



COMITÉ
RÉGIONAL
DE TOURISME



José-Pierre Cholvy
CONSULTANT



COMITÉ RÉGIONAL DU TOURISME
CÔTE D'AZUR
FRANCE



**PROVENCE
TOURISME**



NAUCLUSE • PROVENCE
ATTRACTIVITÉ
AGENCE DU DÉVELOPPEMENT,
DU TOURISME ET DES TERRITOIRES

Provence-Alpes-Côte d'Azur

Enquête des clientèles touristiques 2019-2020

**DISPOSITIF
PARTENAIRES**

Saint Raphael, le 13 Décembre 2019



Fédération Régionale
Offices de Tourisme
Provence
Alpes
Côte d'Azur

Ordre du jour

- **Rappel/présentation du dispositif**
- **Le partenariat**
- **Le questionnaire**
- **Les modalités de distribution et de récupération**
- **Le questionnaire papier/on line**
- **Questions réponses**

Enquête des clientèles touristiques 2019-2020

Vos contacts

Le CRT :

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

Le 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 techniques par département :

- 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



Présentation du dispositif

Enquête des clientèles touristiques 2019-2020

Contribution à 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...

L'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO)

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

- **Une enquête auto-administrée sur des sites touristiques**, hétérogènes et représentatifs des profils et pratiques. BVA missionne des enquêteurs pour la distribution et la récupération de questionnaires papiers. Ils inciteront également les touristes à répondre à l'enquête en ligne,
- **Une enquête web pour les résidents** d'après un échantillon représentatif,
- **Une enquête web poussée par le CRT et ses partenaires** : lien internet, QR code et affiches (PLV).

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 clientèle 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

Les dispositifs dans le Var & Alpes-Maritimes

- **252 vacations pour chaque département** réparties tout au long de l'année avec présence des enquêteurs BVA sur différents sites
- Calendrier et lieux d'enquêtes « représentatifs » :
 - Prise en compte de la diversité des territoires
 - Mix de périodes de vacances, WE, ponts, semaine
- Distribution et récupération des questionnaires, supervision par un chef d'équipe

Exemple de sites retenus pour décembre-janvier

dans le Var

- Sanary-sur-Mer
- Saint-Cyr-sur-Mer
- Sainte-Maxime
- Saint-Tropez
- Le Lavandou
- Fréjus
- Saint-Raphaël
- Draguignan
- Tanneron
- Cavalaire-sur-Mer
- Bormes-les-Mimosas
- La Seyne-sur-Mer
- Toulon
- Six-Fours-les-Plages
- Porquerolles
- La Londe-les-Maures
- Hyères

dans les Alpes-Maritimes

- Isola
- Saint-Étienne-de-Tinée
- Guillaumes / Péone / Beuil
- Nice
- Cannes
- Antibes
- Menton

Enquête des clientèles touristiques 2019-2020

Le questionnaire

- 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
- Les caractéristiques sociodémographiques,
- La taille et la composition du groupe,
- Les activités principales pratiquées,
- Les dépenses réalisées lors du séjour

→ nous allons le voir ensemble par la suite

Vous séjournez en
PROVENCE - ALPES - CÔTE D'AZUR

*Gagnez vos prochaines vacances
dont 3 se jours prestige !*

Madame, Monsieur.
Afin de mieux vous accueillir et vous satisfaire, le Comité Régional de Tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur et ses partenaires réalisent une enquête, destinée à recueillir des informations auprès des personnes en séjour dans la région. En nous précisant vos coordonnées sur la dernière page, nous vous invitons à participer à notre jeu concours pour gagner vos prochaines vacances.

