

**CONSEIL DÉPARTEMENTAL  
DES BOUCHES-DU RHONE**

Direction de l'Environnement, des Grands Projets et de la Recherche  
Service Développement des Grands Projets  
11409

**RÉUNION DE LA COMMISSION PERMANENTE DU 11 DECEMBRE 2020  
SOUS LA PRÉSIDENTE DE MME MARTINE VASSAL  
RAPPORTEUR(S) : MME DANIELLE MILON**

**OBJET : Participation au financement d'une enquête sur les clientèles touristiques au bénéfice du comité régional de tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur.**

---

Madame la Présidente du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône, sur proposition de Madame la déléguée au tourisme, soumet à la Commission permanente le rapport suivant :

Le secteur du tourisme est un secteur très évolutif qui doit constamment s'adapter pour proposer une offre dynamique dans un marché très concurrentiel.

La connaissance des attentes des visiteurs et l'expérience clients vécue sur place sont des outils essentiels pour faire évoluer cette offre et contribuer à son adaptation, que ce soit pour un office de tourisme, un prestataire (hébergement, loisirs, culture...) ou encore un grand site touristique.

Le comité régional de tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur (CRT PACA), association administrée par un conseil d'administration dont le Département est membre, mène un travail permanent d'observation, de veille et d'études portant à la fois sur l'activité touristique en Provence-Alpes-Côte d'Azur et sur les tendances du tourisme dans le monde. Afin d'alimenter cette réflexion, il conduit régulièrement une grande enquête clientèle qu'il renouvelle tous les 6 ou 8 ans portant sur les différentes clientèles touristiques qui fréquentent la région.

Ce travail est le fruit d'un partenariat technique et financier entre l'Europe, l'Etat, la Région et les départements des Alpes de Haute Provence, des Hautes Alpes, des Alpes Maritimes, des Bouches-du-Rhône, du Var et du Vaucluse (conseils départementaux et comités/agences de tourisme). Il a pour objectif de décrypter les origines géographiques, les profils, les comportements, les dépenses des publics qui y séjournent et d'adapter l'offre à la demande.

La dernière étude ayant été réalisée en 2011, le comité régional de tourisme a lancé une nouvelle étude de clientèle afin de mettre à jour les données sur le profil et les comportements des clientèles françaises et étrangères. Celle-ci fournira un socle de données cohérent pour mettre en œuvre un développement et une promotion ciblés du territoire.

Ce travail a été initié en décembre 2019 sur la base d'enquêtes menées par BVA, prestataire du CRT PACA, des questionnaires papier auto administrés, distribués et récoltés, et une enquête web responsive portée par le CRT, ses partenaires et les socioprofessionnels.

Six périodes calendaires d'enquêtes ont été définies pour établir le plan de sondage : janvier à février 2020, mars à avril 2020, mai à juin 2020, juillet à août 2020, septembre à octobre 2020 et novembre à décembre 2020.

La crise sanitaire, qui bouleverse cette année le secteur du tourisme, a conduit à décaler en 2021 ces périodes calendaires. Aussi, la date de la fin de l'étude est reportée à fin 2022.

Sur la base d'un montant d'étude de 600 000 €, 240 000 € ont déjà été engagés au bénéfice de BVA.

Le coût total de cette enquête est de 600 000 € répartis entre le CRT et ses partenaires comme suit :

<b>Partenaires financiers</b>	<b>Participation</b>
Comité régional de tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur	230 000 €
<b>Conseil départemental des Bouches-du-Rhône</b>	<b>80 000 €</b>
Agence de Développement Touristique du Var	80 000 €
Agence de Développement Touristique de Vaucluse	80 000 €
CRT Côte d'Azur France	80 000 €
Agence de Développement des Alpes de Haute Provence	25 000 €
Agence de Développement des Hautes Alpes	25 000 €
<b>Total</b>	<b>600 000 €</b>

Il est proposé d'attribuer au comité régional de tourisme une subvention de 80 000 € pour la réalisation de cette enquête.

Telles sont les raisons qui nous incitent à proposer à la Commission permanente de prendre la délibération ci-après.

**Signé**  
**La Présidente du Conseil départemental**

Martine VASSAL