



# Bilan de l'Observatoire Touristique interne

Année 2020



# Préambule

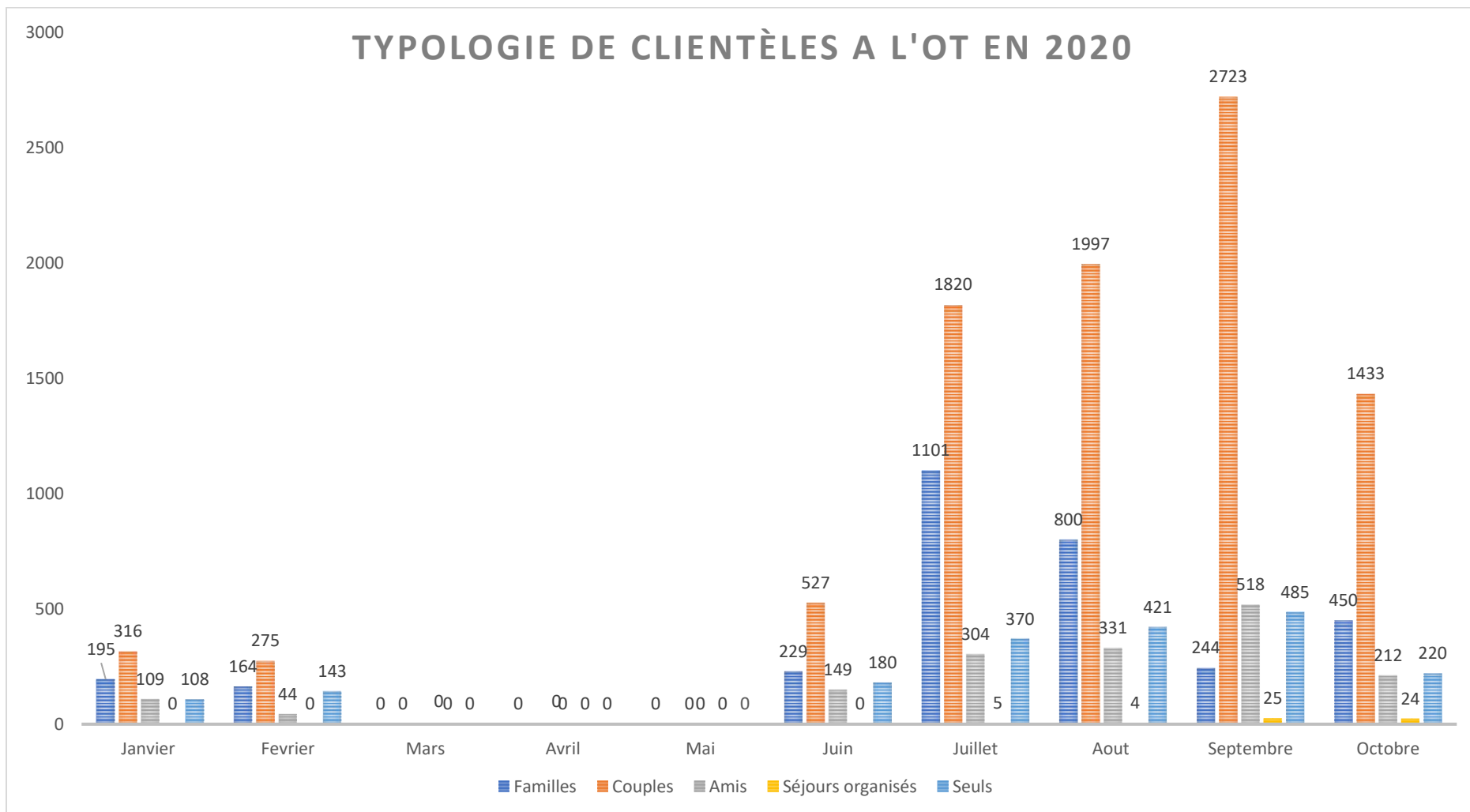
L'observatoire touristique est la collecte d'un ensemble de données quantitatives et qualitatives qui nous permettent une meilleure connaissance de nos clientèles.

