

RDV DU CRT MARCHES

ALLEMAGNE

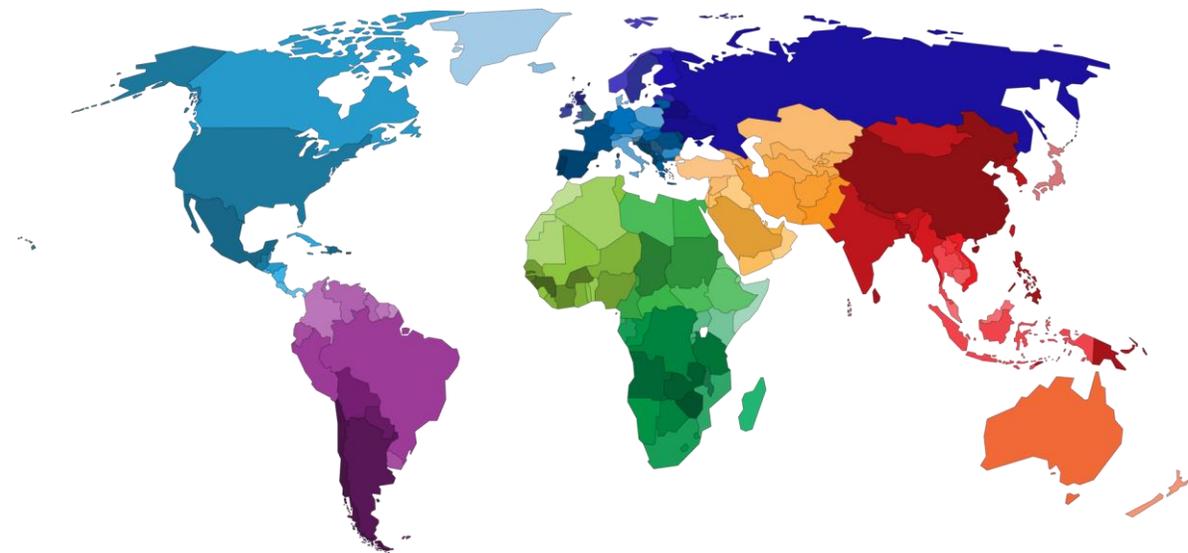
SUISSE

GRANDE-BRETAGNE

ETATS-UNIS

MARDI 4 FÉVRIER 2025 – 10H/12H

**YANNICK LE MAGADURE
DIRECTEUR MARKETING CRT
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR**



LA FREQUENTATION DES CLIENTELES INTERNATIONALES EN PROVENCE-ALPES-COTE D'AZUR

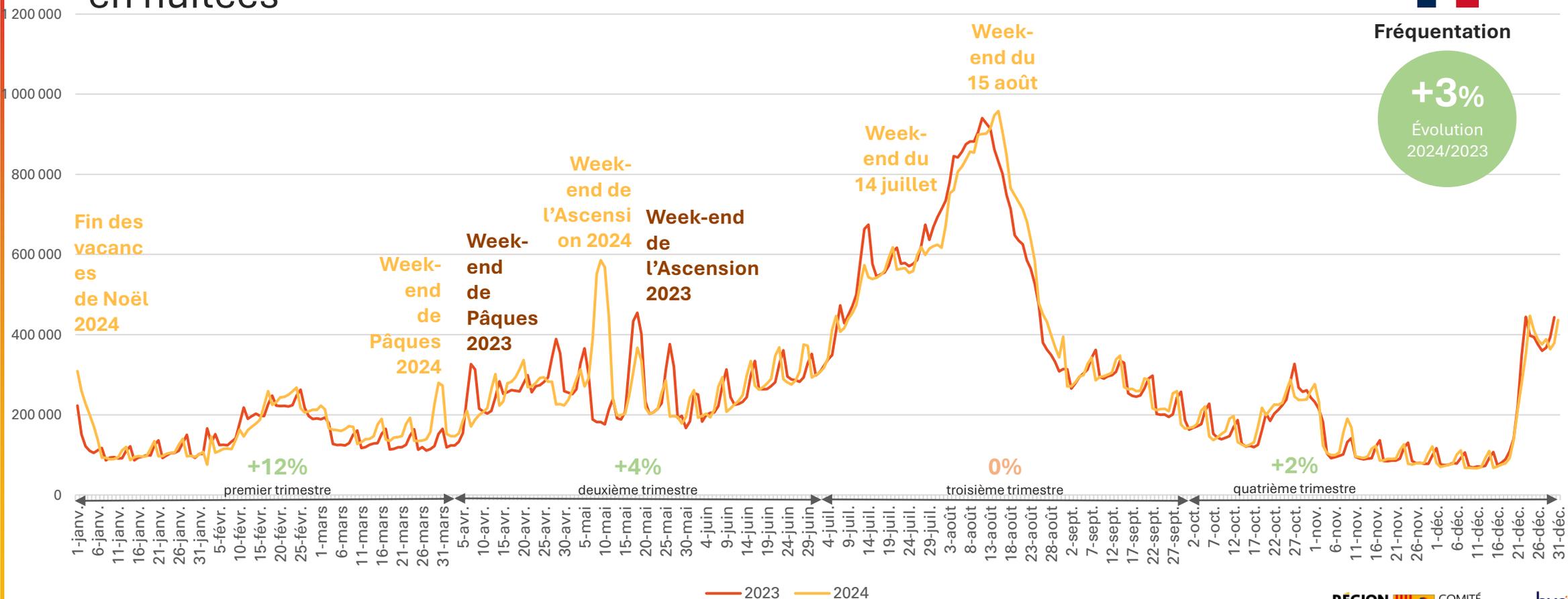
FRÉQUENTATION 2024 vs 2023

FRANÇAIS HORS RÉGION

Rappel tendance
2023/2022
-3%

Fréquentation quotidienne en nuitées

Evolution 2024/2023



Fréquentation

+3%

Évolution 2024/2023

Source : Orange Flux Vision Tourisme

FRÉQUENTATION 2024 vs 2023

VISITEURS INTERNATIONAUX

Rappel tendance
2023/2022
+10%



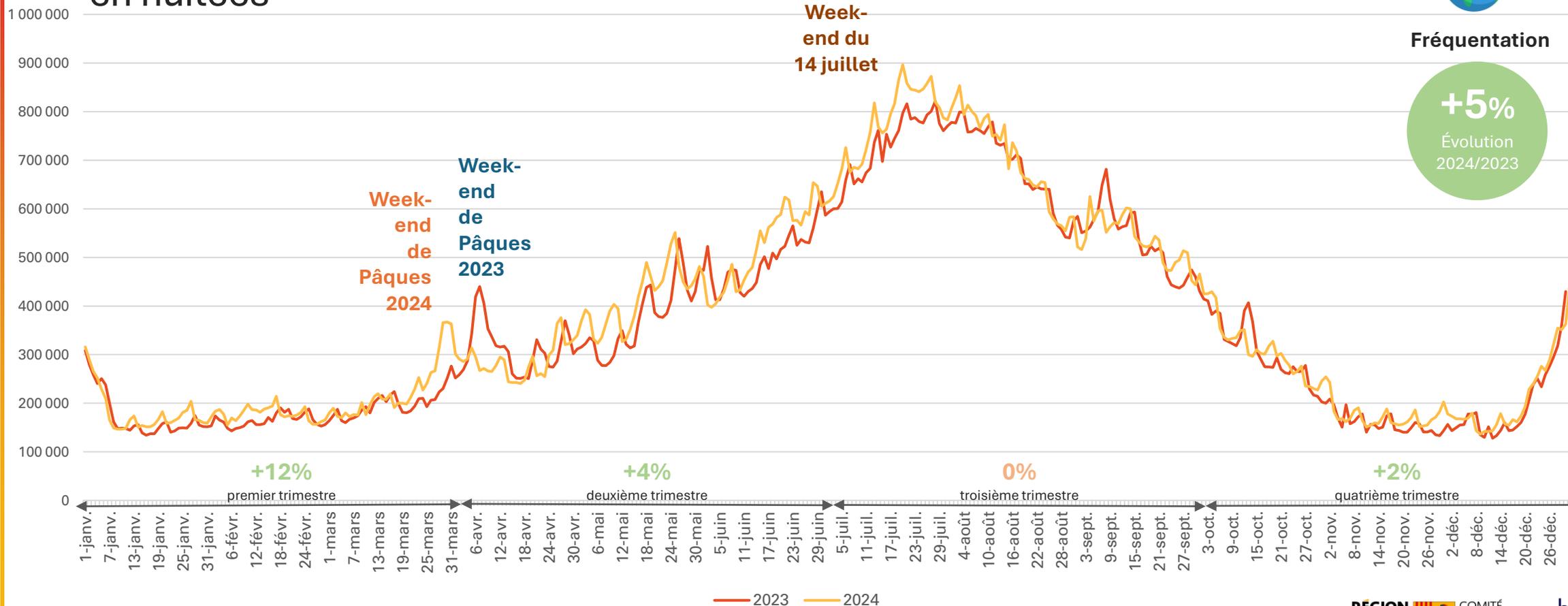
Fréquentation quotidienne en nuitées

Evolution 2024/2023



Fréquentation

+5%
Évolution
2024/2023



Source : Orange Flux Vision Tourisme

FRÉQUENTATION 2024 vs 2023

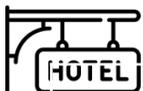
VISITEURS INTERNATIONAUX

Top10 des clientèles internationales

		évolution 24/23
	1. Allemagne	+4%
	2. États-Unis	+9%
	3. Italie	+2%
	4. Royaume-Uni	-14%
	5. Pays-Bas	+6%
	6. Belgique	+14%
	7. Suisse	+2%
	8. Espagne	-2%
	9. Suède	+7%
	10. Chine	+36%

HÔTELLERIE

TOP 10 CLIENTELES INTERNATIONALES



		De janvier à novembre évolutions 2024/2023	Poids (en %)
	1. États-Unis	+23%	15%
	2. Royaume-Uni	-12%	12%
	3. Allemagne	+6%	10%
	4. Italie	0%	9%
	5. Suisse	+6%	6%
	6. Belgique	+6%	5%
	7. Scandinavie	+11%	4%
	8. Espagne	+2%	4%
	9. Pays-Bas	-4%	3%
	10. Moyen-Orient	+3%	3%
Global international		+5%	100%

Top 4

=

Près de 50 % nuitées internationales



Fréquentation internationale
de janvier à novembre

+5%

évolution
2024/2023



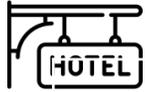
Fréquentation française
de janvier à novembre

-1%

évolution
2024/2023

HÔTELLERIE DE PLEIN AIR

TOP 10 CLIENTELES INTERNATIONALES



		d'avril à septembre évolutions 2024/2023	Poids (en %)
	1. Pays-Bas	+23%	32%
	2. Allemagne	+5%	29%
	3. Belgique	+10%	14%
	4. Suisse	+10%	7%
	5. Royaume-Uni	+4%	7%
	6. Italie	+1%	4%
	7. Danemark	+17%	2%
	8. Espagne	+3%	1%
	9. Autriche	+13%	1%
	10. Pologne	-14%	1%
Global international		+8%	100%

Pays-Bas + l'Allemagne
=
+ 60% nuitées internationales


Fréquentation
internationale
d'avril à septembre

+11%
évolution
2024/2023


Fréquentation
française
d'avril à septembre

+2%
évolution
2024/2023

ARRIVÉES AÉRIENNES

TOP 10 MARCHÉS INTERNATIONAUX



		évolutions 2024/2023	Poids (en %)
	1. Royaume-Uni	+4%	21%
	2. Etats-Unis	+29%	9%
	3. Allemagne	+17%	9%
	4. Suisse	-8%	7%
	5. Pays-Bas	+23%	5%
	6. Belgique	+4%	5%
	7. Espagne	-4%	4%
	8. Italie	+12%	3%
	9. Danemark	+18%	3%
	10. Canada	+16%	2%
	Global international	+9%	100%

Source : Forwardkeys arrivées aériennes internationales à destination des aéroports de la region Sud



LA CLIENTELE ALLEMANDE EN PROVENCE ALPES CÔTE D'AZUR

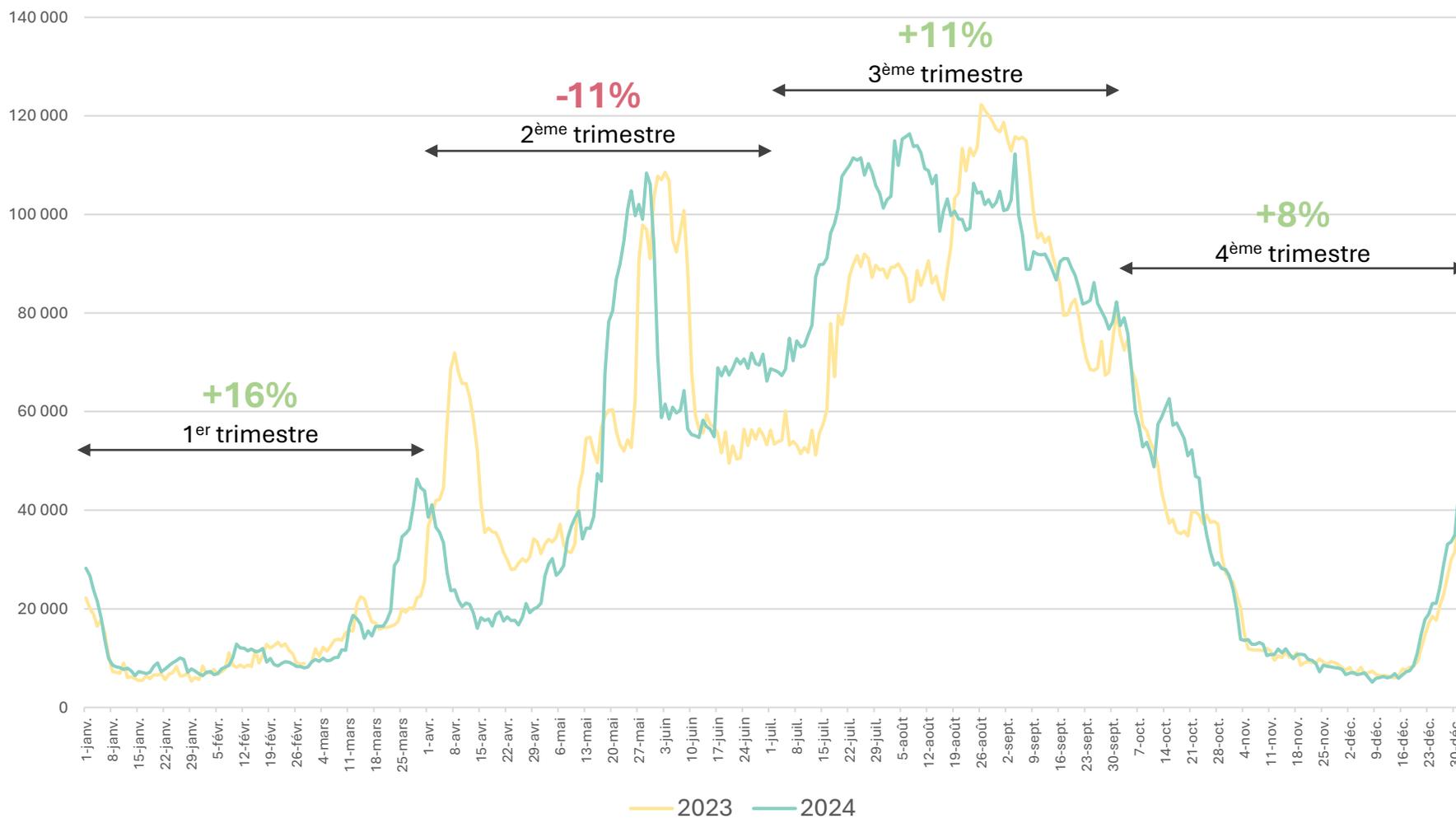
FREQUENTATION GLOBALE



RÉGION SUD : FRÉQUENTATION DES TOURISTES ALLEMANDS

+4%
Évolution
2024/2023

1^{ère}
clientèle internationale
en 2024



Source Flux Vision Tourisme

HÔTELLERIE

RÉGION SUD : FRÉQUENTATION DES TOURISTES ALLEMANDS



+6%

Évolution
2024/2023

3ème

clientèle internationale
en 2024



Source – Insee – données provisoires

HÔTELLERIE DE PLEIN AIR



RÉGION SUD : FRÉQUENTATION DES TOURISTES ALLEMANDS

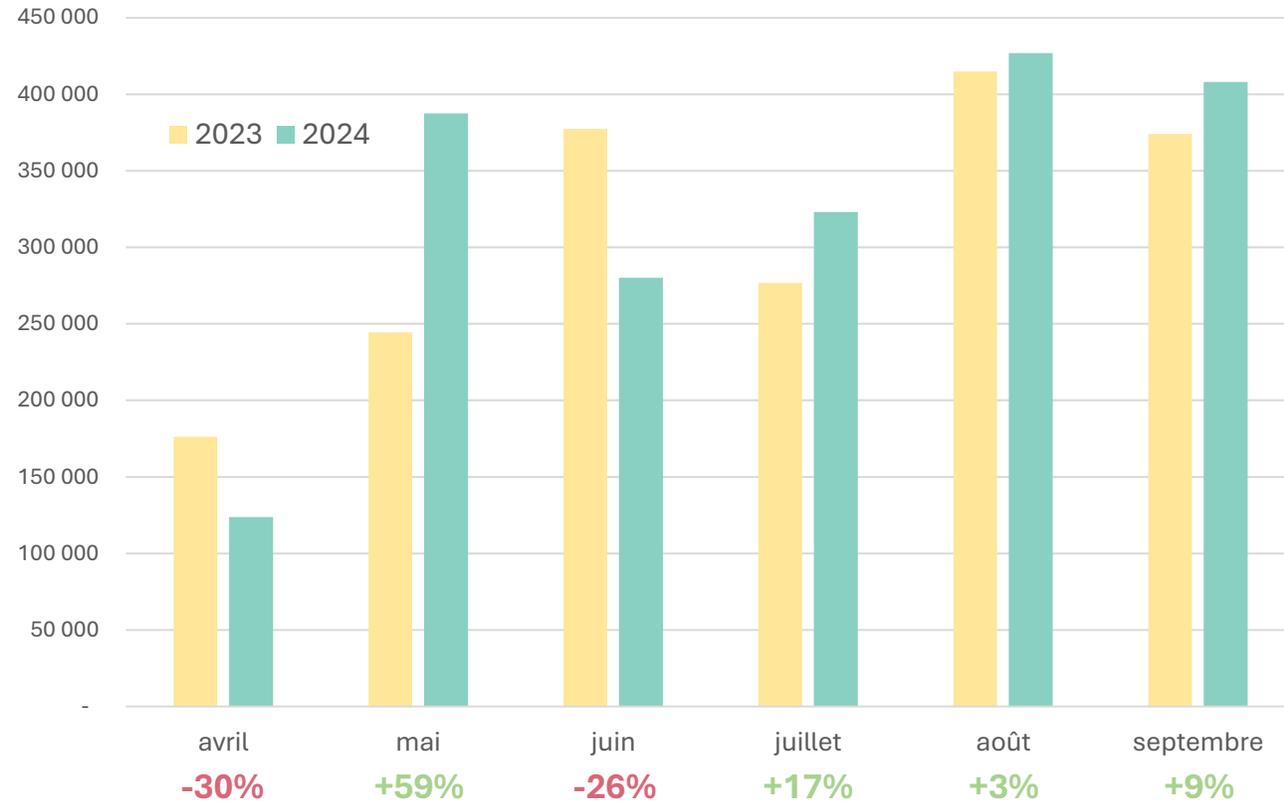


+5%

Évolution
2024/2023

2ème

clientèle internationale
en 2024



JOSE-PIERRE CHOLVY JP2C CONSULTANT



Le profil de la clientèle allemande

- 1 . Présentation de l'enquête
- 2 . Période du séjour
- 3 . Profil de la clientèle (provenance, type de groupe, âge, activité du répondant)
- 4 . Information et réservation du séjour
- 5 . Caractéristiques du séjour (durée, motif, activité, hébergement)
- 6 . Modes de transport
- 7 . Dépenses réalisées au court du séjour
- 8 . Fidélité, satisfaction et recommandation

Présentation de l'enquête



Objectifs : produire une photographie précise de la clientèle touristique à l'échelle de la région et des départements.

