussen Boussahel s.boussahel@crt-sud.com
- Marc Bonnefoy m.bonnefoy@crt-sud.com
- José-Pierre Cholvy (AMO) jpc@cholvy-consultant.com

La Région - service Tourisme (SATOUR)

- Eric Liedts eliedts@maregionsud.fr

La Fédération des Offices de Tourisme :

- Aline Collodello acollodello@offices-tourisme-sud.fr
- Jean-Patrick Mancini jpmancini@offices-tourisme-sud.fr

Les partenaires départementaux :

- **ADDET Hautes-Alpes :**
Sophie FRANCESCHI sophie.franceschi@hautes-alpes.net
- **AD Alpes-de-Haute-Provence :**
Christèle MAUREL christele.maurel@ad04.fr
- **CRT Côte d'Azur France :**
Patrick VECE P.VECE@cotedazurfrance.fr
- **Provence Tourisme :**
Anne PERON aperon@visitprovence.com
- **Var Tourisme :**
Ingrid VILLEMARD i.villemard@vartourisme.org
Céline GARDY c.gardy@vartourisme.org
- **Vaucluse Attractivité :**
Emilie PAPIN e.papin@vaucluseprovence.com

Enquête des clientèles touristiques 2019-2020

Enquête Clientèles Régionales & Le Club des Indicateurs (Dispositif National « Pilot ») : un observatoire Régional complet & complémentaire

- **Les liens entre l'Enquête des Clientèles Touristiques et les dispositifs observatoire OT**
 - Pour votre Office de Tourisme : Disposer de données touristiques qui viendront compléter vos indicateurs de performance analysés dans le cadre du dispositif national « PILOT » lancé en Février 2020 par OTF,
 - Pour votre Relai Territorial FR.OT Région Sud : Disposer de données touristiques territoriales complémentaires qui alimenteront le « Club des Indicateurs », et permettront une analyse performante des Indices de Touristicité & retours clientèles en Région Provence-Alpes-Côte d'Azur,
- Qui permettra une analyse transversale en compléments des ITT (indices de Touristicité des Territoires) et les ISEC (indices socioéconomiques clés) saisies par vous dans le dispositif national « PILOT ».

Enquête des clientèles touristiques 2019-2020

Connaître et actualiser la connaissance des clientèles de nos territoires

Le contexte

- Le **CRT Provence-Alpes-Côte d'Azur, la Région Sud (Satour) et ses partenaires** : l'Agence de Développement des Alpes-de-Haute-Provence, l'Agence Départementale de Développement Economique et Touristique des Hautes-Alpes, le CRT Côte d'Azur France, Provence Tourisme, Var Tourisme et Vaucluse Provence Attractivité, développent une observation du Tourisme en s'appuyant sur des dispositifs d'envergure au regard de l'importance du tourisme et de ses enjeux... Ces derniers doivent permettre de produire des indicateurs homogènes, fiables et utiles à nos stratégies de développement, de marketing et de communication.

Les objectifs

- Produire une **photographie** précise des clientèles touristiques à l'échelle de **la région, de ses 6 départements et de ses 3 territoires de marque** : connaître les profils, les pratiques et quantifier les dépenses pour établir une évaluation de la consommation et des retombées économiques.
- Réaliser une enquête à l'échelle régionale (enquêtes sur sites + en ligne) sur **une durée de 12 mois** avec une volumétrie importante (objectif de + de 19 000 questionnaires) pour couvrir la diversité des clientèles, l'hétérogénéité des pratiques, des saisonnalités et les spécificités territoriales.

Démarrage souhaité de l'enquête : saison d'hiver 2019/2020

Enquête des clientèles touristiques 2019-2020

Le pilotage et la maîtrise d'ouvrage

Le comité de pilotage (COPIL)

Le CRT Provence Alpes Côte d'Azur, avec le Conseil Régional (Satour) et ses partenaires départementaux : l'AD des Alpes-de-Haute-Provence, l'ADDET des Hautes-Alpes, le CRT Côte d'Azur France, Provence Tourisme, Var Tourisme et Vaucluse Provence Attractivité.

Ce comité contribue techniquement et financièrement à l'enquête.

Il valide et décide des orientations techniques et de partenariats dans un objectif de cohérence et d'harmonisation des résultats de l'enquête et des statistiques.

Le bureau d'études (BVA)

Suite à un appel d'offre européen, le CRT et ses partenaires ont attribué le marché à la Société BVA pour conduire cette enquête. Cette société présente un très grand savoir-faire dans le pilotage et le traitement complexe de grandes enquêtes de clientèles touristiques, notamment pour d'autres régions telles que Paris-Ile-de-France, Nouvelle Aquitaine, Grand Est...

