



Principes méthodologiques

enquête de clientèle touristique 2024-2025

Des données de cadrage macroéconomiques indispensables

1	L'objectif recherché : disposer de données de cadrage	1
2	Les résultats doivent couvrir différentes périodes	2
3	Les résultats thématiques	3
4	Un dispositif de collecte multiple	3
5	Le dispositif de collecte partenarial complémentaire	4
6	Les résultats	4

La connaissance de l'offre et de la fréquentation touristique à un niveau macroéconomique est l'élément indispensable à l'aménagement, la structuration et la programmation de toute action touristique dans une région.

Depuis 2004, tous les 4 à 5 ans, le Comité Régional du Tourisme d'Aquitaine puis le Comité Régional du Tourisme de Nouvelle-Aquitaine ont réalisé une étude de clientèle de grande envergure.

Depuis 2023, ces données alimentent aussi un calculateur du bilan des Gaz à Effet de Serre (GES) générés par le tourisme. La mise à jour de ce calculateur permettra d'évaluer la trajectoire des émissions des GES depuis le dernier point de 2019 et d'affiner l'évaluation de l'impact environnemental et économique, non seulement des actions déjà mises en œuvre, mais aussi des changements futurs à impulser.

I L'objectif recherché : disposer de données de cadrage

L'objectif à atteindre par ce type d'études est de disposer de données de cadrage macroéconomiques sur le profil et les comportements des clientèles françaises et étrangères à l'échelle de la région, des départements qui la composent et, a minima, de 10 à 15 bassins touristiques infra départementaux.

L'expérience acquise lors des précédentes enquêtes et surtout le travail méthodologique mis au point lors du travail sur des émissions de GES devrait permettre de descendre à des niveaux plus fins tels que les communautés de communes très ou moyennement touristiques.

Les différents indicateurs étudiés :

- L'origine géographique des clientèles françaises (y compris les résidents en Nouvelle-Aquitaine) et des étrangers
- La ou les communes de séjour en Nouvelle-Aquitaine

- La période de séjour
- La durée de séjour
- Le mode de transport pour venir en Nouvelle-Aquitaine, (avec une distinction pour les voitures : électriques, hybrides, thermiques)
- Le mode de transport pour se déplacer durant le séjour en Nouvelle-Aquitaine, (même distinction que pour le mode de transport)
- Les kilomètres parcourus pour venir en Nouvelle-Aquitaine et les kilomètres parcourus durant le séjour (excursions effectuées)
- Le mode d'hébergement : marchand (hôtels, campings, meublés...) et non marchand (chez parents amis, résidences secondaires)
- Les dépenses réalisées lors du séjour en Nouvelle-Aquitaine détaillées par poste : hébergement, restauration, achats alimentaires hors restauration, achat de vin et spiritueux, loisirs (location d'équipements, musées, activités sportives...), achats de biens durables (vêtements, souvenirs) transport dans la région (essence, péages, location de véhicules)
- Les pratiques alimentaires durant le séjour
- La taille du groupe
- La composition du groupe : couples, solo, familles...
- Le motif de séjour : loisirs-vacances, affinitaires, professionnels, santé ... (*choix entre une dizaine de critères*)
- La motivation : campagne, montagne, mer, grands espaces, (*choix entre une quinzaine de critères*)
- Les activités principales pratiquées (*au moins 28 activités régionales proposées*)
- Le mode de réservation du séjour
- La destination finale (constitution de matrices origine/destination),
- La fidélité à la destination Nouvelle-Aquitaine
- La satisfaction générale, l'appréciation du séjour (*selon une vingtaine de critères*)
- Le profil socio-démographique : âge des participants au séjour/ à la visite, la profession du répondant et le niveau de revenu du foyer

2 Les résultats doivent couvrir différentes périodes

Le dispositif annuel doit être dimensionné de telle sorte qu'il réponde à une possibilité d'information détaillée sur quatre périodes distinctes :