→ connaître les profils, les pratiques et la perception détaillée du territoire, et quantifier les retombées économiques directes sur le territoire.



Cible : touristes internationaux et français, quel que soit le motif de présence, séjournant au moins une nuit dans la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur en dehors du domicile principal. Le tourisme intra-départemental n'est pas pris en compte dans l'analyse.



Méthodologie : administration sur sites via un questionnaire papier auto-administré, sur une année complète + enquête Web auprès des résidents de la région + dispositifs complémentaires de distribution de questionnaires, de QR-Code, de liens URL via les partenaires + intégration des enquêtes aux aéroports de Marseille-Provence, Nice Côte d'Azur et Toulon-Hyères.



Calendrier : Collecte de Novembre 2019 à Mars 2020, interruption COVID et reprise en octobre 2021 jusqu'en octobre 2022.

Octobre 2022 à Septembre 2023 > validation, redressement et restitution des résultats.

RÉALISATION ET TRAITEMENT DE L'ENQUÊTE : BVA

ASSISTANCE À MAÎTRISE D'OUVRAGE : JPC CONSULTANT

COMITÉ DE PILOTAGE / PARTENAIRES TECHNIQUES ET FINANCIERS : COMITÉ RÉGIONAL DE TOURISME DE PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR, AD ALPES-DE-HAUTE-PROVENCE, COMITÉ DE TOURISME CÔTE D'AZUR FRANCE, PROVENCE TOURISME (CONSEIL DÉPARTEMENTAL 13), VAR TOURISME ET VAUCLUSE PROVENCE ATTRACTIVITÉ

**1 720 questionnaires
collectés auprès de touristes Allemands**

Quelques chiffres clés



La clientèle Allemande représente **4%** des séjours et **6%** des nuitées au global région...
... et **13%** des séjours et **15%** des nuitées chez les touristes internationaux



31% de séjours sur le cœur d'été (vs 25% de moyenne régionale)



69% de séjours hors saison d'été (vs 75% de moyenne régionale)



10,2 nuits en moyenne (vs 6,5 nuits de moyenne régionale)



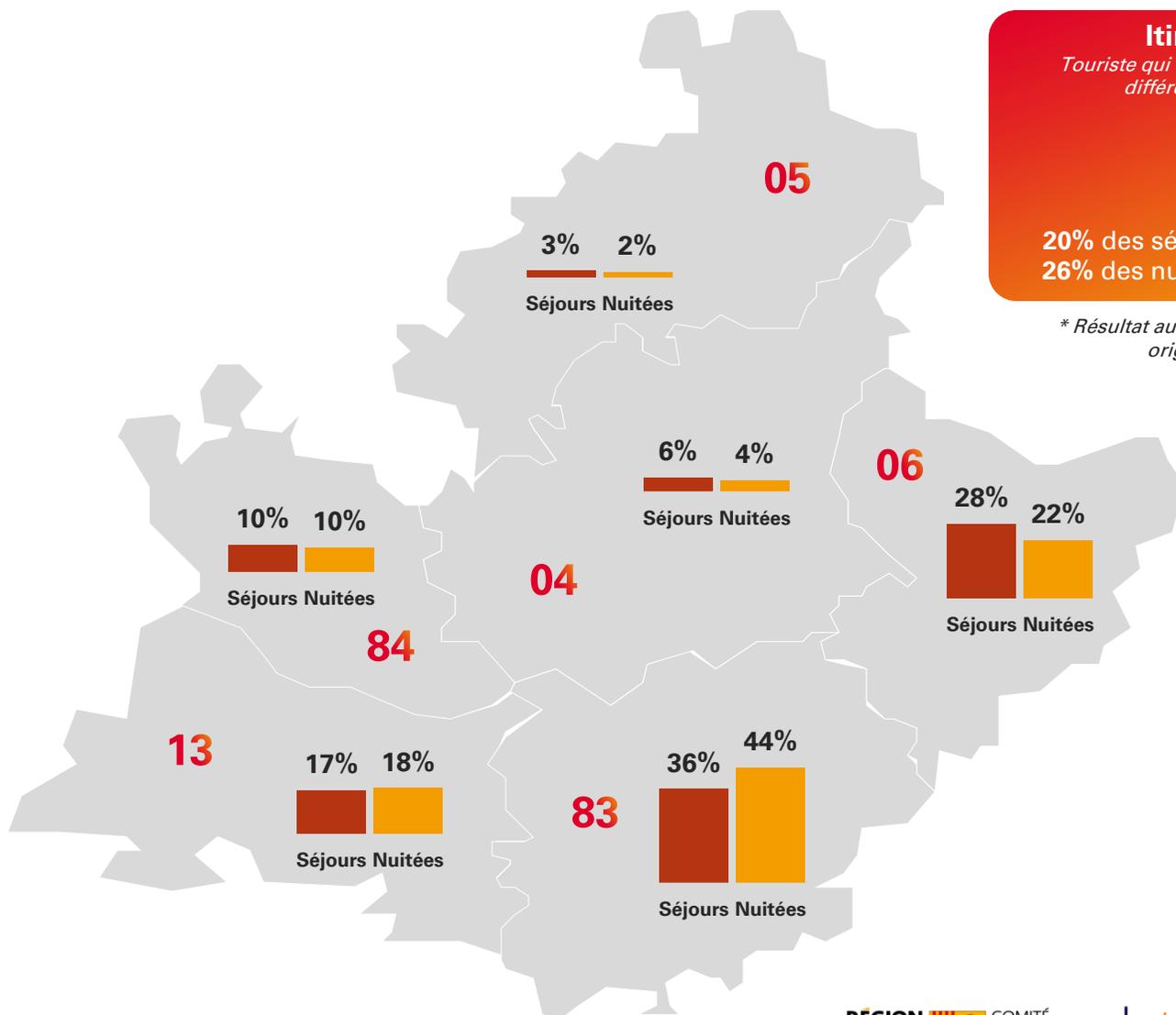
80,5 € dépensés par jour et par personne (vs 70,8 € de moyenne régionale)



Le département de séjour

Q3. Dans quelle commune* avez-vous séjourné ?

Base de questionnaires : 1 720



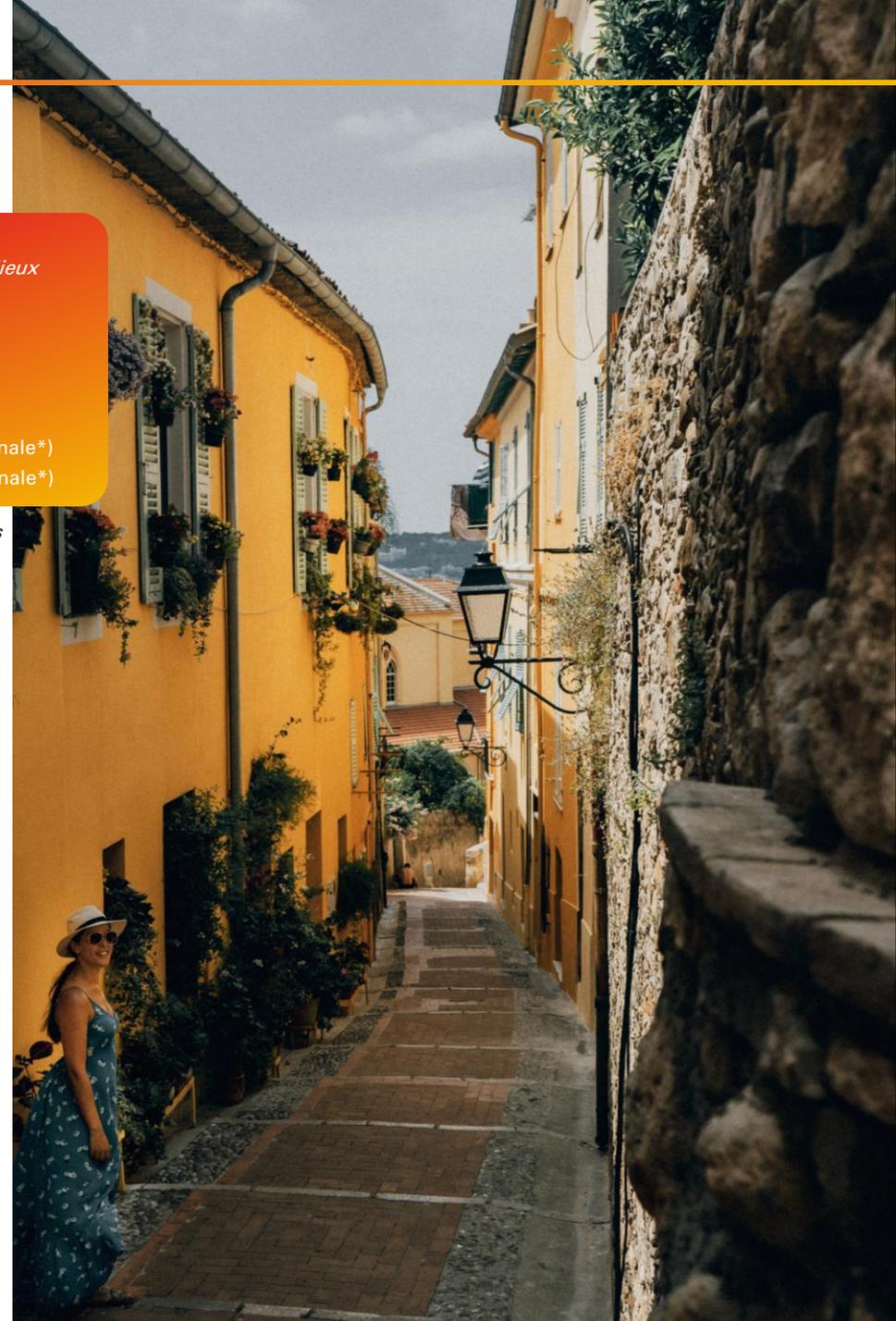
Itinérants région

Touriste qui séjourne dans au moins 2 lieux différents au sein de la région



20% des séjours (vs 10% moy. régionale*)
26% des nuitées (vs 14% moy. régionale*)

* Résultat au niveau de la Région toutes origines confondues

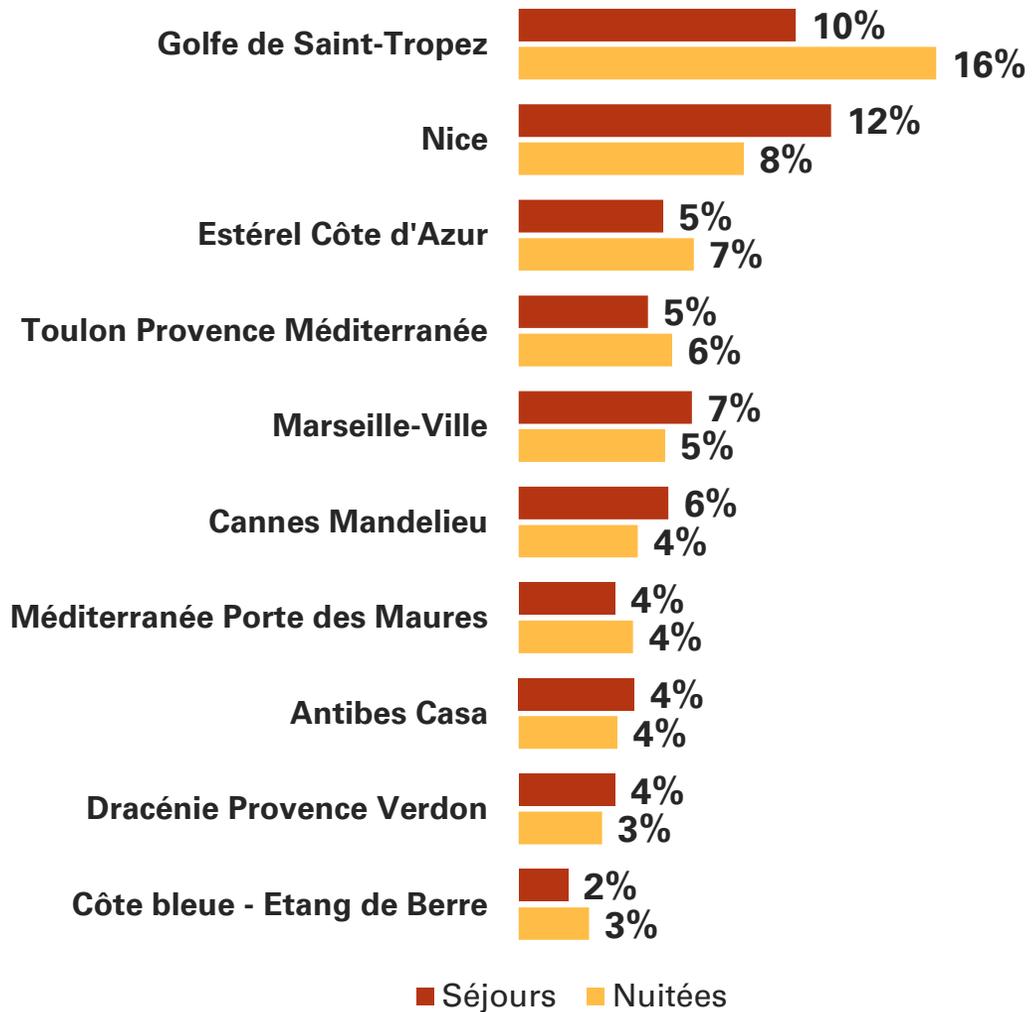


* Le département est défini à partir de la commune de séjour du touriste

Top 10 des bassins de séjour

Q3. Dans quelle commune* avez-vous séjourné ?

Base de questionnaires : 1 720

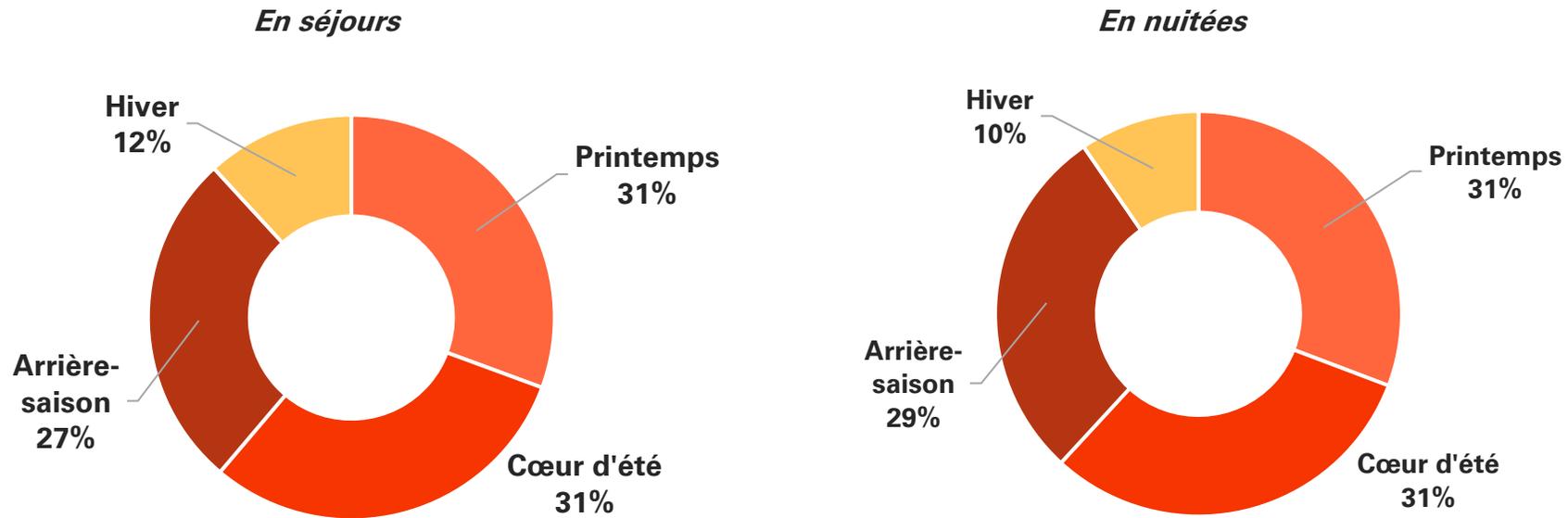


* Le bassin est défini à partir de la commune de séjour du touriste

La période du séjour

Q2. Quelles sont vos dates de séjour en Provence-Alpes-Côte d'Azur ?

Base de questionnaires : 1 720

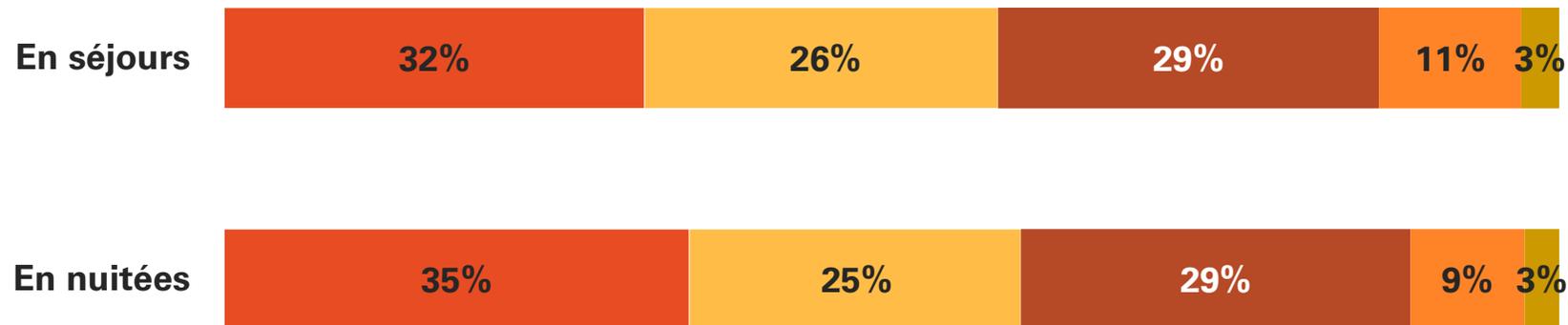


	 Printemps	 Cœur d'été	 Arrière-saison	 Hiver	Année
Durée moyenne du séjour	10,2	10,3	10,8	8,2	10,2
Dépense moyenne / jour / pers.	87,5 €	79,7 €	77,1 €	70,6 €	80,5 €

Structure des groupes

Q11. Dans le cadre de ce séjour, vous étiez...