Assistance technique et méthodologique

Le CRT a missionné le consultant JP Cholvy, expert en méthodologies d'enquêtes tourisme, sur la durée de l'enquête, pour proposer et valider la faisabilité technique des dispositifs.

Enquête des clientèles touristiques 2019-2020

Cibles et mode opératoire

Les cibles

- **Les touristes extra régionaux ayant réalisé un séjour d'au moins une nuitée en** Provence-Alpes-Côte d'Azur quel que soit le motif,
- **Les résidents de Provence-Alpes-Côte d'azur** ayant réalisé a minima **1 séjour avec au moins une nuitée** dans la région.

Les modes de collecte

- Un dispositif avec **enquêteurs sur des sites touristiques**, hétérogènes et représentatifs des profils et pratiques. BVA missionne des enquêteurs pour la distribution et la récupération de **questionnaires papiers (auto-administrés)**. Ils inciteront également les touristes à répondre à l'enquête en ligne,
- Un **dispositif en ligne complémentaire** : lien internet, QR code et affiches (PLV).
- **Une enquête auprès des résidents** (par web sur la base d'un échantillon représentatif),

Jeu concours


- **Mise en place d'un jeu concours** : il doit permettre d'accroître l'acceptabilité de l'enquête et d'améliorer les taux de réponse.

Enquête des clientèles touristiques 2019-2020

Une combinaison de plusieurs dispositifs

Le(s) dispositif(s) en résumé...

 De base

 En option

 Complément

Collecte site

Un objectif de 19 000 questionnaires pour le dispositif de base

Touristes

Résidents

1 Enquêtes touristes sur

Enquête en face à face sur des sites représentatifs de l'offre touristique régionale

4 OT & Partenaires

Mise à disposition des partenaires de questionnaires au format papier + enquêteurs + lien et QR code personnalisés

3 Enquêtes clients d'affaires

Mise à disposition des partenaires de questionnaires au format papier + enquêteurs + lien et QR code personnalisés

2 Enquêtes Résidents (séjours)

Enquête web auprès des résidents ayant réalisé des séjours dans la région

6 Web partenaires

Mise à disposition des partenaires d'un lien web pour diffusion du questionnaire en ligne et/ou d'un QR code

Collecte Web

Enquête des clientèles touristiques 2019-2020

Un questionnaire commun : les principales thématiques

- L'origine des touristes français, étrangers et des résidents,
- La ou les communes de séjour en Provence-Alpes-Côte d'Azur ,
- Le motif du séjour,
- La période du séjour,
- La durée du séjour,
- Les modes de transport utilisés,
- Les modes d'informations et de réservations,
- Le mode d'hébergement : marchand (hôtel, camping, meublé, location...) et non marchand (chez parents / amis, résidence secondaire),
- Les caractéristiques sociodémographiques,
- La taille et la composition du groupe,
- Les activités principales pratiquées,
- Les dépenses réalisées lors du séjour (détail par poste : hébergement, restauration, loisirs, autres...).

Un questionnaire en français validé par le COPIL

Traduit en : allemand, anglais, espagnol, italien, néerlandais et jusqu'à 8 langues dans la version en ligne.

2 formats : questionnaire papier auto administré (distribué / récolté) + questionnaire web.

Enquête des clientèles touristiques 2019-2020

Un dispositif Partenaires en relais de la démarche région / département

Le CRT Provence-Alpes-Côte d'Azur et ses partenaires départementaux souhaitent **associer à ce dispositif d'enquête les offices de Tourisme en lien avec la Fédération Régionale des OT (FROT).**

De même, les Parcs Naturels Régionaux et / ou Nationaux, ainsi que Provence Côte d'Azur Events (PCE) pour le tourisme d'affaires sont sollicités (via le SATOUR).

Les objectifs :

- Créer des synergies entre les échelons territoriaux,
- Augmenter et optimiser la collecte des questionnaires du dispositif de base grâce **au réseau de partenaires volontaires,**
- Affiner la couverture territoriale de l'enquête et / ou mieux couvrir certaines clientèles ou pratiques,
- Permettre à chaque partenaire de disposer d'indicateurs clés sur les clientèles touristiques : de son zonage d'appartenance (bassin, communauté de communes, EPCI...) et/ou de sa zone de compétence (commune, station, regroupement de communes...) selon le nombre de questionnaires collectés

Enquête des clientèles touristiques 2019-2020

Un dispositif Partenaires en réponse à des besoins territoriaux

Pourquoi participer ?

