

ENQUÊTE MUTUALISÉE DES CLIENTÈLES TOURISTIQUES D'OCCITANIE





Objectif

Disposer de données de cadrage représentatives sur les profils, les comportements, les dépenses, la perception et la satisfaction des clientèles touristiques françaises et étrangères à l'échelle de l'Occitanie, de ses univers de destination, des 13 départements qui la composent et, dans la mesure du possible (en fonction de la quantité et de la qualité des questionnaires collectés), de territoires ciblés et identifiés par les partenaires.

Comprendre le parcours du visiteur de l'Occitanie en situation de tourisme, d'excursion, de loisirs ou d'affaires. Pour y parvenir, le Comité Régional du Tourisme et des Loisirs Occitanie (CRTL) et ses partenaires se mobilisent pour réaliser une enquête en ligne auprès des différentes clientèles touristiques qui fréquentent l'Occitanie.

Mieux connaître le profil, le parcours de visite, les comportements et la consommation des visiteurs et les clés d'attractivité des destinations

- Origine géographique des clientèles / âges / PCS ...
- Critères de choix,
- Activités pratiquées,
- Moyens de transport,
- Modes d'hébergement,
- Lien au territoire,
- Mobilité (km parcourus / modalités,)
- Satisfaction,
- Image perçue,
- Dépenses (totales, moyennes, segmentées).

LE PLANNING

Début de l'enquête :	17 mars 2025
Fin de l'enquête :	20 mars 2026
Traitements statistiques & analyses :	fin-mars à fin juin 2026
Résultats :	A partir de juillet 2026

Les cibles identifiées (à prioriser en fonction des capacités de collecte du collectif)

- **Les locaux** : résidents en Occitanie, ils se transforment parfois en excursionnistes, parfois en touristes, parfois en hôtes mais dans tous les cas sont impactés par le tourisme,
- **Les excursionnistes** : visiteurs à la journée dans l'un des 13 départements d'Occitanie sur la période d'enquête, définie, sans effectuer de nuitée en dehors de sa zone de résidence habituelle,
- **Les résidents secondaires** : touristes d'un genre particulier, à la frontière entre le résident et le touriste, ils séjournent dans leur résidence secondaire personnelle située dans l'un des 13 départements d'Occitanie au cours de la période d'enquête définie, pour une nuit minimum, et ce quelle que soit leur origine géographique (français et étrangers),
- **Les touristes d'agrément d'origine française, non-résidents secondaires** : au moins une nuit en dehors de sa zone de résidence habituelle,

et dans l'un des 13 départements d'Occitanie au cours de la période d'enquête définie, quels que soit l'origine (Occitans et non Occitans), et le mode d'hébergement (marchand ou non-marchand, à l'exception de la résidence secondaire),

- **Les touristes d'agrément d'origine étrangère, non-résidents secondaires** : au moins une nuit en dehors de sa zone de résidence habituelle, et dans l'un des 13 départements d'Occitanie au cours de la période d'enquête définie, quels que soit le pays d'origine et le mode d'hébergement (marchand ou non marchand, à l'exception de la résidence secondaire),
- **Les voyageurs professionnels** : visiteurs dont le motif de séjour est d'ordre professionnel.

Les résultats à produire devront couvrir toute ou partie des pratiques de ces différentes cibles et permettre des exploitations thématiques de l'information collectée, notamment par :

- Origines des clientèles (occitans, non occitans, étrangers),
- Modes d'hébergement,
- Types de groupe (familles, amis, couples, solos ...),
- Filières (activités pratiquées),
- Territoires : région, univers de destination et départements, et si possible territoires infra départementaux (à présenter en option),
- Modes de transport.

Faire de cette enquête un succès

Compte-tenu de l'ambition du projet et des contraintes budgétaires, le dispositif mis en place se base sur un socle restreint d'enquêtes en face à face, de manière à consolider une base de répondants solides, et sur la capacité des partenaires à animer les territoires pour collecter un maximum de réponses en ligne.

- Mobiliser tous les partenaires

Le succès de cette étude repose en grande partie sur l'engagement et la capacité des partenaires,

qu'il s'agisse d'OGD, d'entreprises ou de filières, à animer et relayer l'enquête auprès de leurs visiteurs et via leurs fichiers clients.

- Utiliser le kit de communication et les outils de collecte

Mis à disposition pour les partenaires concernés afin de relayer l'enquête.

- Organiser des réunions d'information partenariales dans les territoires d'Occitanie

L'objectif est de multiplier les points de rencontre (physiques ou virtuels) avec les visiteurs dans tous les territoires, en toutes saisons et selon différents types de consommations.

Relayer le dispositif collaboratif pour obtenir un maximum de répondants tout au long des 12 mois d'enquête et optimiser la qualité de l'échantillon.

Le dispositif permettra à chaque partenaire de contribuer à la collecte et ce quels que soient sa taille et ses moyens de communication. L'objectif est de relayer l'enquête au maximum pour optimiser le nombre de répondants et la représentativité de l'échantillon.