Base de questionnaires : 1 720



	En famille ou entre amis avec enfants	En famille ou entre amis sans enfant	En couple uniquement	Seul(e)	Autre groupe
Durée moyenne du séjour	11,3	9,6	10,4	8,2	9,3
Dépense moyenne / jour / pers.	66,1 €	76,9 €	87,9 €	94,0 €	181,5 €

Taille de groupe
2,5

Moy. régionale* : 2,5
Internationaux : 2,3

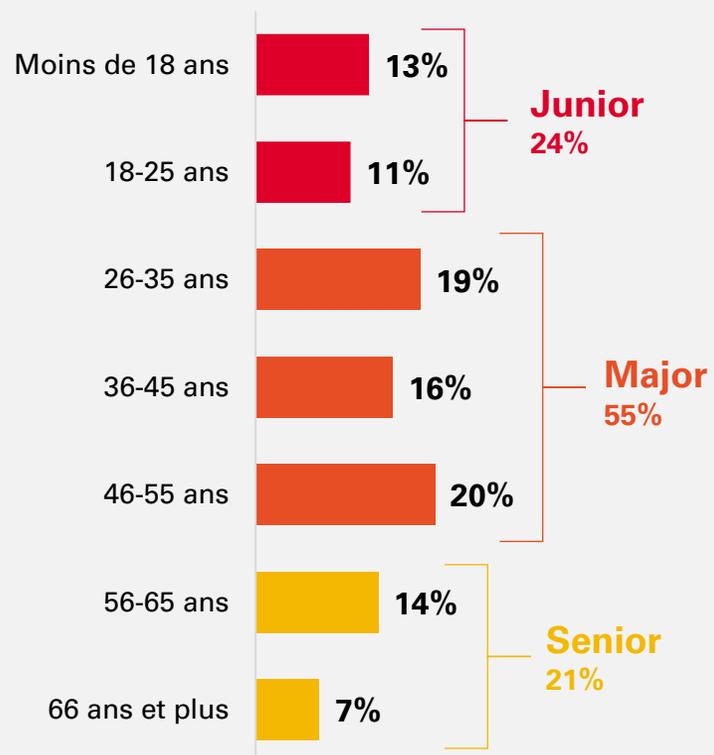
* Résultat au niveau de la Région tous modes d'hébergement confondus

Âge et CSP de la clientèle

Base de questionnaires : 1 720

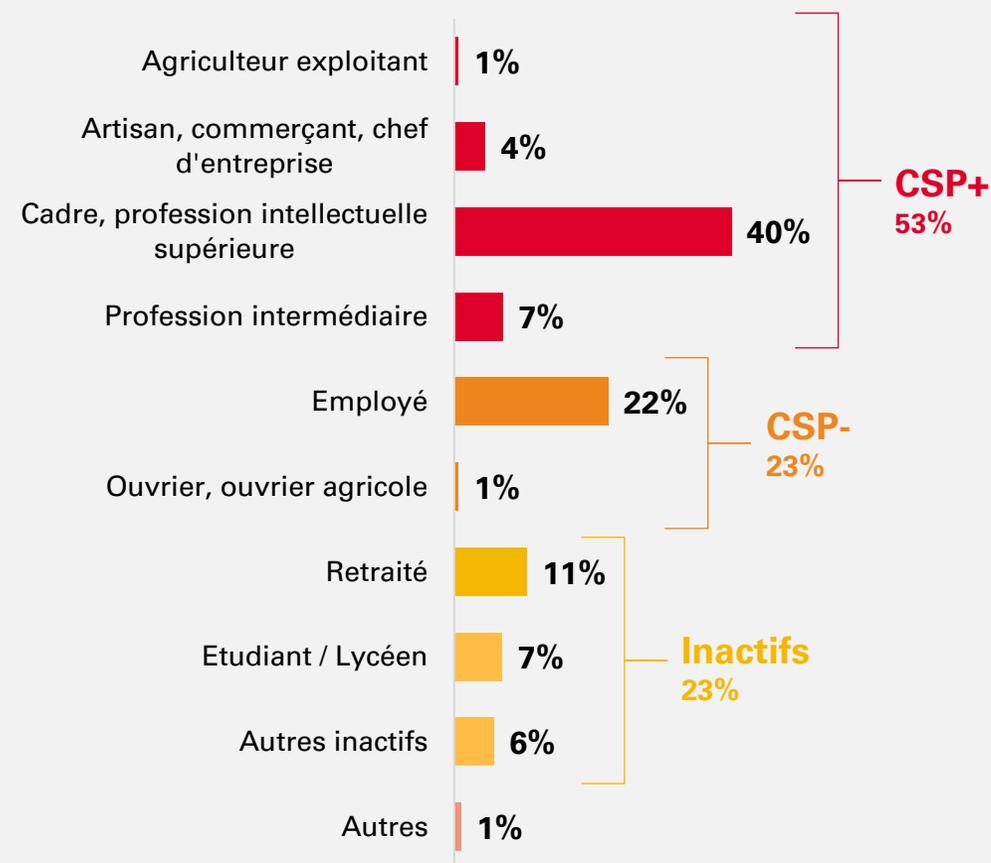
Âge

Q12. Pouvez-vous préciser le nombre de personnes en séjour avec vous (vous compris) selon les classes d'âges suivantes ?



CSP

Q25. Pouvez-vous indiquer votre profession ?



BASE SÉJOURS

Informations et réservation du séjour

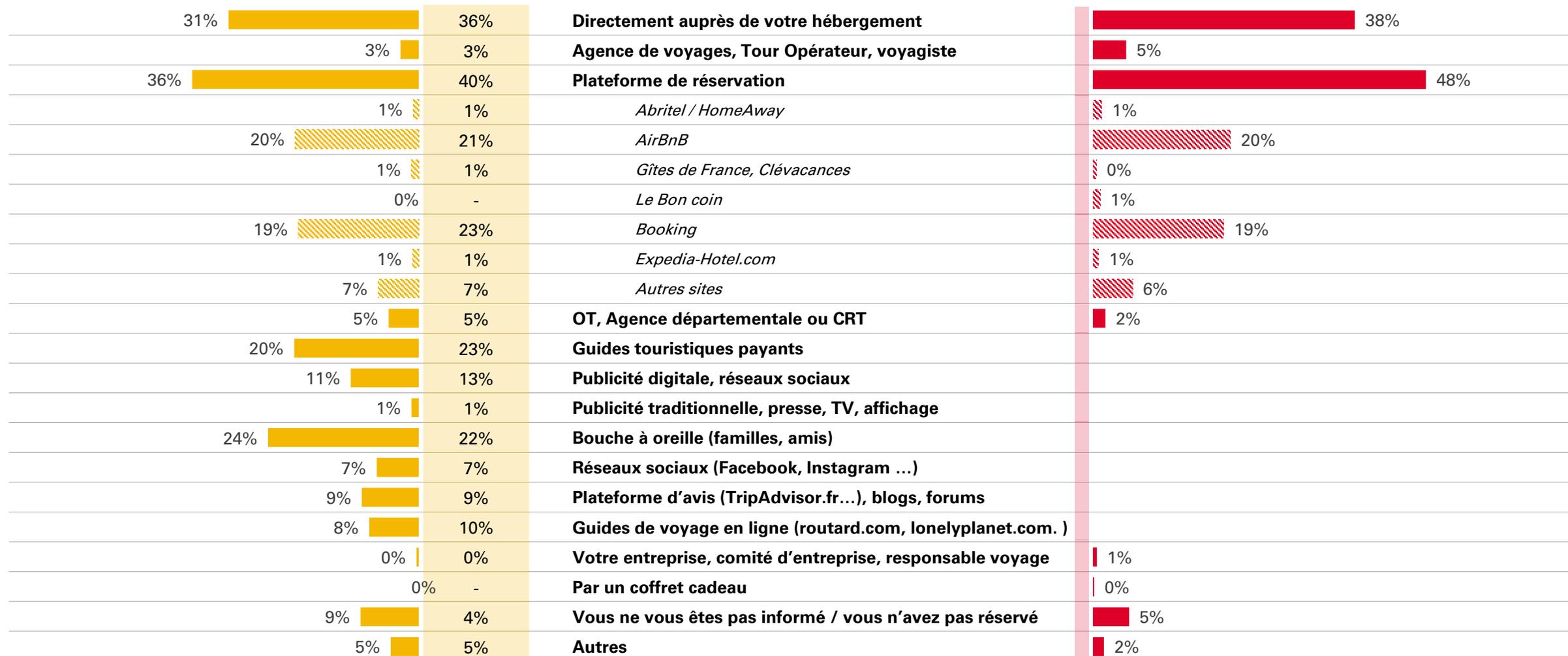
Q14. De quelle manière avez-vous préparé puis réservé votre séjour ?

Base de questionnaires : 1 720

Information sur le séjour

Réponse multiple

Hébergements
marchands



Réservation du séjour

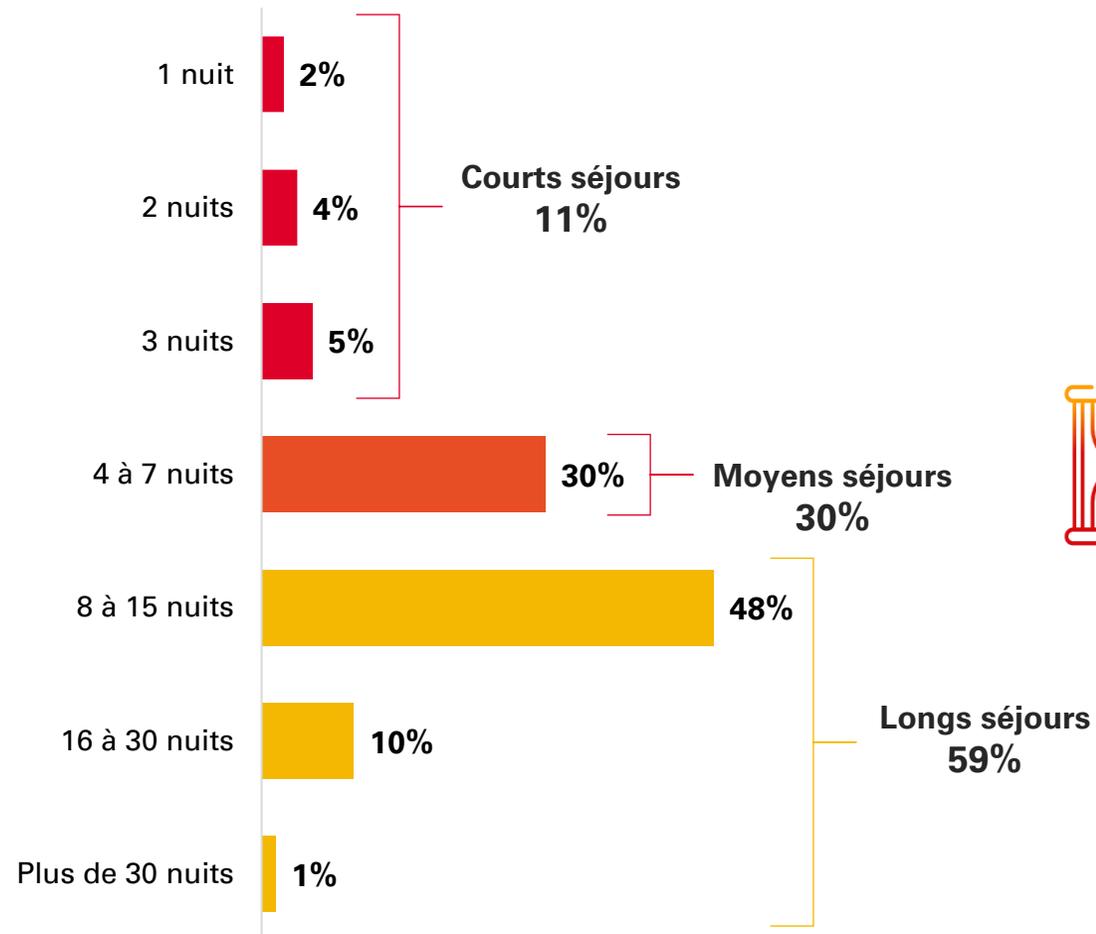
Réponse unique – base marchand

BASE SÉJOURS

Durée du séjour

Q2. Quelles sont vos dates de séjour ?

Base de questionnaires : 1 720

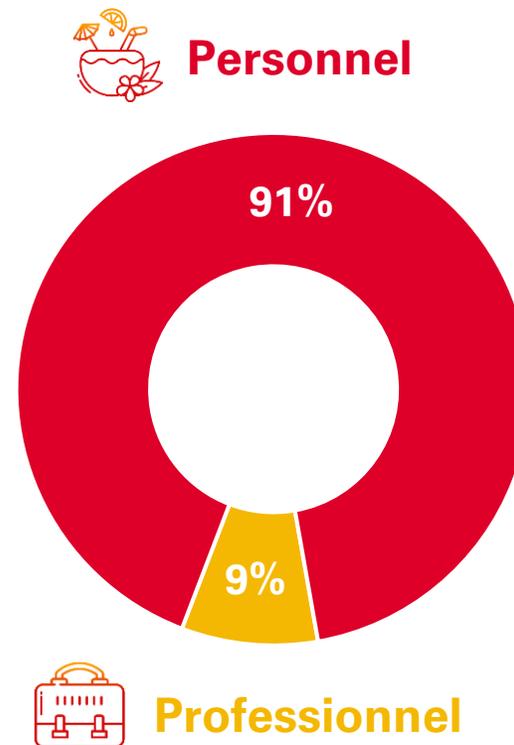
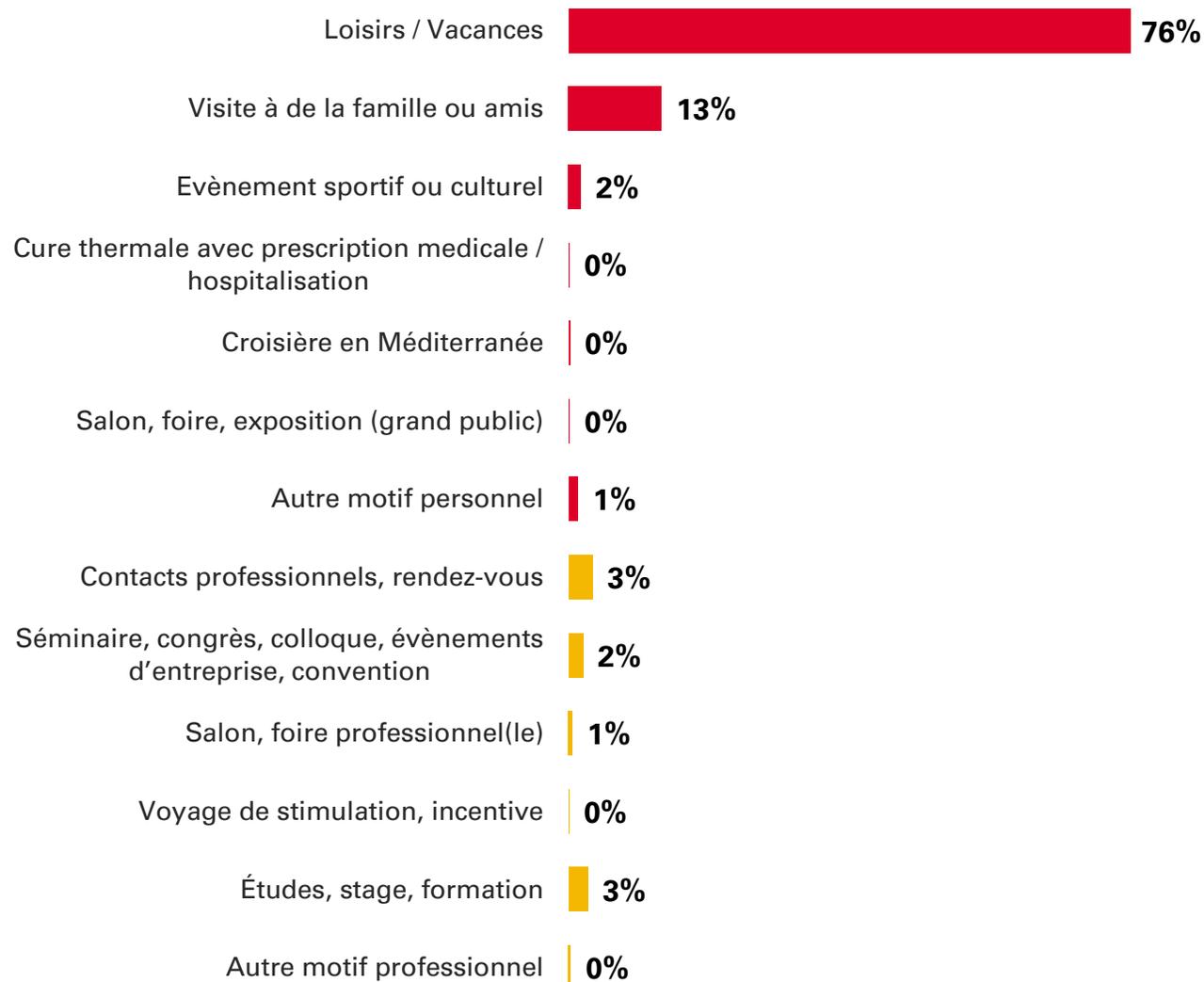


BASE SÉJOURS

Motif du séjour

Q5. Quel a été le motif principal de votre séjour dans la région ?

Base de questionnaires : 1 720

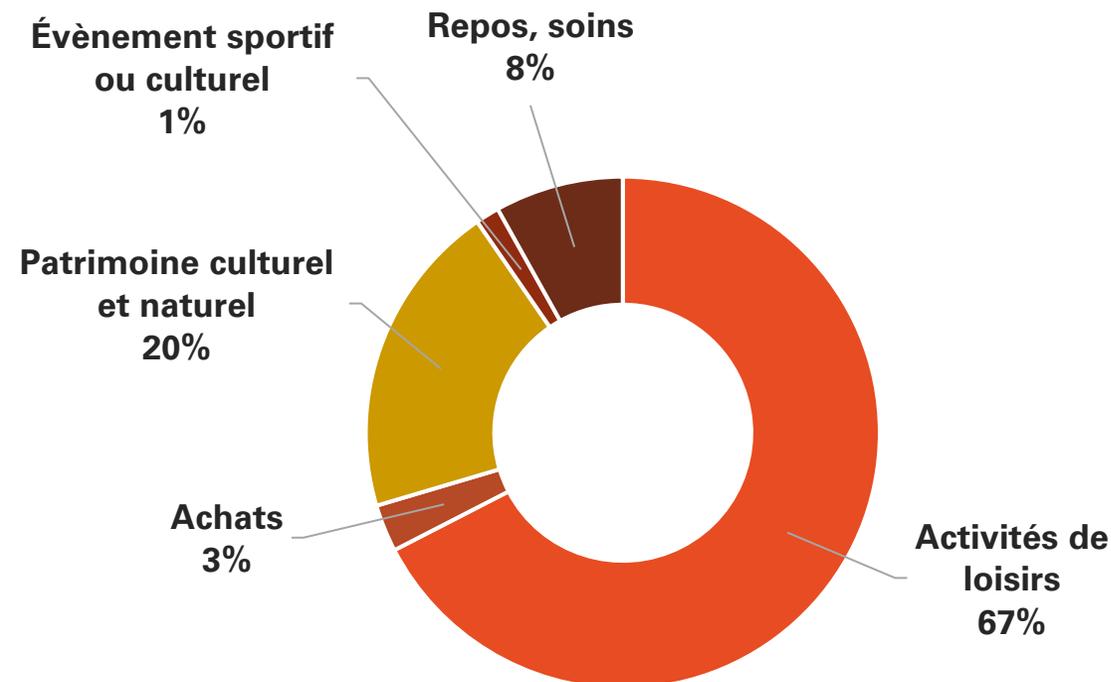
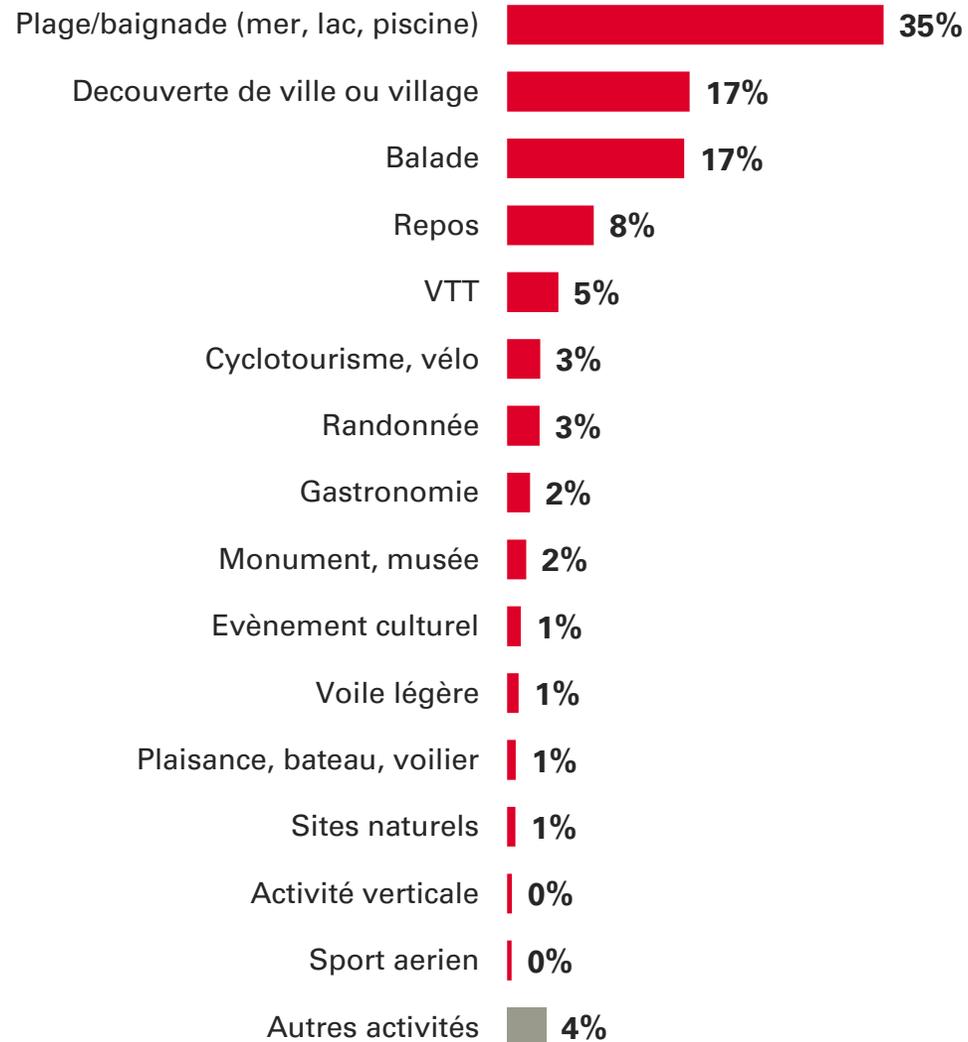


Top 15 des activités

Q6. Qu'avez-vous fait pendant votre séjour (vous et / ou les membres de votre famille/groupe) ?