Vos réponses au questionnaire seront conservées de manière anonyme et ne feront l'objet que de traitements statistiques à l'usage des commanditaires

La Bastide de Moustiers ***, Moustiers**
Un séjour de 2 nuits à la Bastide de Moustiers*****, en demi-pension
Valeur : 1028 €

Le Coquillade Village ***, Gargas**
Un séjour de 2 nuits à La Coquillade *****, à Gargas, en demi-pension avec petits-déjeuners et dîners avec forfait boissons pour 2 personnes.
Valeur : 698 €

Le Clos des Roses ***, Fréjus**
Un séjour de 2 nuits au Clos des Roses *****, à Fréjus, en demi-pension avec forfait boissons pour 2 personnes.
Valeur : 660 €

Cadre réservé à l'enquêteur

Questionnaire
N° Enquêteur :
- Code point d'enquête :
- Code partenaire :

Cachet :

Ce questionnaire vous a été remis le : j j / m m / a a

Logos: REGION ALPES CÔTE D'AZUR, REGION PACA, COMITÉ RÉGIONAL DE TOURISME, COMITÉ DÉPARTEMENTAL DE TOURISME CÔTE D'AZUR, DÉPARTEMENT DES BOUCHES DU RHÔNE, PROVENCE TOURISME, VAL D'AUXOISE-PROVENCE ATTRACTION, ALPES DE HAUTE PROVENCE, HAUTES ALPES, BVA

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

Traduit en : allemand, anglais, espagnol, italien, néerlandais pour le papier et en plus russe, chinois, coréen en version On line.

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 au **dispositif d'enquête de base** : les offices de Tourisme en lien avec la Fédération Régionale des OT (FROT), les Parcs Naturels Régionaux et / ou Nationaux, ainsi que Provence Côte d'Azur Events (PCE) pour le tourisme d'affaires.

Les objectifs :

- Augmenter et optimiser la collecte des questionnaires du dispositif de base grâce **au réseau de partenaires volontaires**,
- Créer des synergies entre les échelons territoriaux,
- 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 sa zone de compétence (commune, station, regroupement de communes...) et / ou de son zonage d'appartenance (bassin, communauté de communes, EPCI...).

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.

Des réunions d'information et de participation technique sont organisées dans chaque département

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 recommandations pour faciliter les collectes,
- Distribution et collecte des questionnaires papiers + « push » de l'enquête en ligne,
- Gagnant / gagnant : vous améliorez les résultats départementaux et ceux de votre zonage d'appartenance (ex. bassin, EPCI, PNR...),
- 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.

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 »**,
- Gagnant / gagnant : vous affinez et consolidez les résultats de votre territoire,
- Mise à disposition de 300 ou 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 12.

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 »**,
- Gagnant / gagnant : vous affinez et consolidez les résultats de votre territoire,
- Mise à disposition de 300/500 questionnaires papiers + lien internet (QR code personnalisé en option),
- Formation FROT : interprétation des résultats et usages.

Livrables : **rapport détaillé + tableaux Excel** des tris des principales variables étudiées sur votre territoire.

Participation financière : OUI en fonction des options choisies cf. page 16

DISPOSITIF PARTENAIRES : 3 SCÉNARIOS AU CHOIX

Tarifs de base et options pour les scénarios 2 et 3

L'offre de base comprend un lien d'accès gratuit au questionnaire en ligne

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.

Base :	Traitement des questionnaires – un minimum de 200 par partenaire	700 € HT
Option 1 :	QR code personnalisé sur le lien des questionnaires en ligne qui permet d'identifier tous les questionnaires qui auront été saisis à partir de ce lien, et donc de déterminer le territoire	250 € HT
Option 2 :	Mise à disposition de 300 questionnaires « papier » (saisie effectuée par BVA)	850 € HT
Option 3 :	Mise à disposition de 500 questionnaires « papier » (saisie effectuée par BVA)	1 550 € HT
Option 4 :	Production d'un rapport personnalisé pour un partenaire	2 100 € HT

Nota : les options peuvent être cumulées.

- ✓ **Tris Var et 9 Territoires :**
 - Toulon Provence Méditerranée,
 - Sud Sainte Baume,
 - Méditerranée Porte des Maures,
 - Lacs et gorges du Verdon,
 - Provence Verte Verdon,
 - Cœur du Var,
 - Dracénie,
 - Estérel Pays de Fayence,
 - Golfe de Saint Tropez.

- ✓ **Réalisation du Rapport d'analyse pour les partenaires** à l'échelle d'autres zones infra départementales et des communes sous réserve d'échantillon représentatif et sur demande.