- avril mai-juin,
- juillet-août,
- septembre-octobre,
- reste de l'année

et ce pour chaque territoire infra régional (départements, bassins, EPCI très touristiques et moyennement touristiques). Ce dispositif permet ainsi de cerner l'ensemble de l'activité touristique de la région le plus finement possible et d'apporter la réponse la plus fine possibles aux différents territoires

3 Les résultats thématisés

Le dispositif d'enquête doit aussi permettre des exploitations thématisées de l'information, par exemple :

- Par marché
 - français
 - principales régions présentes (détail par départements pour les néo-aquitains)
 - étrangers
 - principaux pays d'origine,
- Par mode d'hébergement
- Par mode de transport (prise en compte des différents types de véhicules automobiles)
- Par segment: juniors, seniors, primo-visiteurs, repeaters
- Par principales filières : œnotourisme, savoir-faire, vélo, surf...
- Par territoire : départements, bassins de séjour
- Par type d'activités (limitation aux principales activités...)
- Par thématique du calculateur du bilan GES

4 Un dispositif de collecte multiple

Après consultation publique, la décision a été prise à la majorité du comité de pilotage de retenir la prestation technique du cabinet d'études BVA.

L'objectif de cette étude est de descendre à des niveaux territoriaux très fins (EPCI), ce qui nécessite de collecter sur ces territoires un assez grand nombre de questionnaires pour être statistiquement représentatif de chaque territoire de publication de résultats.

Afin de d'inciter les touristes à répondre, un incentive de qualité sera mis en place (avec notamment des séjours en Nouvelle-Aquitaine à gagner).

Le travail de collecte s'appuiera sur un dispositif multiple :

- 1) **Un socle d'enquête en face à face** pour garantir une représentativité territoriale de qualité. Un tel dispositif permet un comptage et une qualification de tout type de client et est indispensable au redressement.
 - a) Un questionnaire complet sur tablette
 - b) Un flyer pour collecter l'adresse mail et un CAWI sera envoyé en fin de séjour
- 2) Un mode de collecte via **un partenariat avec des offices de tourisme et entreprises touristiques volontaires**. Ces derniers mettront à disposition de leur clientèle des questionnaires et des flyers. Même type de collecte que pour les enquêteurs mais il ne sera pas demandé d'effectuer des comptages.
- 3) **Des affiches avec QRcodes** mettant en avant le jeu concours seront disposées chez tous les partenaires volontaires.
- 4) **Un access panel résidents** pour détailler les pratiques touristiques des Néo-Aquitains au sein de leur région, par saison et un module destiné aux propriétaires de résidences secondaires.
- 5) **Des dispositifs spécifiques aux meublés** : le CRT ou les partenaires départementaux distribueront et géreront l'approvisionnement des questionnaires (ou flyers) pour l'ensemble des meublés des bases de données touristiques.

5 Le dispositif de collecte partenarial pour des résultats détaillés par EPCI

L'objectif de ce dispositif complémentaire est d'offrir aux EPCI partenaires des résultats personnalisés, pondérés et extrapolés sur leur territoire. Cela nécessitera un engagement très fort des différents acteurs (offices de tourisme, hébergements, sites de visites...).

Un plan de sondage sera construit avec chaque territoire afin d'assurer une représentativité de la clientèle et de la temporalité souhaitées. Il sera annexé à la convention passée avec chaque ADT/CDT et précisera la répartition des 1 000 questionnaires minimum à collecter pour assurer une production de résultats fiable sur le territoire commanditaire. (exemple en annexe à la fin du document).

Dans le cas du non-respect des objectifs fixés dans la convention, les résultats prévus dans cette convention ne pourront être fournis.

6 Les résultats

Pour chaque EPCI associé au dispositif par le biais de la convention départementale et qui aura rempli son objectif de collecte de 1 000 questionnaires répartis selon le plan de sondage fixé, des tableaux les plus détaillés possibles en fonction de la collecte seront remis. Pour toutes les questions, ils préciseront pour chaque item, le nombre de questionnaires, le nombre de nuitées, le nombre de séjours générés, la part des étrangers, la durée de séjour, la dépense des touristes par jour et par personne pour l'item considéré.