Base de questionnaires : 1 720

Activité principale réalisée durant le séjour

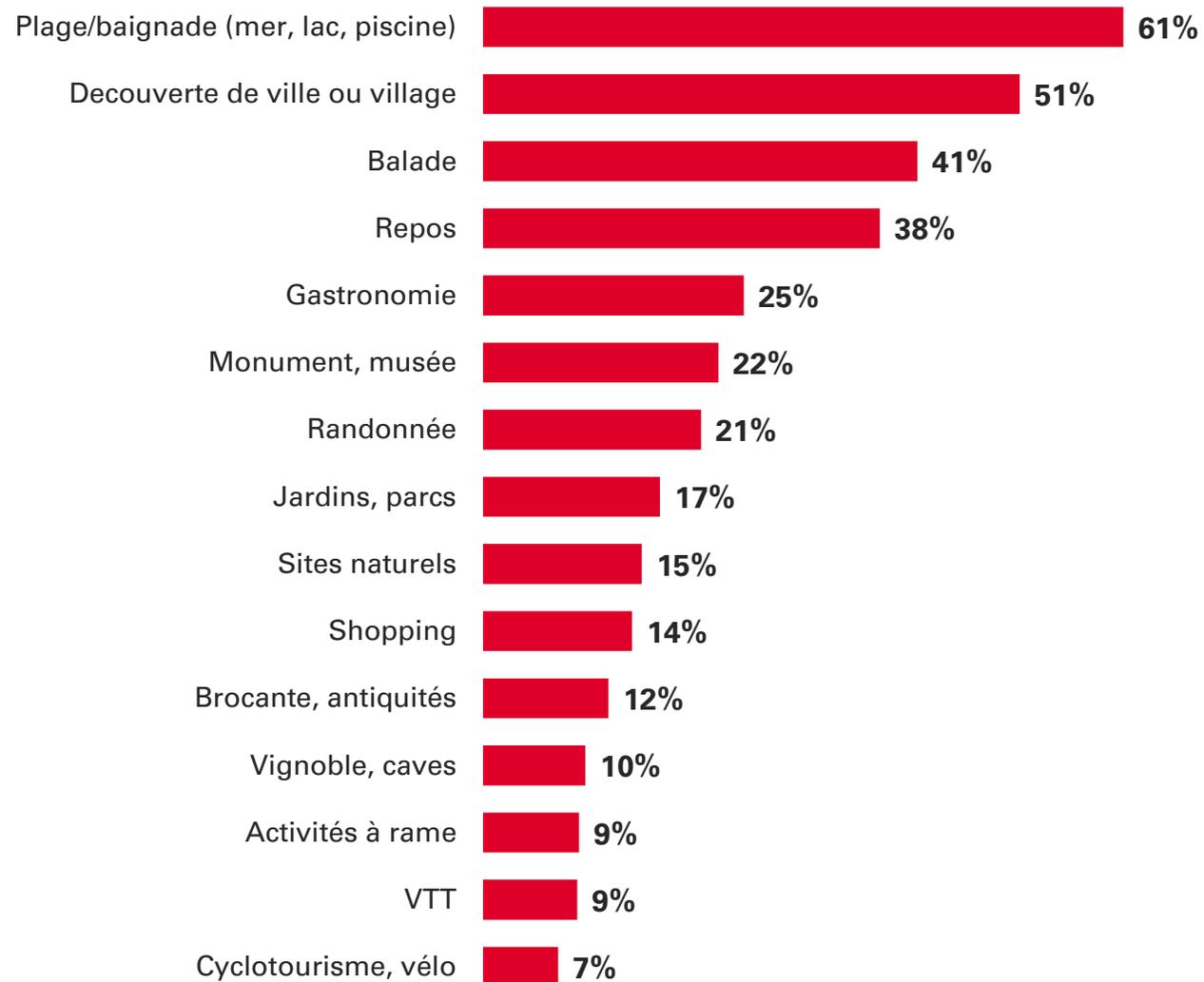


Top 15 des activités

Q6. Qu'avez-vous fait pendant votre séjour (vous et / ou les membres de votre famille/groupe) ?

Base de questionnaires : 1 720

Ensemble des activités réalisées durant le séjour



BASE SÉJOURS

Mode d'hébergement

Q10. Dans quel mode d'hébergement avez-vous séjourné ?

Base de questionnaires : 1 720



Hébergement marchand

10,0 nuits par séjour en moyenne



Hébergement non marchand

10,8 nuits par séjour en moyenne

BASE NUITÉES

Location : appartement, maison, meublé, gîte



Camping



Hôtel



Résidence de tourisme



Chambre d'hôtes



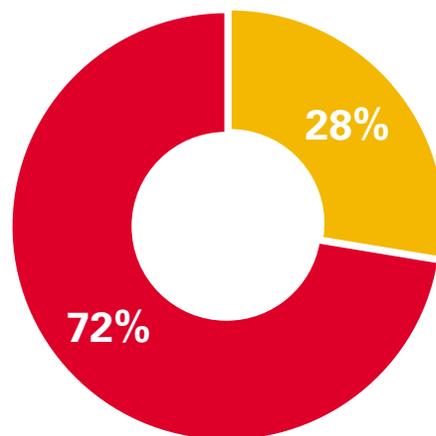
Village de vacances, hébergement collectif



Refuge, gîte d'étape



Autres marchand



12% Résidence principale de parents ou amis



8% Résidence secondaire de parents ou amis



5% Résidence secondaire personnelle



2% Échange d'appartement / de maison



0,5% Autres non-marchand



Mode d'hébergement

Q10. Dans quel mode d'hébergement avez-vous séjourné ?

Base de questionnaires : 1 720



Hébergement marchand

10,0 nuits par séjour en moyenne



Hébergement non marchand

10,8 nuits par séjour en moyenne

BASE SÉJOURS

Location : appartement, maison, meublé, gîte



Camping 15%

Hôtel 14%

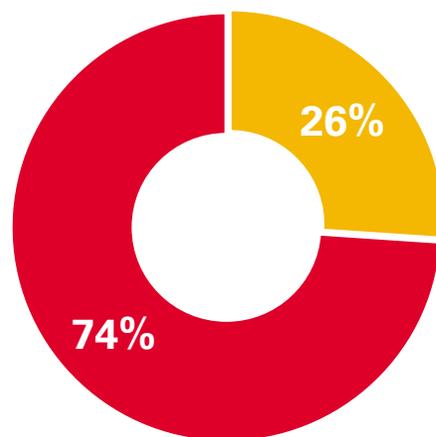
Résidence de tourisme 5%

Chambre d'hôtes 3%

Village de vacances, hébergement collectif 1%

Refuge, gîte d'étape 0%

Autres marchand 0%



11% Résidence principale de parents ou amis

9% Résidence secondaire de parents ou amis

4% Résidence secondaire personnelle

2% Échange d'appartement / de maison

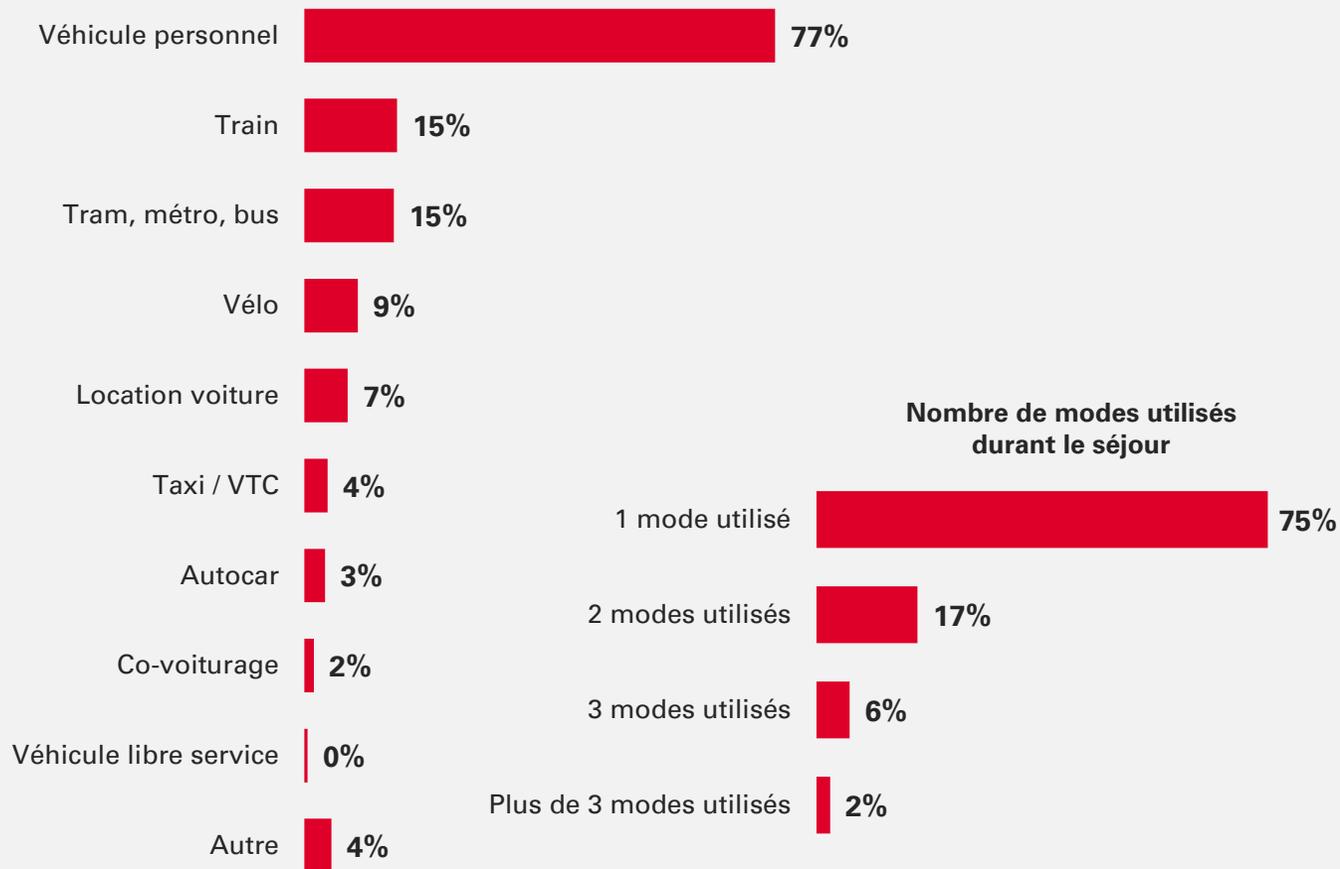
0,4% Autres non-marchand

Mode de transport

Q4. Quel(s) moyen(s) de transport avez-vous utilisé(s) pour vos déplacements pendant votre séjour dans la région ?

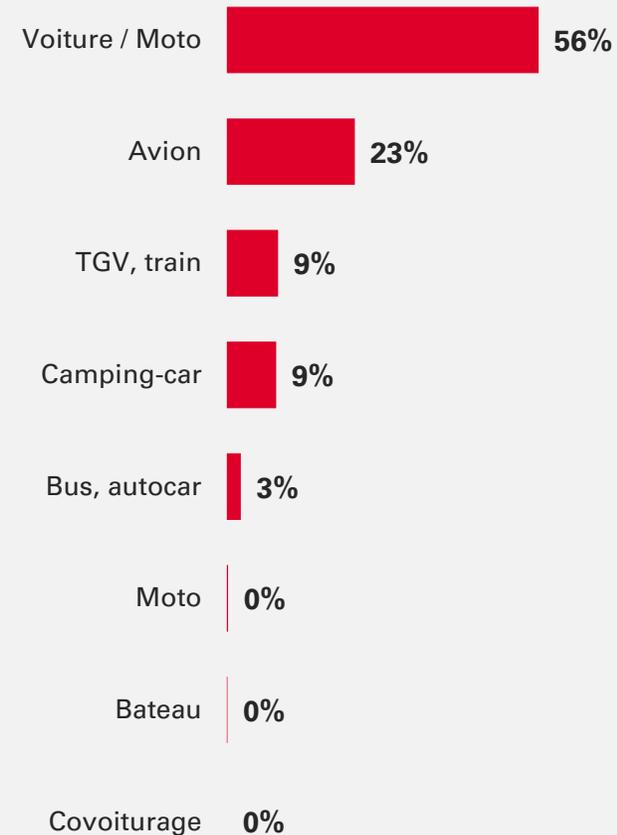
Q21. à la fin de votre séjour, vous quitterez la région en...

... pour se déplacer durant le séjour



Base de questionnaires : 1 038

... pour quitter la région



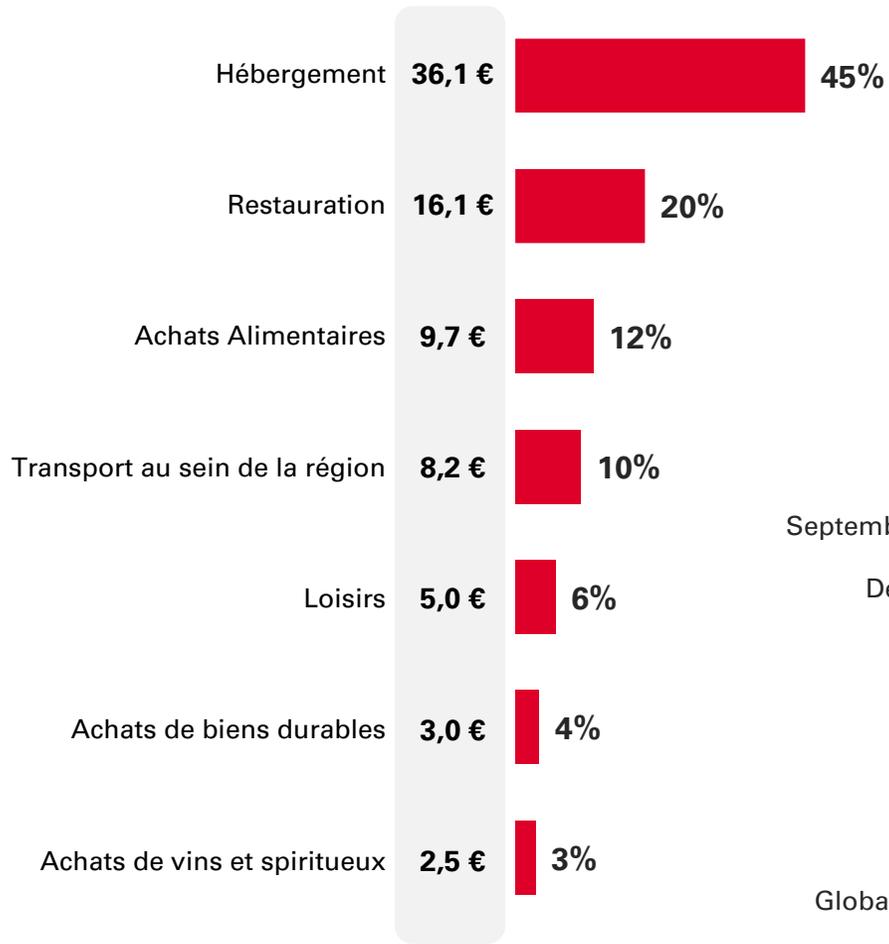
Base de questionnaires : 1 720

Dépenses par poste et retombées économiques

Q15. Combien avez-vous dépensé durant votre séjour ?

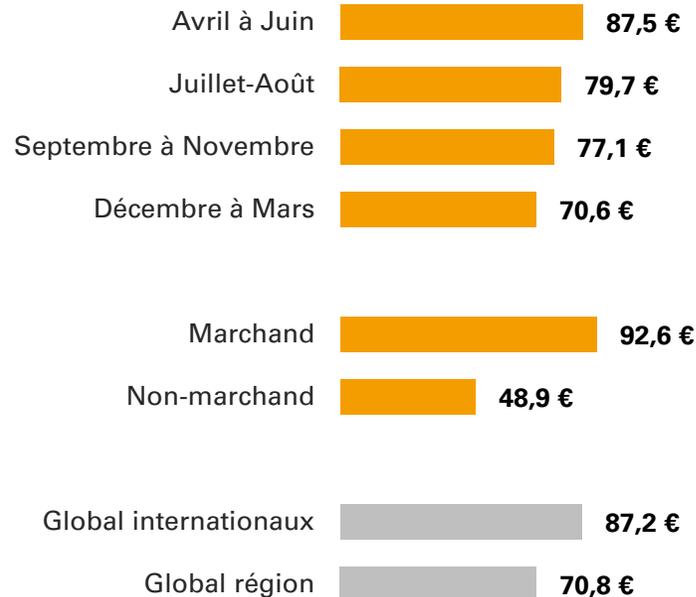
Base de questionnaires : 1 720

Dépenses/jour/pers



Budget moyen du séjour par groupe :
2 022 €

Dépense totale/j/p
80,5 €



Retombées touristiques

Retombées économiques directes :
1 082,6 Millions €

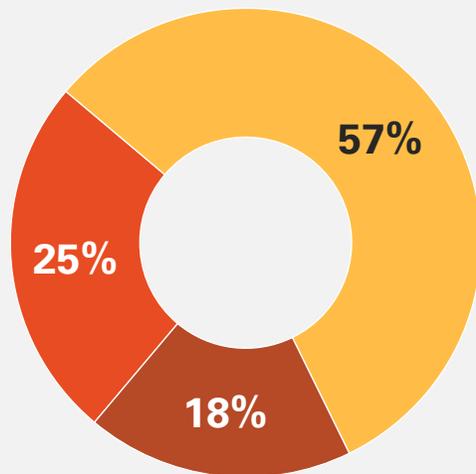
- Transport au sein de la région
- Achat de vin et spiritueux
- Achats de biens durables
- Loisirs
- Achats alimentaires
- Restauration
- Hébergement



Nombre de visites dans la région (fidélité)

Q20. Combien de fois êtes-vous venu(e) sur votre lieu de séjour et dans la région Provence-Alpes-Côte d'Azur au cours des 3 dernières années (y compris ce séjour) ?