- ✓ **Le stock de 1100 questionnaires papier de Var Tourisme sera distribué en fonction des objectifs de base du dispositif** : des tris Var et sur les 9 territoires cités plus haut.

Les procédures de collecte

Enquête des clientèles touristiques 2019-2020

Précisions sur votre participation

- 1. Nous vous remettons aujourd'hui un lot de questionnaires papiers (Fr + GB), volume à valider avec votre relais départemental**
- 2. Apposer votre cachet sur la première page enfin que nous puissions faire un pointage & suivi sur le lieu de collecte**
- 3. Ne pas laisser les questionnaires Papiers en libre accès (sur un comptoir par ex.), il faut réellement animer, identifier les personnes éligibles**
- 4. A qui distribuer ce questionnaire (ou proposer l'enquête on line) ?** : sont éligibles toutes les personnes ayant passé une nuit sur votre territoire et qui n'y résident pas à l'année, les habitants de la région, les déplacements professionnels sont éligibles également. Les excursionnistes « non ».
→ cela nécessite donc au travers d'une discussion avec la personne de poser à minima 2 questions (au moins une nuit ? / lieu de résidence habituel ?)
- 5. Pour vous aider, mettez en avant le jeu concours, précisez que cela prend une 10aine de minutes,**
- 6. N'hésitez pas à « sortir » de l'Office et à vous rendre sur différents lieux fréquentés de votre territoire**
- 7. Restez à proximité, disponible pour répondre aux questions éventuelles**

Enquête des clientèles touristiques 2019-2020

Précisions sur votre participation

8. **Pensez à récupérer systématiquement le questionnaire papier** après remplissage par « le touriste éligible » et vérifiez que **les questions principales soient renseignées** : origine/durée/mode hébergement/dépenses
9. **Conserver dans un endroit dédié et identifié les questionnaires remplis (mais également les vierges)**
10. **L'envoi des questionnaires à BVA** : les expériences du passé de questionnaires égarés, perdus nous incitent à vous demander d'effectuer des envois réguliers en petits nombres (max une dizaine) afin de ne pas prendre de risques. Merci aussi avant envoi d'adresser un mail à votre relais départemental l'informant de cet envoi avec le nb de questionnaires dans l'enveloppe.

Adresse d'expédition :

BVA Group - 75 rue Saint-Jean | BP 53110 | 31131 Balma Cedex | France, à l'attention de
Mme Fabienne Boria

Enquête des clientèles touristiques 2019-2020

Précisions sur votre participation

11. Le questionnaire On line

Vous disposerez également d'une affiche (PLV) avec un QR code permettant d'accéder avec un smartphone ou tablette à cette enquête on line (à ce jour seules les versions FR et GB sont programmées)

Vous pouvez aussi si vous avez des tablettes vous connecter sur le lien de l'étude ci-dessous

<https://www.enquetes.bva.fr/Webprod/cgi-bin/askiaext.dll?Action=StartSurvey&SurveyName=UY464 CRT PACA&Test=true>

12. Les objectifs, « combien de questionnaires collecter » ? : réaliser un maximum de questionnaires, l'idée serait de disposer d'environ 100 à 150 questionnaires à l'année soit un questionnaire collecté tous les 2 jours, bien évidemment il s'agit d'une moyenne qui pourra être adaptée à la fréquentation du territoire.

Si possible **privilégier systématiquement les clientèles internationales** et **la passation au fil de l'eau** (nous avons besoin de questionnaires en « hors saisons ») également. De plus ce sera plus facile à gérer pour vous que lors de fortes affluences.

Lors de la précédente enquête certains de vos collègues avaient dédié des personnels de leur structure (permanents et/ou saisonniers) à ce dispositif (en supervision et/ou collecte).

Attention aussi à ne pas distribuer sans animer et être certain de récupérer le questionnaire, gérer votre stock

Enquête des clientèles touristiques 2019-2020

Précisions sur votre participation

13. Les « partenaires » qui se positionnent sur le Scénario 2 ou 3 reviennent vers les partenaires départementaux et CRT pour un calage et une répartition dans le temps des échantillons

Enquête des clientèles touristiques 2019-2020

Vos questions

Lecture du questionnaire/PLV/questionnaire online

Merci de votre attention