- 1. Abonder à un dispositif déterminant pour la connaissance des clientèles de son territoire et de la mesure économique du tourisme (dépenses + consommation touristique).** Cela permettra de valoriser le poids du tourisme aux différents échelons territoriaux.
- 2. Réaliser des économies d'échelle** via une synergie de moyens techniques et financiers :
 - Co-financements,
 - Ingénierie CRT / Région / départements,
 - Formation FROT : interprétation des résultats et usages.
- 3. Disposer de résultats à l'échelle de votre territoire,** en renforçant l'échantillon départemental / régional, et en récoltant un nombre suffisant de questionnaires. Possibilité de se situer comparativement aux autres territoires de votre département et de la région. Livrables prévus en début d'année 2021



Différentes possibilités d'intégrer le dispositif

DISPOSITIF PARTENAIRES : 3 SCÉNARIOS AU CHOIX

Scénario n° 1

Vous êtes un relais actif, volontaire de la démarche régionale / départementale

Engagements :

- Le COPIL vous remettra des questionnaires papiers + PLV + lien de l'enquête en ligne et des consignes pour réaliser les collectes,
- Distribution et collecte des questionnaires papiers + « push » de l'enquête en ligne,
- Formation FROT : interprétation des résultats et usages.

Livrables : tris des résultats sur votre zonage d'appartenance fournis par votre département.

Sous réserve d'un nombre de questionnaires suffisants, les départements produiront des traitements infra-départementaux qui seront mis à disposition des partenaires.

Participation financière : **aucune** mais un investissement humain pour distribuer et collecter les questionnaires tout au long de l'année et/ou sur une ou plusieurs saisons.

DISPOSITIF PARTENAIRES : 3 SCÉNARIOS AU CHOIX

Scénario n° 2

Vous souhaitez disposer de résultats sur votre territoire sous forme de tableaux Excel

Engagements :

- Distribuer et collecter des questionnaires papiers + « push » de l'enquête en ligne,
- Prérequis : **collecter au moins 200 questionnaires papiers et / ou « en ligne »**,
- Mise à disposition de 300/500 questionnaires papiers + lien internet (QR code personnalisé en option),
- Formation FROT : interprétation des résultats et usages.

Livrables : tableaux Excel sur les résultats de votre territoire (commune, station, EPCI...).

Participation financière : OUI en fonction des options choisies cf. page « Tarifs ».

DISPOSITIF PARTENAIRES : 3 SCÉNARIOS AU CHOIX

Scénario n° 3

Vous souhaitez disposer de résultats sur votre territoire sous forme de tableaux Excel et d'un rapport personnalisé comprenant une synthèse de vos données

Engagements :

- Distribuer et collecter des questionnaires papiers + « push » de l'enquête en ligne,
- Prérequis : **collecter au moins 500 questionnaires papiers et / ou « en ligne »**,
- Mise à disposition de 300/500 questionnaires papiers + lien internet (QR code personnalisé en option),
- Formation FROT : interprétation des résultats et usages.

Livrables : rapport (pptx) + tableaux Excel des tris des principales variables étudiées sur votre territoire.

Participation financière : OUI en fonction des options choisies cf. page « Tarifs ».

DISPOSITIF PARTENAIRES : TARIFS

Tarifs pour les scénarios 2 et 3

Rappel des prérequis :

- un minimum de 200 questionnaires exploitables par partenaire pour déclencher un traitement des données et obtenir des tris Excel,
- un minimum de 500 questionnaires exploitables par partenaire pour demander la réalisation d'un rapport personnalisé à BVA.

Tarif de Base : Livrables tableaux Excel <i>(un minimum de 200 questionnaires réalisés en ligne)</i>	700 € HT
Option 1 : QR code personnalisé : il permet d'affecter à un partenaire tous les questionnaires qui auront été saisis à partir de ce lien,	250 € HT
Option 2 : Commande de 300 questionnaires « papier » <i>(impression & saisie effectuée par BVA)</i>	850 € HT
Option 3 : Commande de 500 questionnaires « papier » <i>(impression & saisie effectuée par BVA)</i>	1 550 € HT
Option 4 : Commande d'un rapport personnalisé	2 100 € HT

Nota : les options peuvent être cumulées et s'ajouteront au tarif de base

DISPOSITIF PARTENAIRES

Exemples de participations financières

Quelques exemples de tarification :