Fidélité à la région

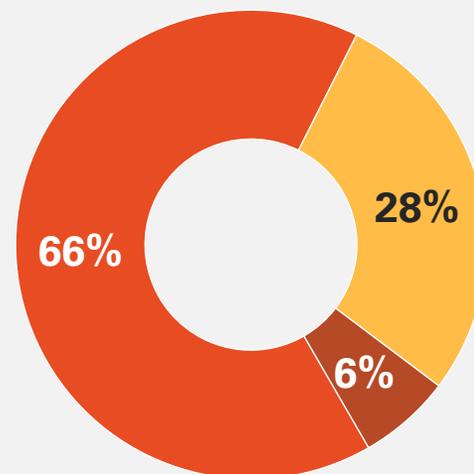


75% Repeaters

■ Primo-visiteurs ■ 2 à 5 séjours ■ Plus de 5 séjours

Base de questionnaires : 1 189

Fidélité au lieu de séjour



34% Repeaters

■ Primo-visiteurs ■ 2 à 5 séjours ■ Plus de 5 séjours

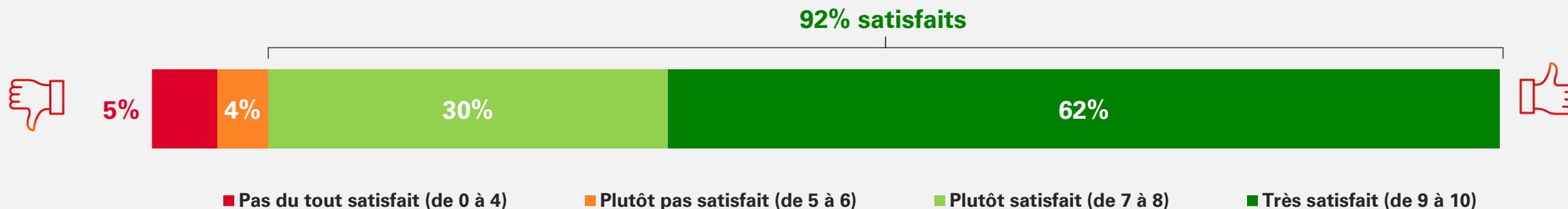
Base de questionnaires : 1 138

Satisfaction et recommandation

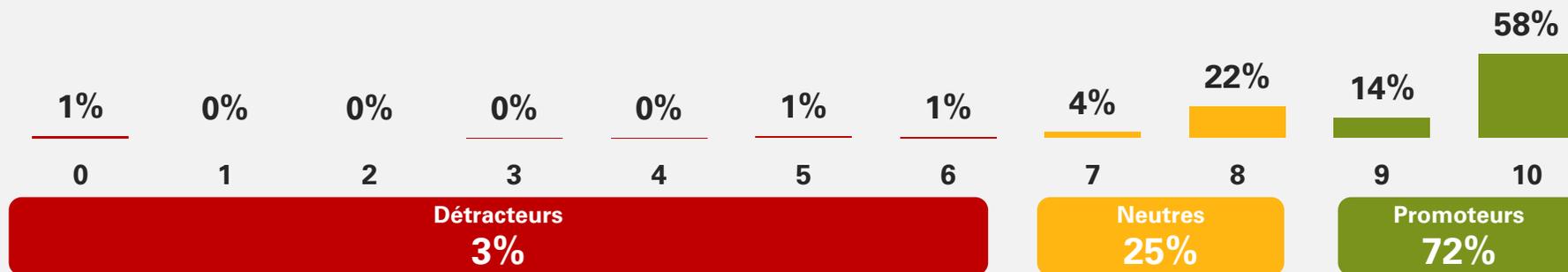
Base de questionnaires : 1 000

Q18. Quelle est votre appréciation générale de votre séjour ? - Note moyenne sur 10

Satisfaction globale



Recommandation

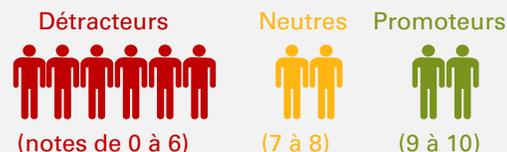


NPS

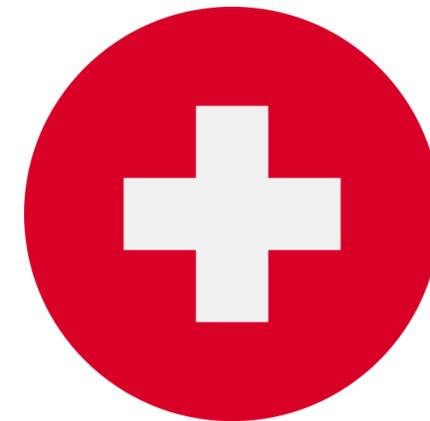
69

Région : 67
Internationaux : 72

Le Net Promoter Score (NPS) est un **indicateur de la satisfaction et de la fidélité client**. Il mesure la propension ou probabilité de recommandation d'un produit, d'une marque ou d'un service par ses clients ou utilisateurs.



Net Promoter Score = % de Promoteurs - % de Détracteurs
(exprimé en valeur absolue de -100 à 100)



LA CLIENTELE SUISSE EN PROVENCE ALPES COTE D'AZUR

**YANNICK LE MAGADURE
DIRECTEUR MARKETING CRT
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR**

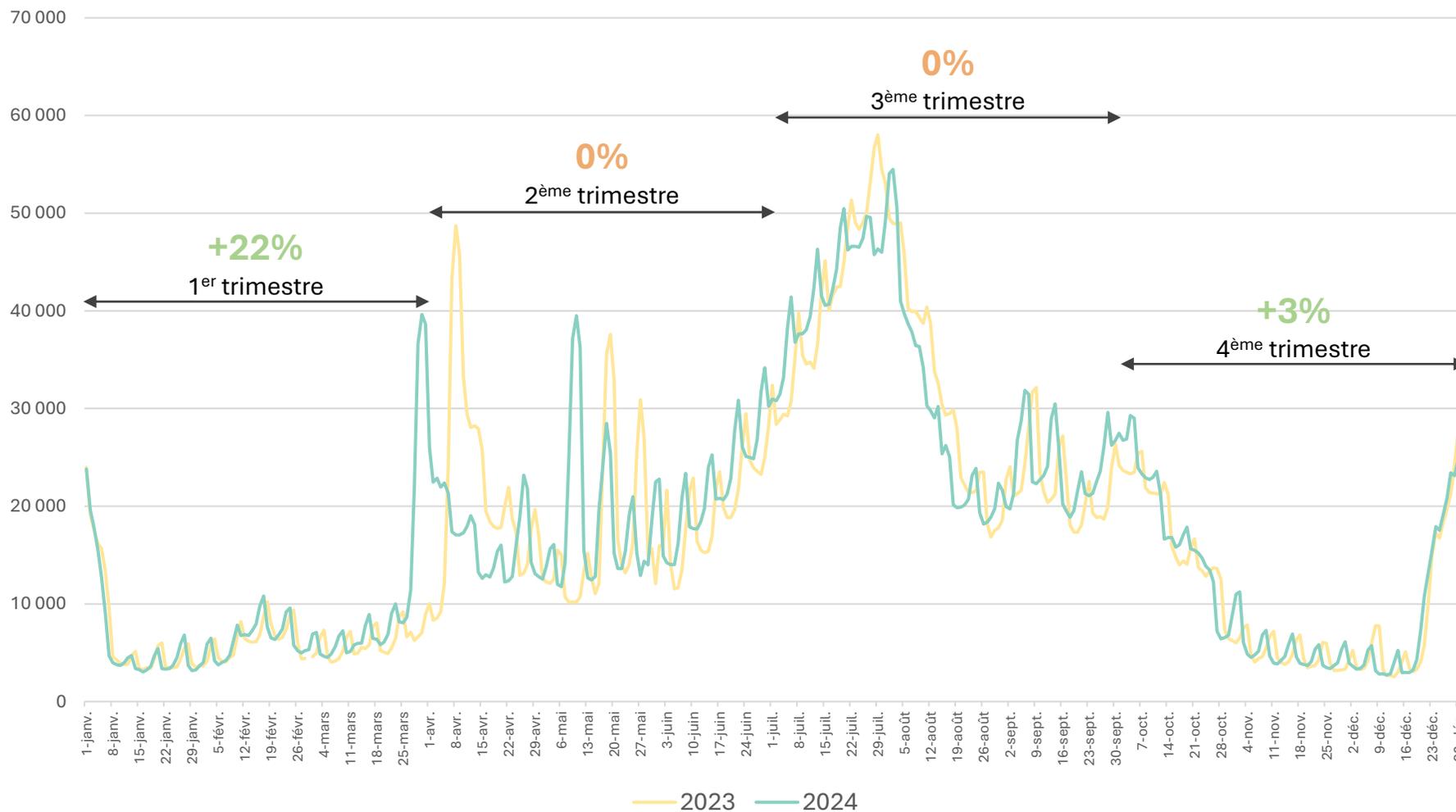
FREQUENTATION GLOBALE

RÉGION SUD : FRÉQUENTATION DES TOURISTES SUISSES



+2%
Évolution
2024/2023

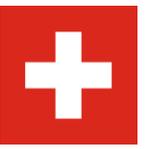
7ème
clientèle internationale
en 2024



Source Flux Vision Tourisme

HÔTELLERIE

RÉGION SUD : FRÉQUENTATION DES TOURISTES SUISSES



+6%

Évolution
2024/2023

5ème

clientèle internationale
en 2024



Source – Insee – données provisoires

HÔTELLERIE DE PLEIN AIR

RÉGION SUD : FRÉQUENTATION DES TOURISTES SUISSES

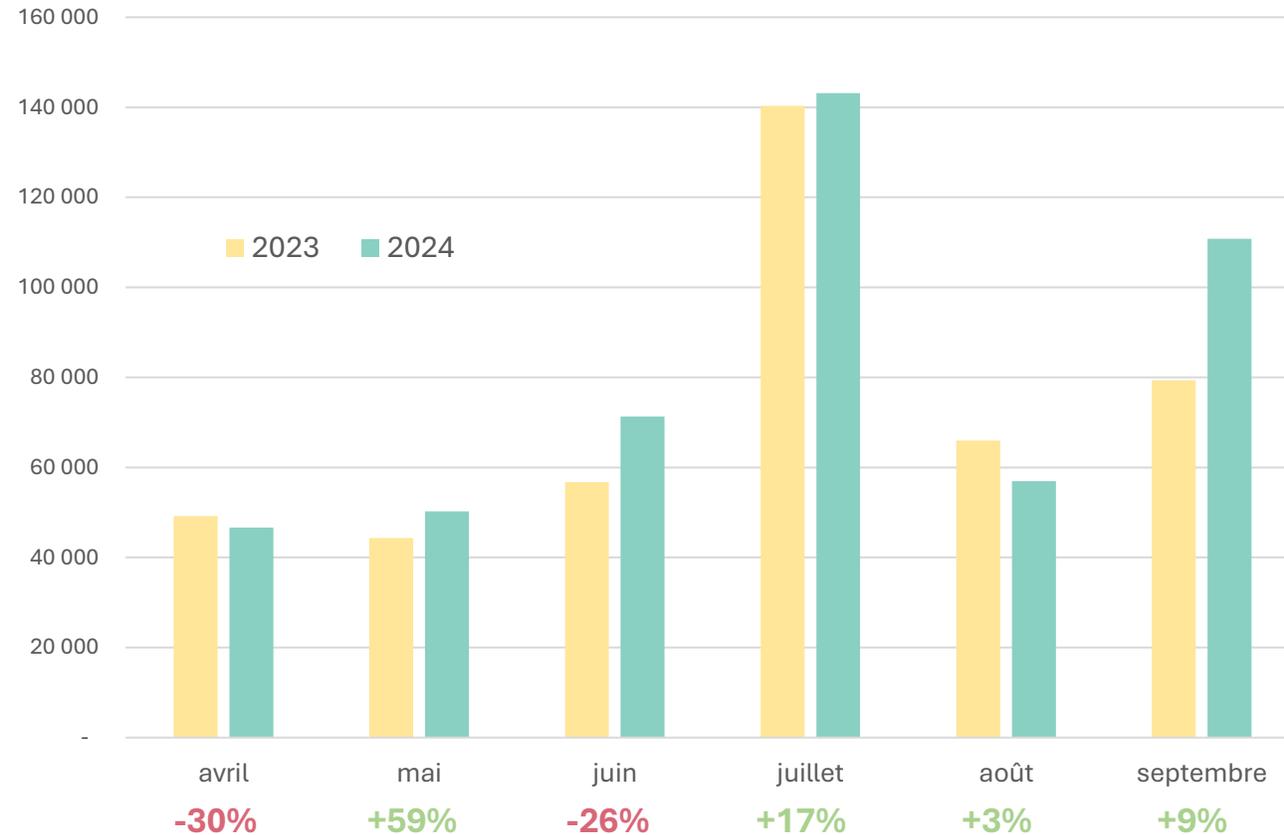


+5%

Évolution
2024/2023

4ème

clientèle internationale
en 2024



JOSE-PIERRE CHOLVY JP2C CONSULTANT



Le profil de la clientèle suisse

- 1 . Présentation de l'enquête
- 2 . Période du séjour
- 3 . Profil de la clientèle (provenance, type de groupe, âge, activité du répondant)
- 4 . Information et réservation du séjour
- 5 . Caractéristiques du séjour (durée, motif, activité, hébergement)
- 6 . Modes de transport
- 7 . Dépenses réalisées au court du séjour
- 8 . Fidélité, satisfaction et recommandation

Présentation de l'enquête



Objectifs : produire une photographie précise de la clientèle touristique à l'échelle de la région et des départements.

→ connaître les profils, les pratiques et la perception détaillée du territoire, et quantifier les retombées économiques directes sur le territoire.



Cible : touristes internationaux et français, quel que soit le motif de présence, séjournant au moins une nuit dans la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur en dehors du domicile principal. Le tourisme intra-départemental n'est pas pris en compte dans l'analyse.



Méthodologie : administration sur sites via un questionnaire papier auto-administré, sur une année complète + enquête Web auprès des résidents de la région + dispositifs complémentaires de distribution de questionnaires, de QR-Code, de liens URL via les partenaires + intégration des enquêtes aux aéroports de Marseille-Provence, Nice Côte d'Azur et Toulon-Hyères.



Calendrier : Collecte de Novembre 2019 à Mars 2020, interruption COVID et reprise en octobre 2021 jusqu'en octobre 2022.

Octobre 2022 à Septembre 2023 > validation, redressement et restitution des résultats.

RÉALISATION ET TRAITEMENT DE L'ENQUÊTE : BVA

ASSISTANCE À MAÎTRISE D'OUVRAGE : JPC CONSULTANT

COMITÉ DE PILOTAGE / PARTENAIRES TECHNIQUES ET FINANCIERS : COMITÉ RÉGIONAL DE TOURISME DE PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR, AD ALPES-DE-HAUTE-PROVENCE, COMITÉ DE TOURISME CÔTE D'AZUR FRANCE, PROVENCE TOURISME (CONSEIL DÉPARTEMENTAL 13), VAR TOURISME ET VAUCLUSE PROVENCE ATTRACTIVITÉ

770 questionnaires collectés auprès de touristes Suisses

Quelques chiffres clés



La clientèle Suisse représente **2%** des séjours et **2%** des nuitées au global région...
... et **7%** des séjours et **6%** des nuitées chez les touristes internationaux



28% de séjours sur le cœur d'été (vs 25% de moyenne régionale)



72% de séjours hors saison d'été (vs 75% de moyenne régionale)



7,8 nuits en moyenne (vs 6,5 nuits de moyenne régionale)



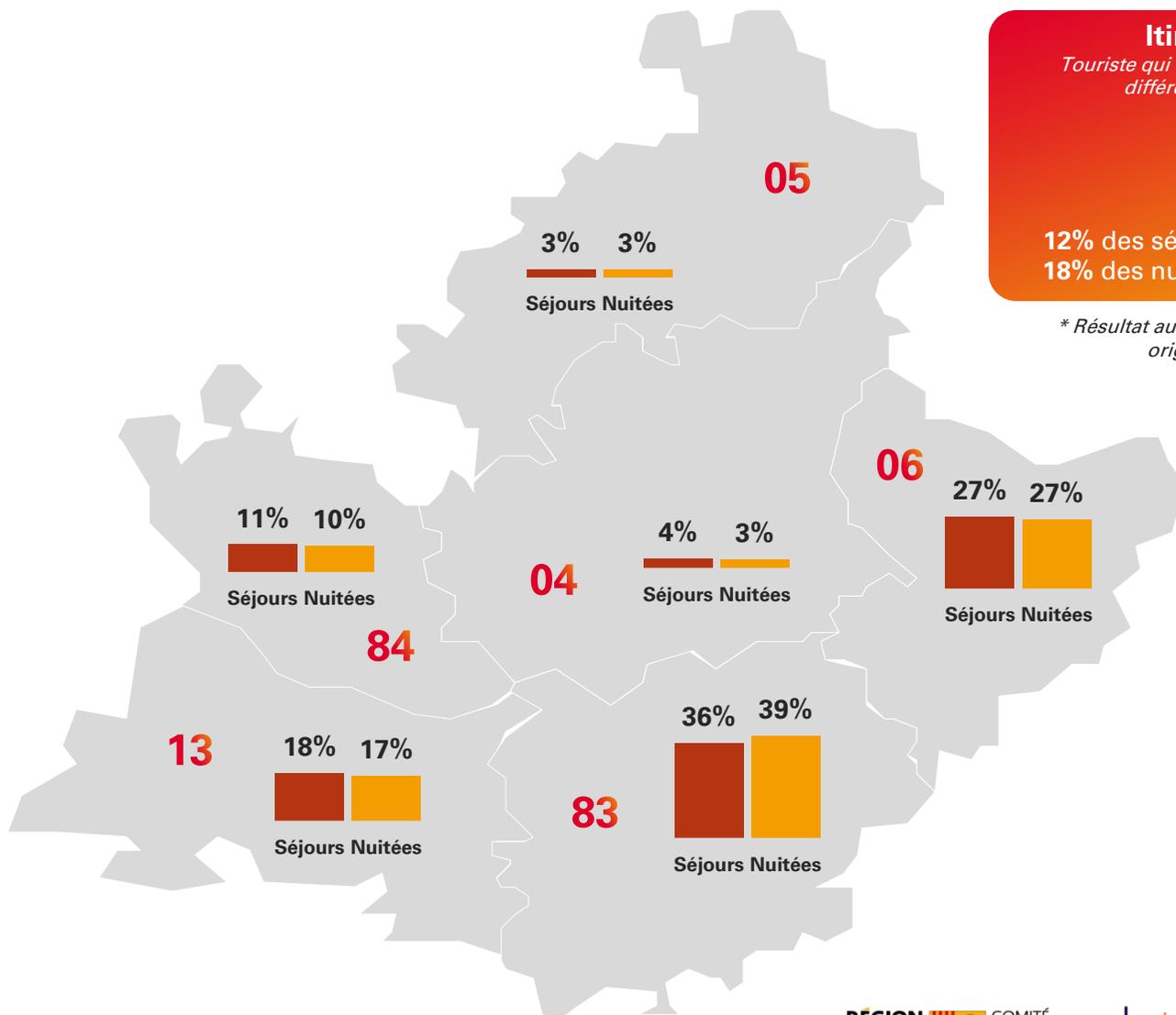
102,9 € dépensés par jour et par personne (vs 70,8 € de moyenne régionale)



Le département de séjour

Q3. Dans quelle commune* avez-vous séjourné ?

Base de questionnaires : 770



Itinérants région

Touriste qui séjourne dans au moins 2 lieux différents au sein de la région



12% des séjours (vs 10% moy. régionale*)
18% des nuitées (vs 14% moy. régionale*)

* Résultat au niveau de la Région toutes origines confondues

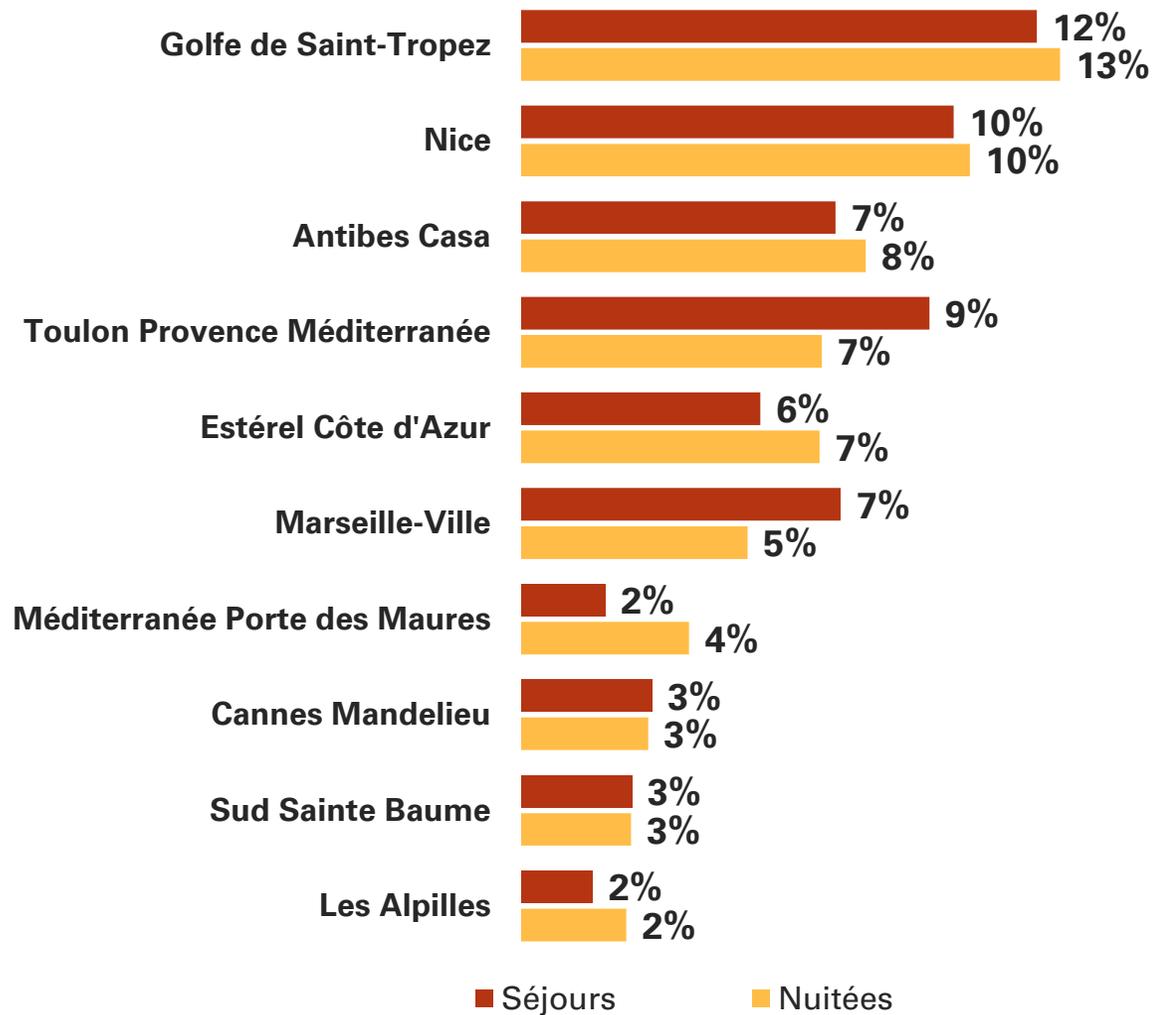


* Le département est défini à partir de la commune de séjour du touriste

Top 10 des bassins de séjour

Q3. Dans quelle commune* avez-vous séjourné ?