Il reviendra à chaque organisme partenaire de juger de la pertinence de ces données et de leur diffusion.

Exemple de plan de sondage

Zone	Hôtels		Campings		Résidences de tourisme		Chambres d'hôtes		Meublés		Résidences principales		Résidences secondaires		Total		Total
	France	Etranger	France	Etranger	France	Etranger	France	Etranger	France	Etranger	France	Etranger	France	Etranger	France	Etranger	
novembre 2024	3	5			2	5	2	5	8	5	2	1	2	1	19	22	41
décembre 2024	3	5			2	5	2	5	8	10	2	1	2	1	19	27	46
janvier 2025	3	5			2	5	2	5	8	10	2	1	2	1	19	27	46
février 2025	3	5			2	5	2	5	8	10	2	1	2	1	19	27	46
mars 2025	3	5			2	5	2	5	8	10	2	1	2	1	19	27	46
avril 2025	8	10	15	15	5	5	2	5	8	10	2	1	2	1	42	47	89
mai 2025	8	10	15	15	5	10	5	10	10	15	2	1	2	1	47	62	109
juin 2025	8	15	15	20	5	10	5	10	10	15	2	1	2	1	47	72	119
juillet 2025	8	20	15	30	5	10	5	10	10	15	2	1	2	1	47	87	134
août 2025	8	20	15	30	5	10	5	10	10	15	2	1	2	1	47	87	134
septembre 2025	8	20	15	18	5	10	5	10	10	15	2	1	2	1	47	75	122
octobre 2025	8	10			5	5	4	10	10	10	2	1	2	1	31	37	68
Total	71	130	90	128	45	85	41	90	108	140	24	12	24	12	403	597	1000
	201		218		130		131		248		36		36		1000		

Zone	Hôtels		Campings		Résidences de tourisme		Chambres d'hôtes		Meublés		Résidences principales		Résidences secondaires		Total		Total
	France	Etranger	France	Etranger	France	Etranger	France	Etranger	France	Etranger	France	Etranger	France	Etranger	France	Etranger	
Printemps	16	25	30	35	10	20	10	20	20	30	4	2	4	2	94	134	228
Eté	16	40	30	60	10	20	10	20	20	30	4	2	4	2	94	174	268
Automne	16	30	15	18	10	15	9	20	20	25	4	2	4	2	78	112	190
Hiver	23	35	15	15	15	30	12	30	48	55	12	6	12	6	137	177	314
Saison	48	95	75	113	30	55	29	60	60	85	12	6	12	6	266	420	686
Année	71	130	90	128	45	85	41	90	108	140	24	12	24	12	403	597	1000
% saison	68%	73%	83%	88%	67%	65%	71%	67%	56%	61%	50%	50%	50%	50%	66%	70%	69%

Quest	Hôtels		Campings		Résidences de		Chambres d'hôtes		Meublés		Résidences		Résidences		Total		
	Quest	Etranger	Quest	Etranger	Quest	Etranger	Quest	Etranger	Quest	Etranger	Quest	Etranger	Quest	Etranger	Quest	Etranger	
Grande-Bretagne	20	15%	22	17%	15	18%	15	17%	24	17%	2	17%	2	17%	100	17%	
Allemagne	20	15%	22	17%	15	18%	15	17%	24	17%	2	17%	2	17%	100	17%	
Néerlandais	20	15%	22	17%	15	18%	15	17%	24	17%	2	17%	2	17%	100	17%	
Espagne	20	15%	22	17%	15	18%	15	17%	24	17%	2	17%	2	17%	100	17%	
Belgique	20	15%	22	17%	15	18%	15	17%	24	17%	2	17%	2	17%	100	17%	
Autres (USA, Canada, Italie, Suisse, Scandinavie)	30	23%	18	14%	10	12%	15	17%	20	14%	2	17%	2	17%	97	16%	
Total	130	100%	128	100%	85	100%	90	100%	140	100%	12	100%	12	100%	597	100%	
	130		128		85		90		140		12		12		597		