Cette collecte se fait pour la plupart du temps en interne à travers les informations prises par les conseillers en séjour (GRC), par la cellule de comptage située à l'entrée de l'OT et par les questionnaires de satisfaction séjour distribués par mail en post séjour

Une autre partie de ces informations est issue de structures externes à l'OT à travers de partenariats (INSEE) ou en simple accès à des plateformes de data comme l'ORTC, l'ATC, CCI, DREAL.

L'année 2020 si particulière ne nous a pas permis de récolter les informations issues de la partie *Questionnaires de satisfaction séjour* suite aux conditions de travail perturbée par la crise sanitaire et aux différentes fermetures de notre établissement.

En revanche, malgré cette saison tronquée, nous avons pu gérer la partie GRC, et ainsi suivre l'évolution des demandes de nos visiteurs.



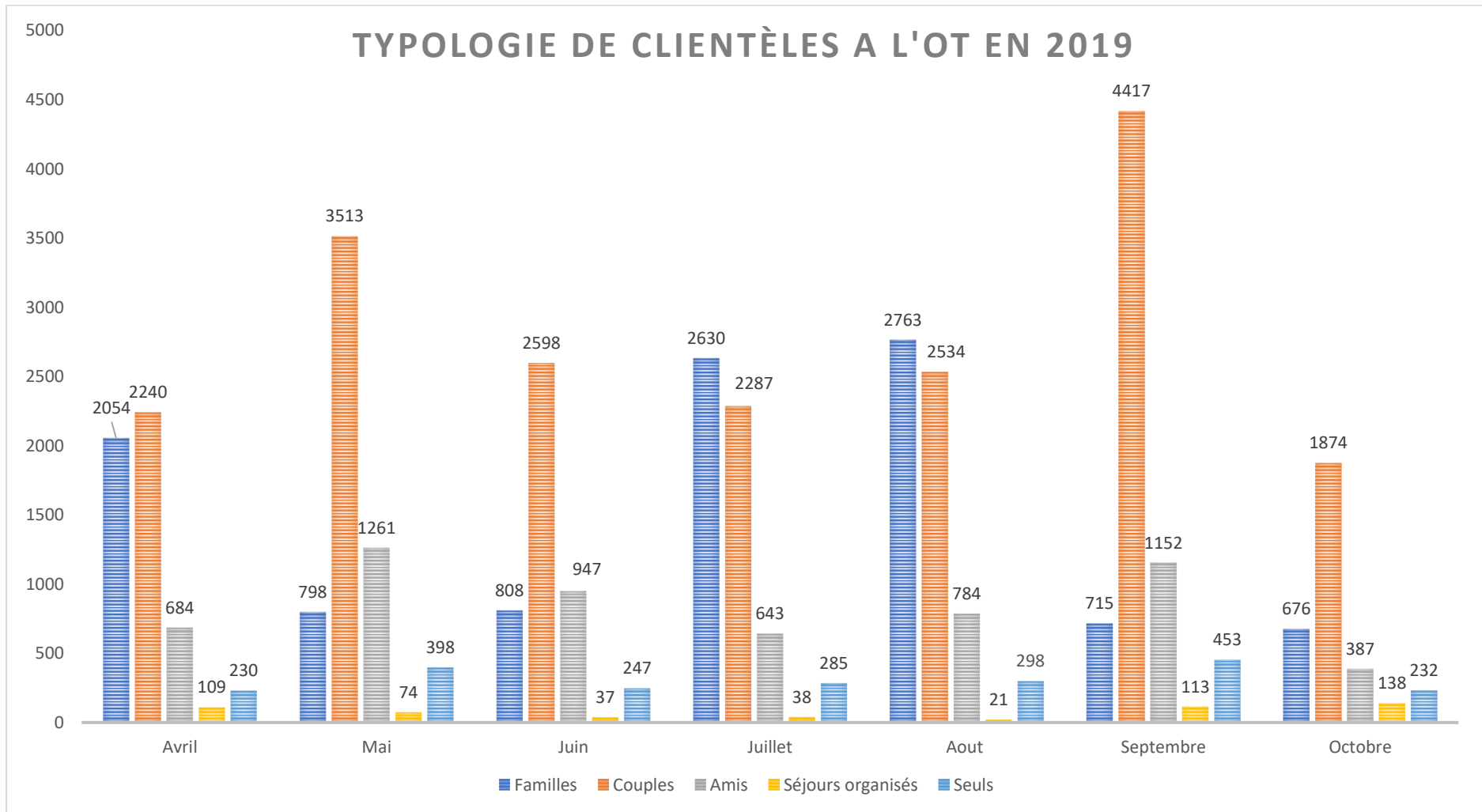
Les typologies rencontrées diffèrent un peu des années précédentes. Les clientèles familiales sont moins représentées. (Voir 7,8,9)