Base de questionnaires : 770



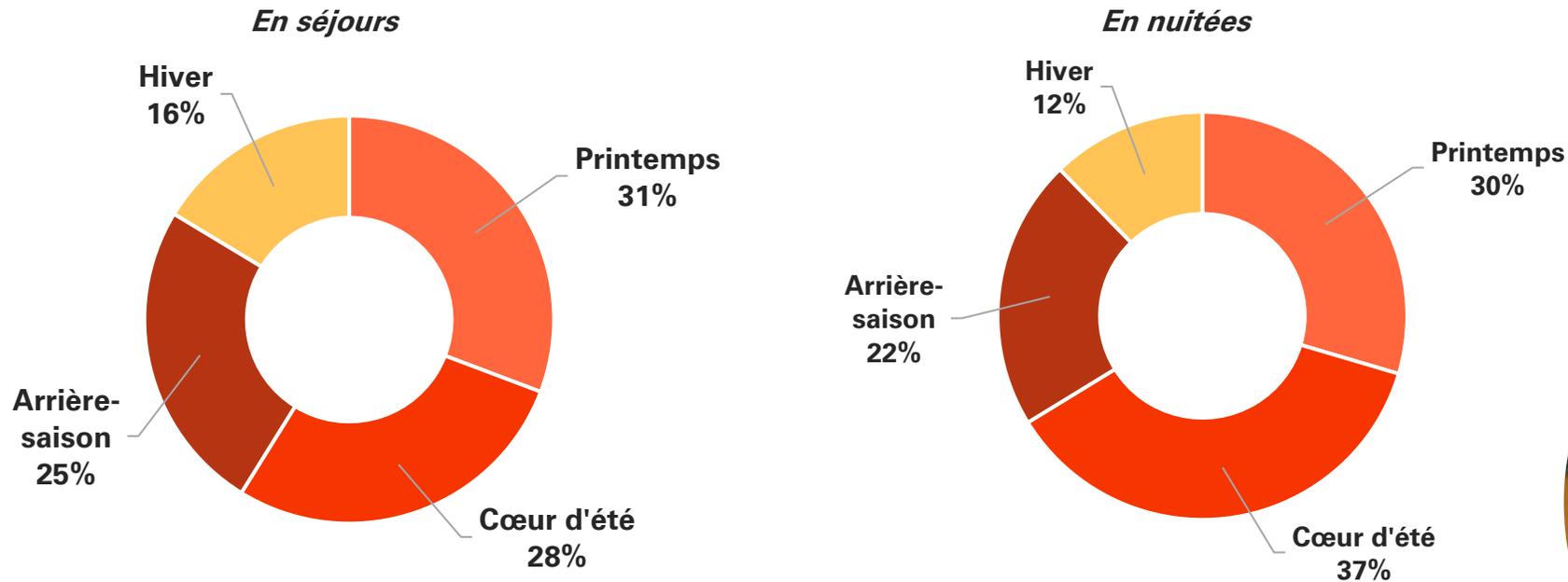
* Le bassin est défini à partir de la commune de séjour du touriste



La période du séjour

Q2. Quelles sont vos dates de séjour en Provence-Alpes-Côte d'Azur ?

Base de questionnaires : 770

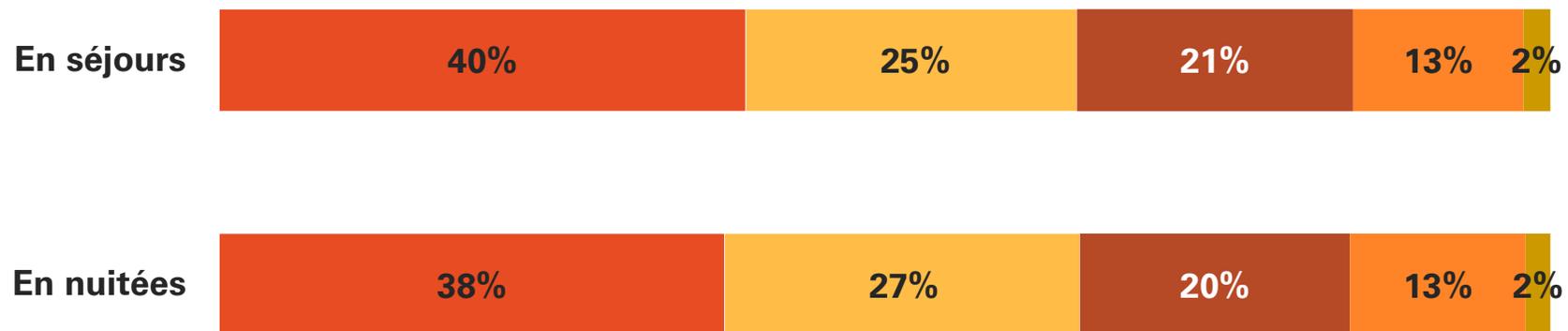


	 Printemps	 Cœur d'été	 Arrière-saison	 Hiver	Année
Durée moyenne du séjour	7,5	10,2	6,8	5,9	7,8
Dépense moyenne / jour / pers.	94,2 €	83,5 €	170,0 €	63,9 €	102,9 €

Structure des groupes

Q11. Dans le cadre de ce séjour, vous étiez...

Base de questionnaires : 770



	En famille ou entre amis avec enfants	En famille ou entre amis sans enfant	En couple uniquement	Seul(e)	Autre groupe
Durée moyenne du séjour	7,5	8,4	7,7	8,1	7,2
Dépense moyenne / jour / pers.	105,7 €	92,5 €	113,6 €	102,7 €	78,0 €

Taille de groupe

2,6

Moy. régionale* : 2,5
Internationaux : 2,3

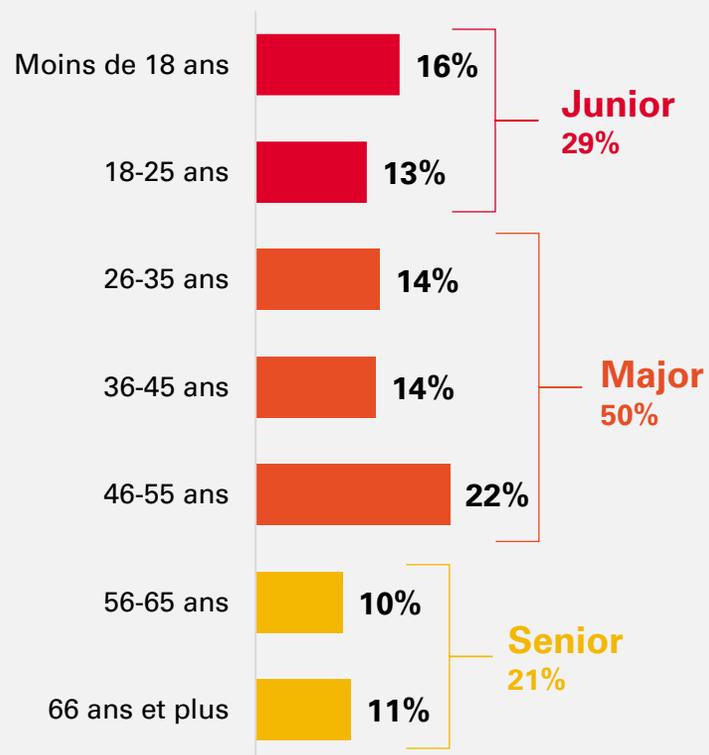
* Résultat au niveau de la Région tous modes d'hébergement confondus

Âge et CSP de la clientèle

Base de questionnaires : 770

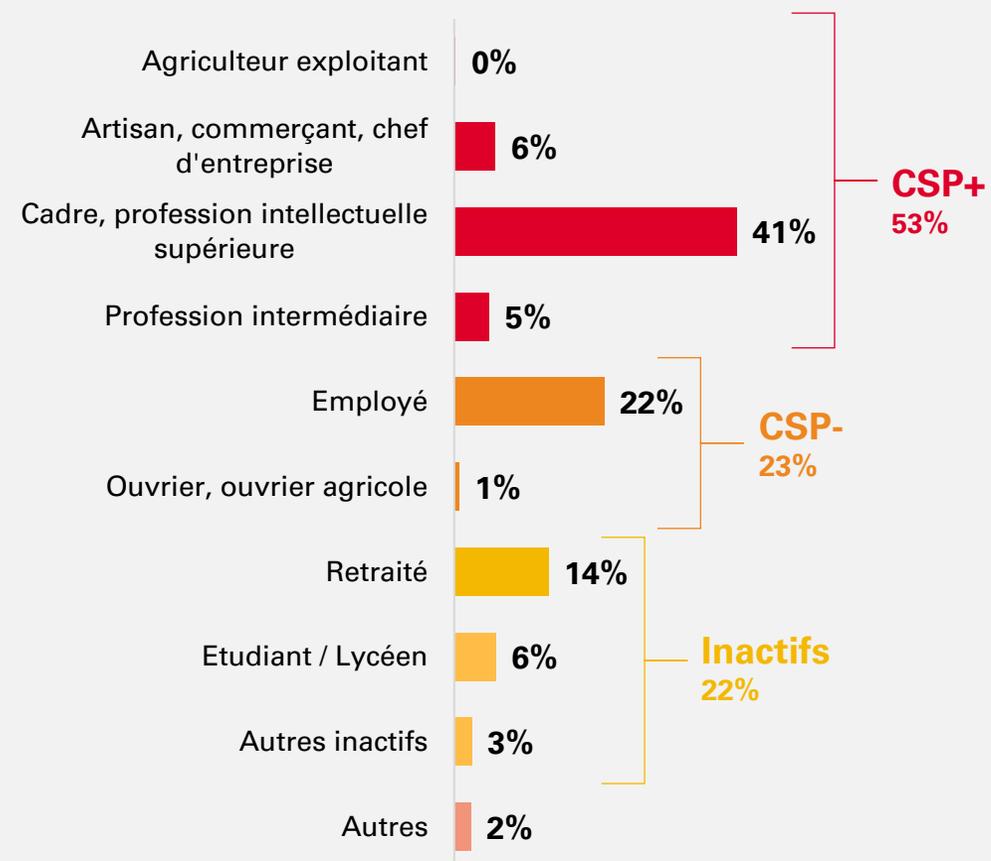
Âge

Q12. Pouvez-vous préciser le nombre de personnes en séjour avec vous (vous compris) selon les classes d'âges suivantes ?



CSP

Q25. Pouvez-vous indiquer votre profession ?



Informations et réservation du séjour

Q14. De quelle manière avez-vous préparé puis réservé votre séjour ?

Base de questionnaires : 770

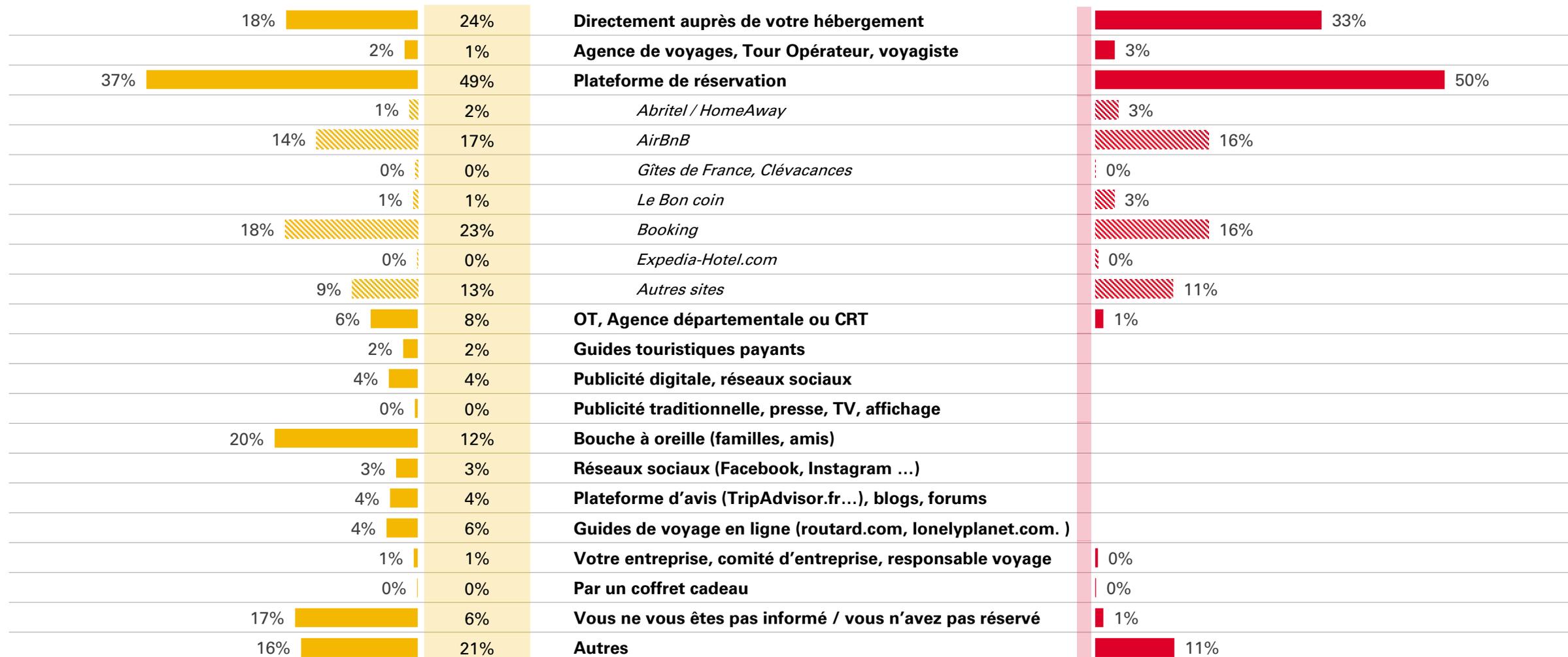
Information sur le séjour

Réponse multiple

Hébergements
marchands

Réservation du séjour

Réponse unique – base marchand

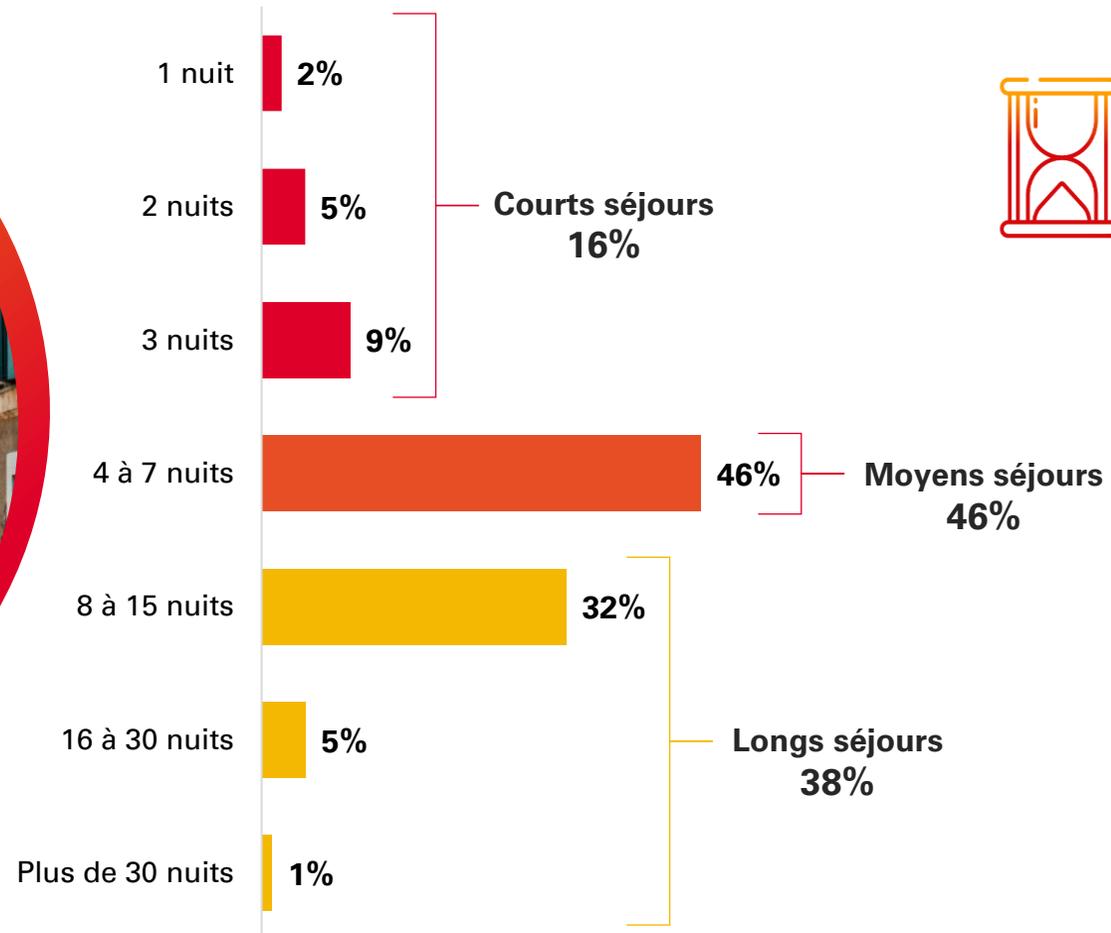


BASE SÉJOURS

Durée du séjour

Q2. Quelles sont vos dates de séjour ?