Les partenaires diffuseront largement le lien de l'enquête via leurs outils et supports de communication digitaux (newsletter, emailing, post réseaux sociaux, bannière, pop-up, ... et papier auprès de leurs bases de contacts clientèles (clientèles françaises, clientèles étrangères, habitants, clientèles Affaires ...) et de leurs partenaires locaux (hébergeurs, prestataires d'activités, sites de visites et loisirs, commerçants, restaurateurs, fédérations ...).

Chaque partenaire pourra réaliser des enquêtes sur différentes sites de loisirs et de visite, sur les marchés, dans des points de sortie du territoire (gares, aéroports, ports de plaisance ...), sous réserve d'avoir obtenu l'autorisation d'enquêter sur ces sites.

Un partenariat technique et financier

Une enquête réalisée en partenariat technique et financier avec la Région Occitanie et des partenaires touristiques régionaux.

Cette enquête est co-financée par une subvention exceptionnelle de la Région allouée au CRTL Occitanie, le CRTL Occitanie, 12 ADT/CDT d'Occitanie, Montpellier Métropole et le département de la Lozère, tous membres du COTECH du projet.

Une enquête menée avec l'appui de BVA Xsight

BVA Xsight bénéficie d'une double expertise, ayant acquis depuis plus de 30 ans un savoir-faire dans

la définition d'échantillons rigoureux et la mise en œuvre de dispositifs d'enquête continus et adaptés à la description des profils et comportements sur un périmètre donné. BVA Xsight a été choisi, à la suite d'une consultation, pour mener des missions d'accompagnement et de conseil du COTECH, d'organisation et de suivi de la phase de collecte, de traitements et d'analyses et de restitution des résultats.

Le mode d'emploi

Un mode d'emploi technique sous forme d'une vidéo et un kit de communication sont mis à disposition des partenaires sur demande.

Le jeu-concours

Le CRTL Occitanie met en place un jeu-concours avec des lots d'une valeur totale de 7 000 € TTC dont une partie est co-financée par certains partenaires. Le règlement du jeu-concours sera disponible en ligne dès le lancement de l'enquête.



LES PARTENAIRES CO-FINANCEURS



LES CONTACTS PAR TERRITOIRE

COMITE REGIONAL DU TOURISME ET DES LOISIRS D'OCCITANIE

Séverine Sénac
Antoine Chalut
severine.senac@crtoccitanie.fr
Observatoire@crtoccitanie.fr

CONSEIL RÉGIONAL OCCITANIE

Delphine Drajkowski
delphine.drajkowski@laregion.fr

AGENCE DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE D'ARIEGE PYRENEES

Edwige Danjou-Martinez
observatoire@ariegepyrenees.com

AGENCE DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE DE L'AUDE

Carla Cazals
c.cazals@audetourisme.com

AGENCE DEPARTEMENTALE DE L'ATTRACTIVITE ET DU TOURISME DE L'AVEYRON

Bastien Ouillade
bastien.ouillade@tourisme-aveyron.com

GARD TOURISME - AGENCE DE DEVELOPPEMENT ET DE RESERVATION TOURISTIQUES

Barbara Plaidi
PLAIDI@tourismegard.com

COMITÉ DÉPARTEMENTAL DU TOURISME DE LA HAUTE-GARONNE

COMITÉ DÉPARTEMENTAL DU TOURISME DESTINATION GERS

Aurélié Villain
obseco1@tourisme-gers.com

HERAULT TOURISME - AGENCE DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE

Mireille Carniel-Fabre
Véronique Gauci
Sylvie Reynes
mcarnielfabre@herault-tourisme.com
vgauci@herault-tourisme.com
sreynes@herault-tourisme.com

COMITÉ DÉPARTEMENTAL DU TOURISME DU LOT

Salma Boucetta
Gabriel Fablet
salma.boucetta@tourisme-lot.com
gabriel.fablet@tourisme-lot.com

COMITE DEPARTEMENTAL DU TOURISME DE LA LOZERE

Sabine Vidal
s.vidal@lozere-tourisme.com

HAUTES PYRENEES TOURISME ENVIRONNEMENT

Olivier Bély
olivier.bely@ha-py.fr

AGENCE DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE DES PYRÉNÉES-ORIENTALES

Pierre Anglade
Amandine Bréa
p.anglade@adt66.com
amandine.brea@adt66.com

TARN ATTRACTIVITE

Audrey Mertes
audrey.mertes@tourisme-tarn.com

AGENCE DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE DE TARN ET GARONNE

Vicky Hachotte
obseco@tourisme82.com

MONTPELLIER MEDITERRANEE METROPOLE et MONTPELLIER MEDITERRANEE TOURISME ET CONGRES

Carole Besnier
carole.besnier@ot-montpellier.fr

TOULOUSE TEAM - AGENCE D'ATTRACTIVITE DE TOULOUSE METROPOLE

Benoit Auvray
Sarah Milcent
benoit.auvray@toulouse-team.com
sarah.milcent@toulouse-team.com

DEPARTEMENT DE LA LOZERE

Emmanuelle Solignac
emsolignac@lozere.fr