La crainte de voyager en famille est sans doute liée à cette évolution de typologies.

Ces enseignements peuvent être exploités par l'OT dans le cadre de la conduite de campagnes promotionnelles affinitaires.

Ils peuvent également influencer sur la conception des divers évènements.

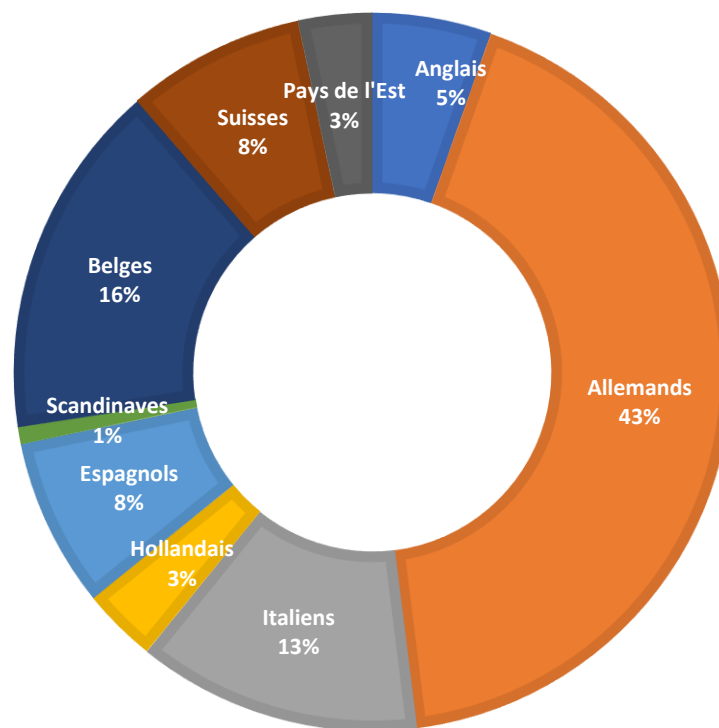
## TYPLOGIE DE CLIENTÈLES A L'OT EN 2019