Base de questionnaires : 770



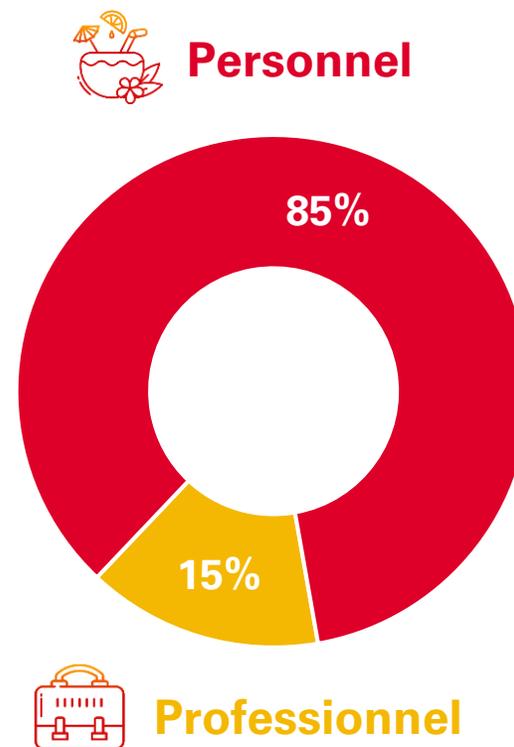
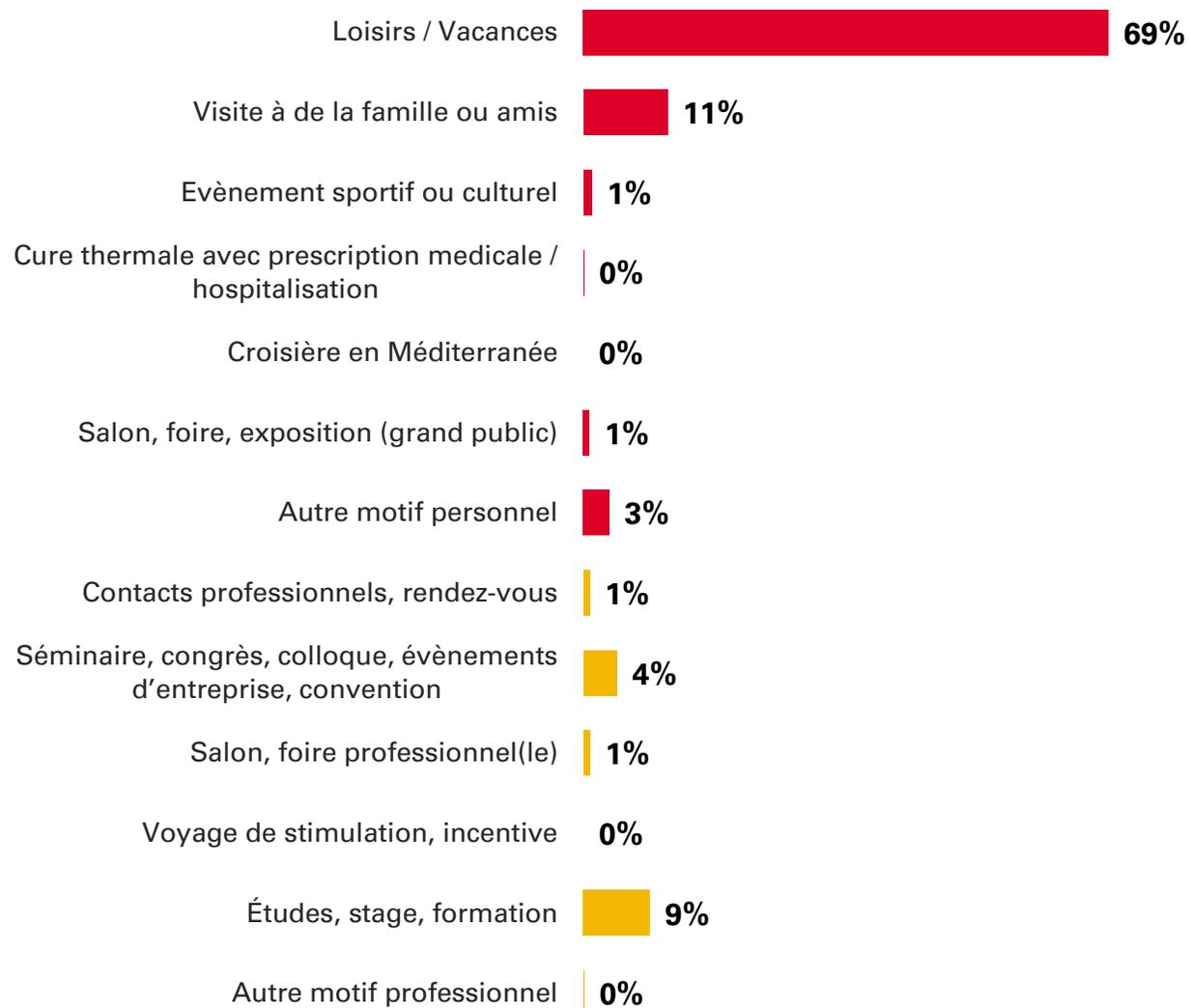
 **Durée moyenne
7,8 nuits**

BASE SÉJOURS

Motif du séjour

Q5. Quel a été le motif principal de votre séjour dans la région ?

Base de questionnaires : 770

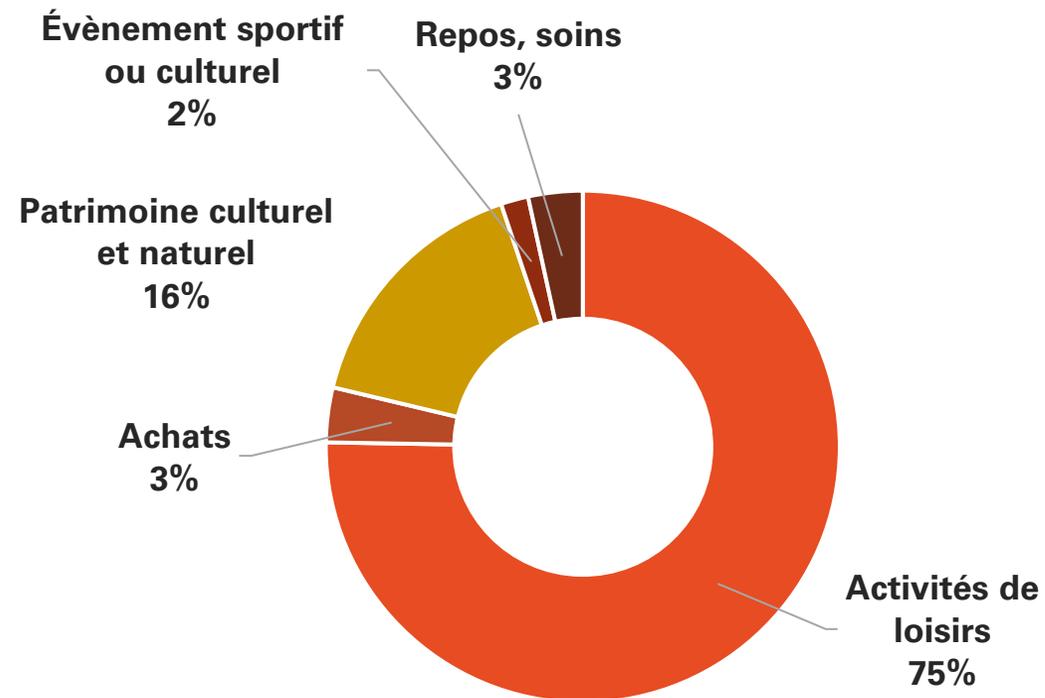
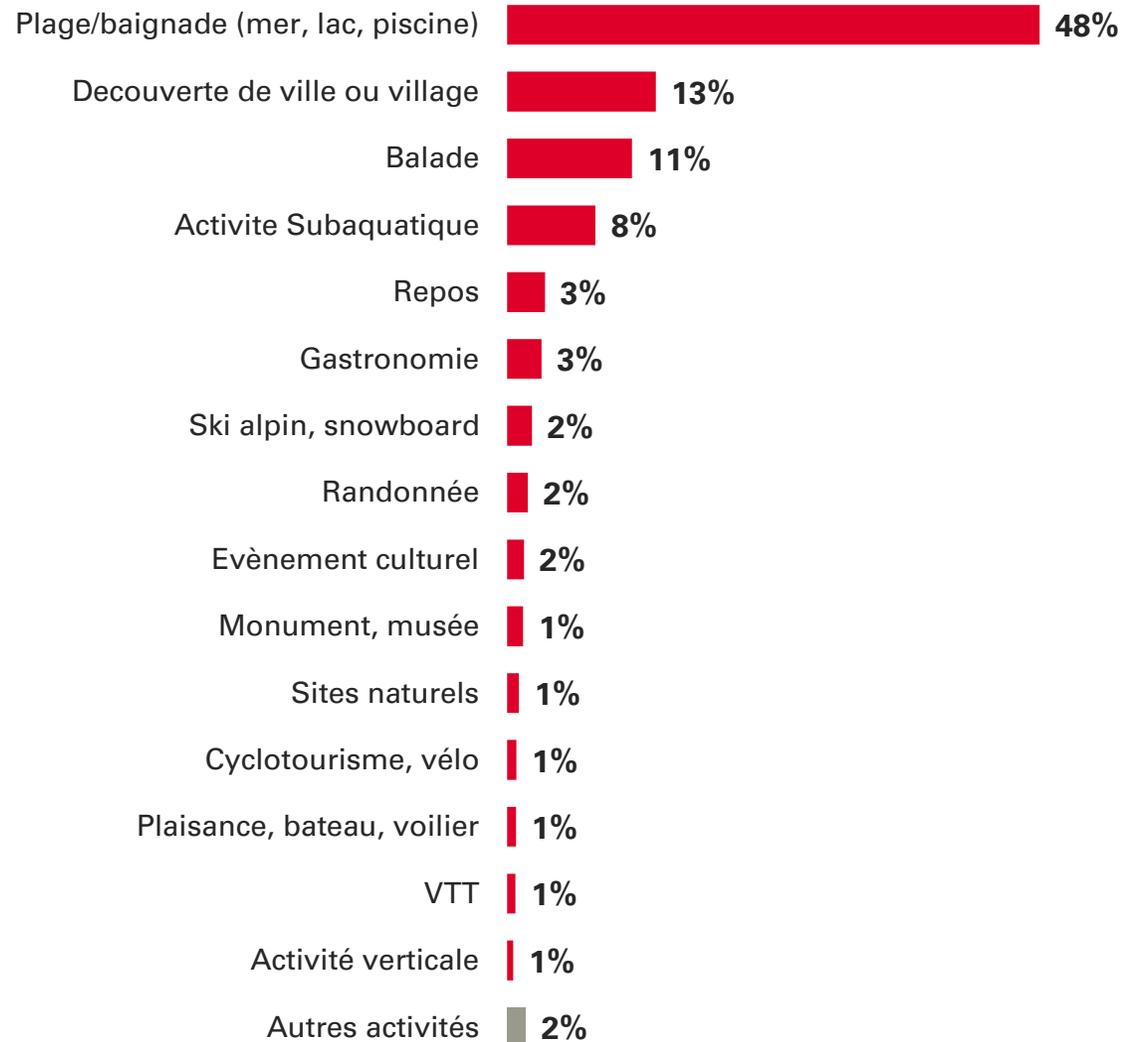


Top 15 des activités

Q6. Qu'avez-vous fait pendant votre séjour (vous et / ou les membres de votre famille/groupe) ?

Base de questionnaires : 770

Activité principale réalisée durant le séjour

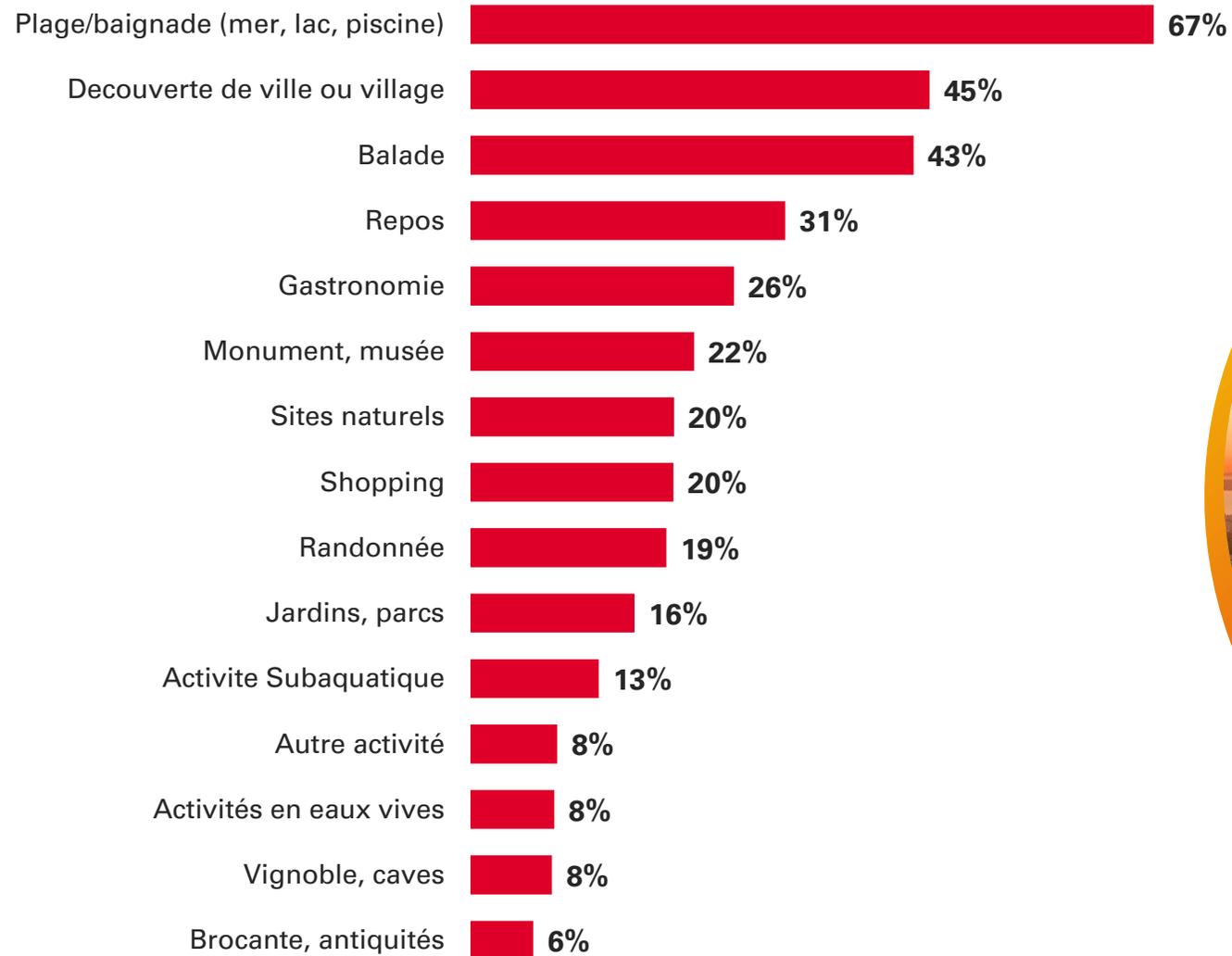


Top 15 des activités

Q6. Qu'avez-vous fait pendant votre séjour (vous et / ou les membres de votre famille/groupe) ?

Base de questionnaires : 770

Ensemble des activités réalisées durant le séjour



BASE SÉJOURS

Mode d'hébergement

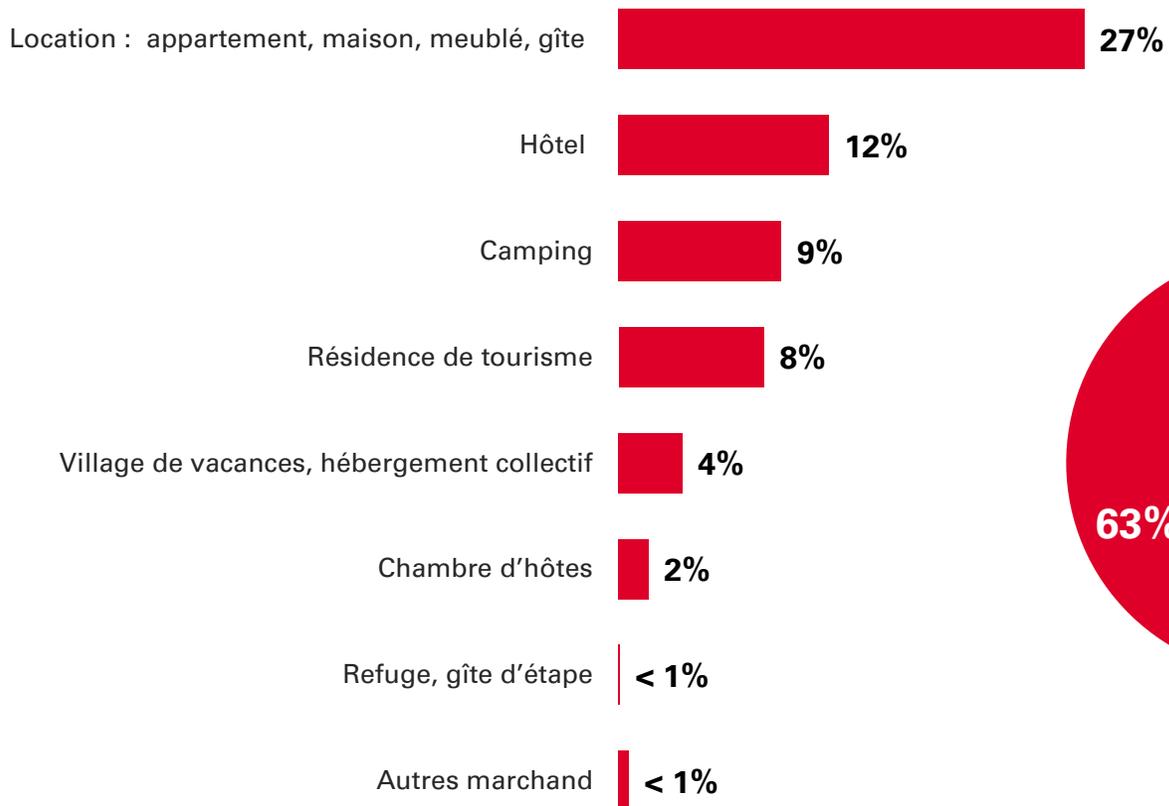
Q10. Dans quel mode d'hébergement avez-vous séjourné ?

Base de questionnaires : 770



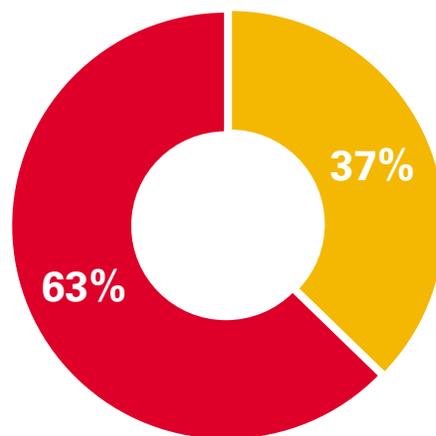
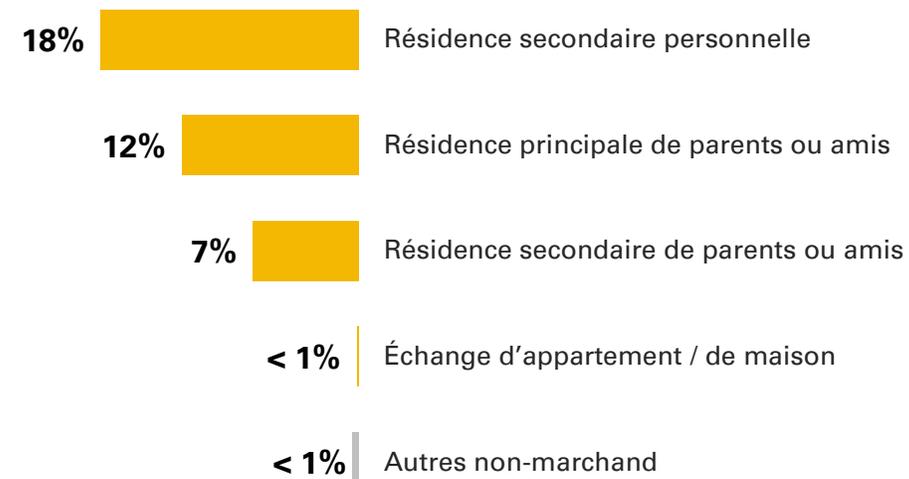
Hébergement marchand

7,2 nuits par séjour en moyenne



Hébergement non marchand

9,1 nuits par séjour en moyenne



BASE NUITÉES

Mode d'hébergement

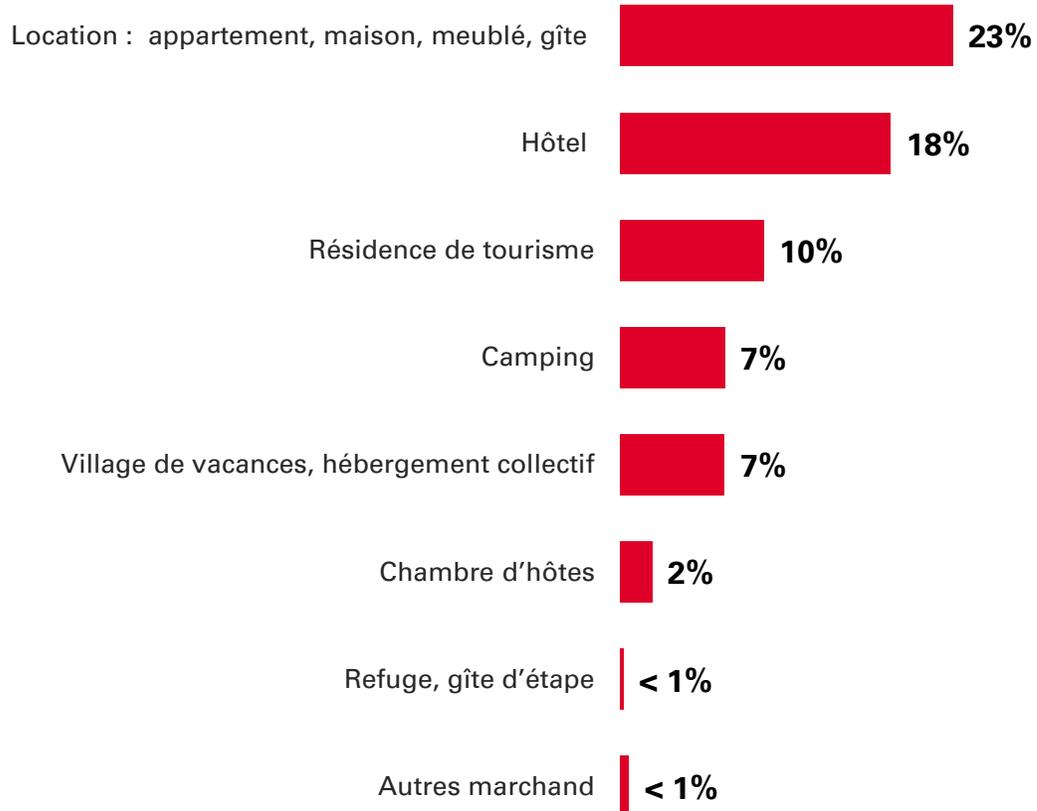
Q10. Dans quel mode d'hébergement avez-vous séjourné ?