1. Je m'engage sur le dispositif en ligne + des tris Excel
le coût sera de 700 € HT
2. Je m'engage sur le dispositif en ligne + mon QR Code + des tris Excel
le coût sera de 700 € + 250 € = 950 € HT
3. Je commande 300 questionnaires « papier » + dispositif en ligne + des tris Excel
le coût sera de 850 € + 700 € = 1 550 € HT
4. Je commande 500 questionnaires « papier » + des tris Excel
le coût sera de 1 550 € + 700 € = 2 250 € HT
5. Je m'engage sur le dispositif en ligne + des tris Excel + un rapport personnalisé
le coût sera de 700 € HT + 2 100 € = 2 800 € HT
6. Je m'engage sur le dispositif en ligne + mon QR Code + des tris Excel + un rapport personnalisé
le coût sera de 700 € + 250 € + 2 100 € = 3 050 € HT
7. Je commande 300 questionnaires « papier » + dispositif en ligne + des tris Excel + un rapport personnalisé
le coût sera de 850 € + 700 € + 2 100 € = 3 650 € HT
8. Je commande 500 questionnaires « papier » + dispositif en ligne + des tris Excel + un rapport personnalisé
le coût sera de 1 550 € + 700 € + 2 100 € = 4 350 € HT

DISPOSITIF PARTENAIRES : Accord de principe

ENQUÊTE DES CLIENTÈLES
TOURISTIQUES 2019-2020

DISPOSITIF
PARTENAIRES

DISPOSITIF PARTENAIRES - Accord de
principe

Ce formulaire, collecté par votre relais FR.OT Région Sud, va être transmis à votre partenaire
départemental

*Obligatoire

Pilotes & Relais Départementaux

REGION
SUD

COMITE
REGIONAL
DE TOURISME

ALPES
PROVENCE

HAUTES
ALPES

Côte d'Azur
CÔTE D'AZUR

TOURNAI

STRUCTURE : *

**Formulaire « Accord
de principe » à
remplir
impérativement
avant le
22 novembre 2019
qui sera transmis à
votre relai
départemental.**

Lien de connexion pour remplir en ligne votre accord de principe :
<http://bit.ly/Enquetedesclientelestouristiques201920>

AGENDA

Les prochaines étapes

Retour de votre accord de principe - date limite (à retourner au plus tôt par mail à votre partenaire départemental et votre relais FROT) :

Vendredi 22 novembre 2019

Pour les partenaires qui s'engagent : 3 réunions d'informations / formation

Jeudi 12 décembre matin à Tallard

(pour les OT des Hautes-Alpes et des Alpes-de-Haute-Provence)

Jeudi 12 décembre après-midi à Aix

(pour les OT des Bouches-du-Rhône et Vaucluse)

Vendredi 13 décembre matin à Mandelieu

(pour les OT du Var et des Alpes-Maritimes)

Enquête des clientèles touristiques 2019-2020

Vos contacts

Le CRT Provence-Alpes-Côte d'Azur :

- Saoussen Boussahel s.boussahel@crt-sud.com
- Marc Bonnefoy m.bonnefoy@crt-sud.com
- José-Pierre Cholvy (AMO) jpc@cholvy-consultant.com

La Région - service Tourisme (SATOUR)

- Eric Liedts eliedts@maregionsud.fr

La Fédération des Offices de Tourisme :

- Aline Collodello acollodello@offices-tourisme-sud.fr
- Jean-Patrick Mancini jpmancini@offices-tourisme-sud.fr

Les partenaires départementaux :

- **ADDET Hautes-Alpes :**
Sophie FRANCESCHI sophie.franceschi@hautes-alpes.net
- **AD Alpes-de-Haute-Provence :**
Christèle MAUREL christele.maurel@ad04.fr
- **CRT Côte d'Azur France :**
Patrick VECE P.VECE@cotedazurfrance.fr
- **Provence Tourisme :**
Anne PERON aperon@visitprovence.com
- **Var Tourisme :**
Ingrid VILLEMARD i.villemard@vartourisme.org
Céline GARDY c.gardy@vartourisme.org
- **Vaucluse Attractivité :**
Emilie PAPIN e.papin@vaucluseprovence.com



COMITÉ
RÉGIONAL
DE TOURISME



José-Pierre Choloy
CONSULTANT



ALPES DE HAUTE
PROVENCE
AGENCE DE DÉVELOPPEMENT

HAUTES
ALPES

provAlpes

COMITÉ RÉGIONAL DU TOURISME
CÔTE D'AZUR
FRANCE



PROVENCE
TOURISME



NAUCLUSE-PROVENCE
ATTRACTIVITÉ
AGENCE DU DÉVELOPPEMENT
DU TOURISME ET DES TERRITOIRES

MERCI DE VOTRE ATTENTION

**DISPOSITIF
PARTENAIRES**

Novembre 2019



Fédération Régionale
Offices de Tourisme
Provence
Alpes
Côte d'Azur