**Qualification séjour 2020** (sur 15940 demandes)

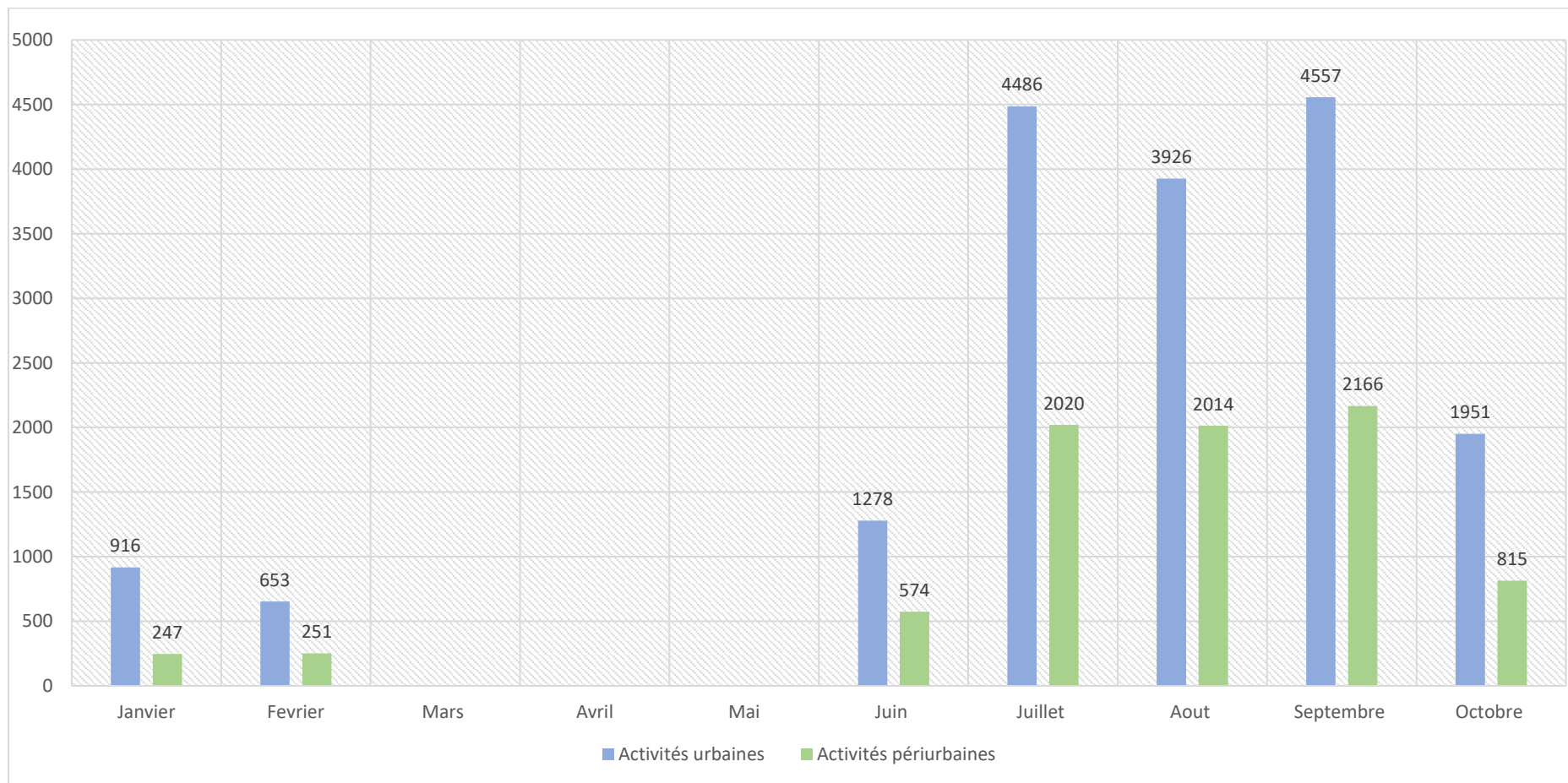
	Janvier	%	Février	%	Juin	%	Juillet	%	Aout	%	Septembre	%	Octobre	%
<b>Séjours</b>	329	43,40	510	81	933	90,23	3428	95,33	3424	95,70	3839	96,31	2219	94,07
<b>Résidents</b>	59	7,78	82	13	68	6,58	82	2,28	62	1,73	44	1,10	73	3,09
<b>Excursionnistes</b>	0	0,00	5	1	0	0,00	83	2,31	91	2,54	94	2,36	64	2,71
<b>Business</b>	0	0,00	0	0	0	0,00	0	0,00	0	0,00	4	0,10	1	0,04
<b>Croisiéristes</b>	370	48,81	32	5	33	3,19	3	0,08	1	0,03	5	0,13	2	0,08
<b>Total</b>	758	100	629	100	1034	100	3596	100	3578	100	3986	100	2359	100

## 10 PRINCIPALES NATIONALITÉS ETRANGERES



Les français représentent + de 90% de la clientèle rencontrée d'habitude c'est entre 75% et 80%.  
Phénomène dû à la fermeture des frontières dans certains cas ou à la crainte de voyager hors de son pays. (Américains et canadiens)  
L'année précédente, le trio de tête était : Allemands, Britanniques, Belges

## Répartition des 25854 demandes d'activités par thématiques

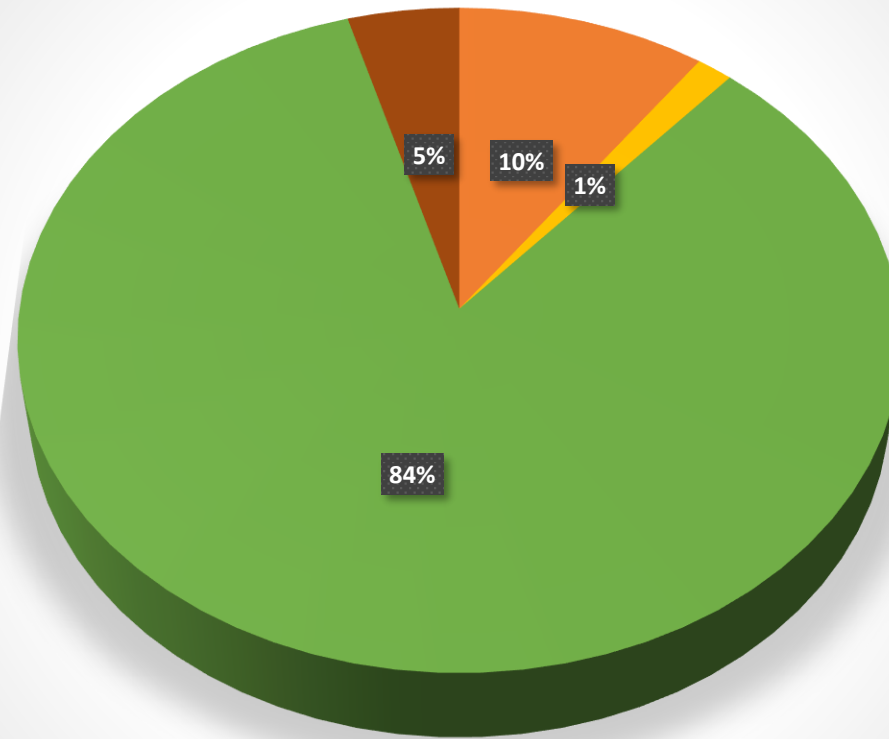


Les activités urbaines regroupent les activités culturelles, les visites de la ville, le shopping, le marché, les activités nocturnes...

Les activités péri-urbaines regroupent les activités de pleine nature, le nautisme, le « farniente », la randonnée...

Quelles que soient les saisons, le tourisme urbain est toujours largement plébiscité par rapport aux activités extra-urbaines. Néanmoins, cette tendance s'amenuise légèrement pendant la pleine saison. Les demandes concernant les visites de la ville et les musées sont majoritaires parmi les activités urbaines.

## Demandes générales 2020



Transports Hébergements Activités Autres

Pas de changements sur les demandes générales par rapport aux années précédentes. Les activités constituent la principale demande d'un visiteur dans notre OT



### Répartition des 1706 demandes de transports

	janvier	%	février	%	juin	%	juillet	%	août	%	septembre	%	octobre
Transports urbains	82	60	52	51,49	31	27,68	178	42,28	404	54,16	296	50	83
Navette maritime	1	1	14	13,86	31	27,68	103	24,47	103	13,81	44	7,43	8
Location voiture	37	27	8	7,92	6	5,36	10	2,38	19	2,55	33	5,57	11
Transports extra urbains	16	12	24	23,76	34	30,36	122	28,98	192	25,74	185	31,25	61
Vélo	0	0	3	2,97	6	5,36	6	1,43	21	2,82	20	3,38	6
Location moto	0	0	0	0,00	4	3,57	2	0,48	7	0,94	14	2,36	0
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100</b>	<b>101</b>	<b>100</b>	<b>112</b>	<b>100</b>	<b>421</b>	<b>100</b>	<b>746</b>	<b>100</b>	<b>592</b>	<b>100</b>	<b>169</b>