Base de questionnaires : 770



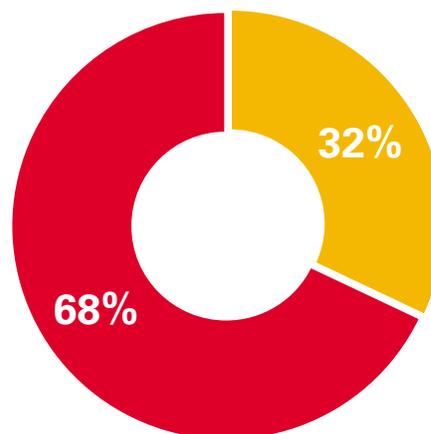
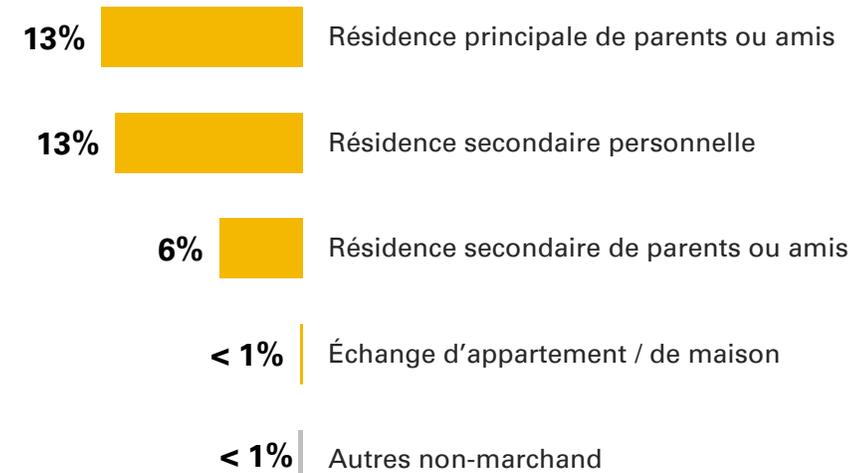
Hébergement marchand

7,2 nuits par séjour en moyenne



Hébergement non marchand

9,1 nuits par séjour en moyenne



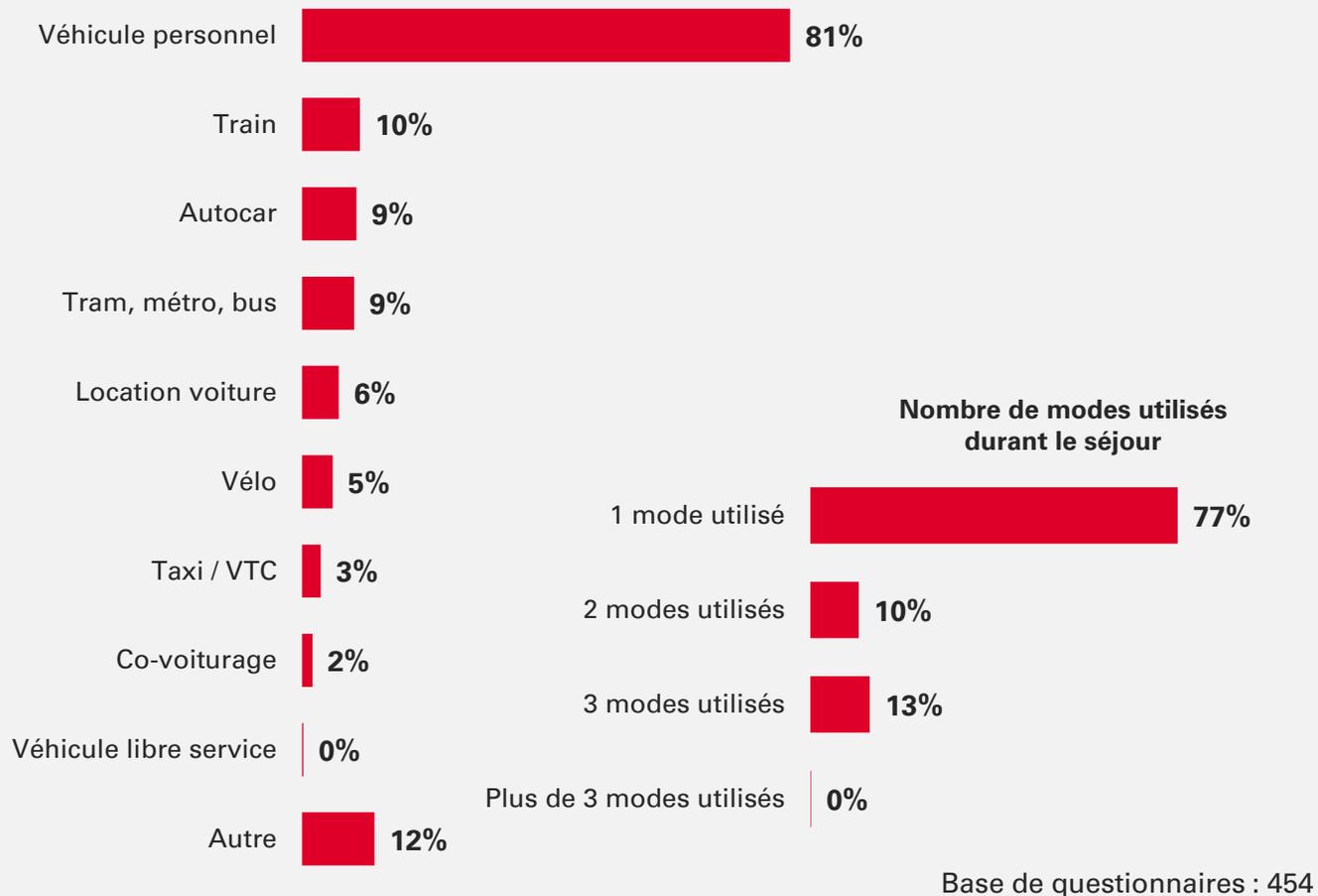
BASE SÉJOURS

Mode de transport

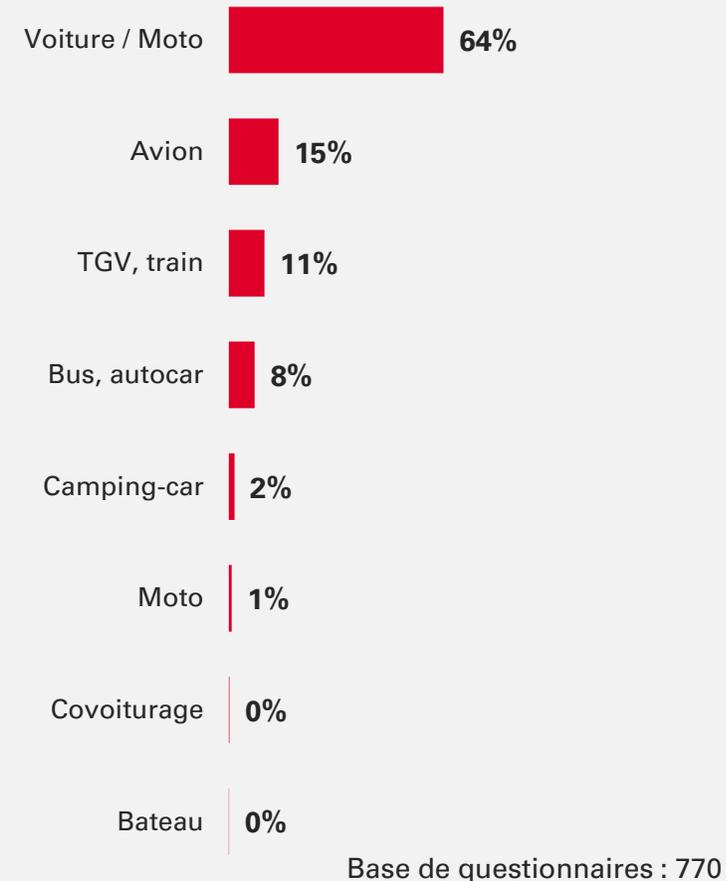
Q4. Quel(s) moyen(s) de transport avez-vous utilisé(s) pour vos déplacements pendant votre séjour dans la région ?

Q21. à la fin de votre séjour, vous quitterez la région en...

... pour se déplacer durant le séjour



... pour quitter la région

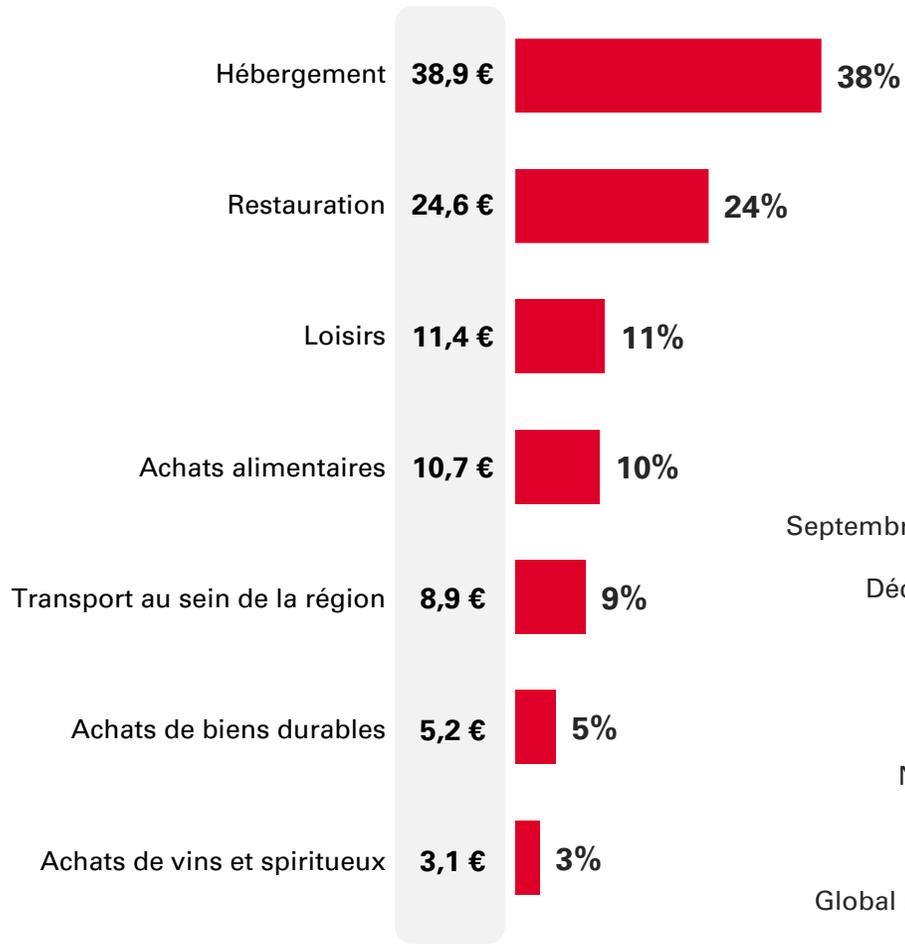


Dépenses par poste et retombées économiques

Q15. Combien avez-vous dépensé durant votre séjour ?

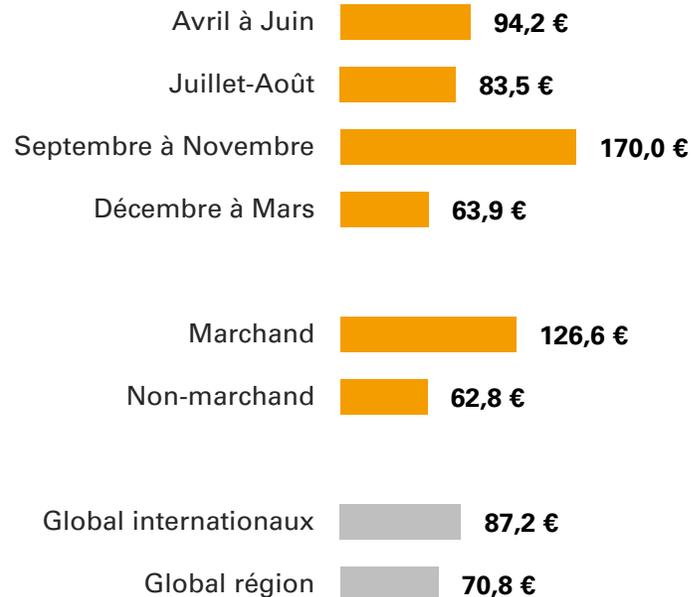
Base de questionnaires : 770

Dépenses/jour/pers



Budget moyen du séjour par groupe :
2 063 €

Dépense totale/j/p
102,9 €



Retombées touristiques

Retombées économiques directes :
559,6 Millions €

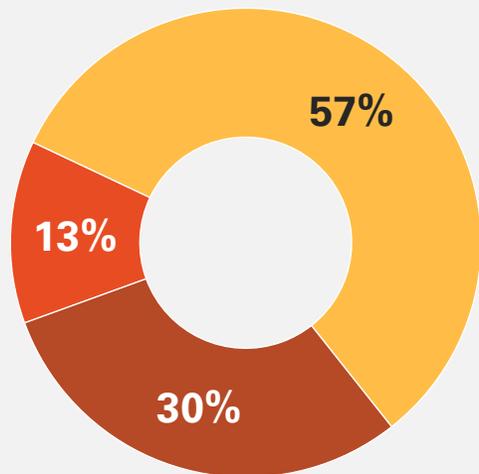
- Transport au sein de la région
- Achat de vin et spiritueux
- Achats de biens durables
- Loisirs
- Achats alimentaires
- Restauration
- Hébergement



Nombre de visites dans la région (fidélité)

Q20. Combien de fois êtes-vous venu(e) sur votre lieu de séjour et dans la région Provence-Alpes-Côte d'Azur au cours des 3 dernières années (y compris ce séjour) ?

Fidélité à la région

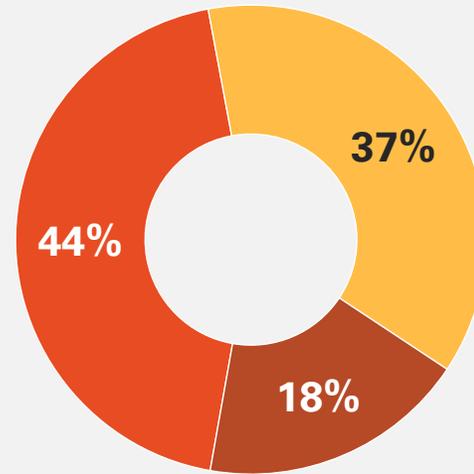


87%
Repeaters

■ Primo-visiteurs ■ 2 à 5 séjours ■ Plus de 5 séjours

Base de questionnaires : 545

Fidélité au lieu de séjour



56%
Repeaters

■ Primo-visiteurs ■ 2 à 5 séjours ■ Plus de 5 séjours

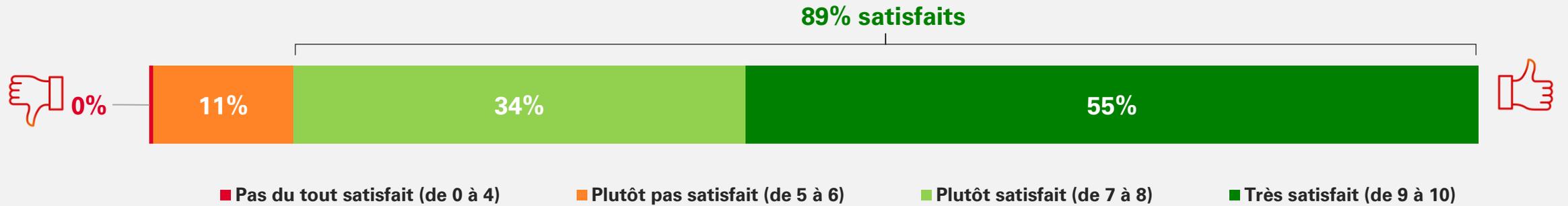
Base de questionnaires : 515

Satisfaction et recommandation

Base de questionnaires : 420

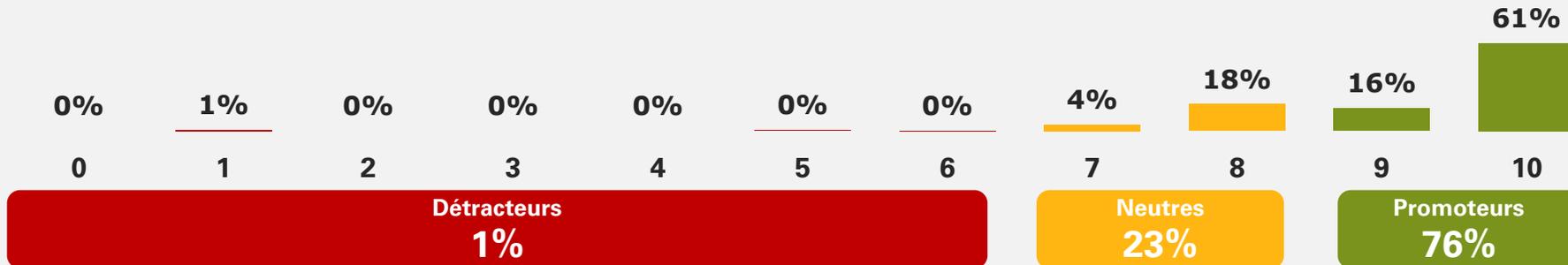
Q18. Quelle est votre appréciation générale de votre séjour ? - Note moyenne sur 10

Satisfaction globale



BASE SÉJOURS

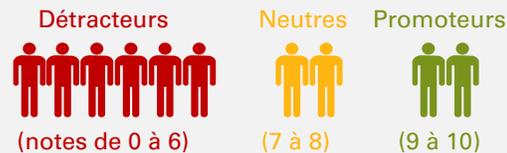
Recommandation



NPS
75

Région : 67
Internationaux : 72

Le Net Promoter Score (NPS) est un **indicateur de la satisfaction et de la fidélité client**. Il mesure la propension ou probabilité de recommandation d'un produit, d'une marque ou d'un service par ses clients ou utilisateurs.



Net Promoter Score = % de Promoteurs - % de Détracteurs
(exprimé en valeur absolue de -100 à 100)



LA CLIENTELE BRITANNIQUE EN PROVENCE ALPES COTE D'AZUR

**YANNICK LE MAGADURE
DIRECTEUR MARKETING CRT
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR**

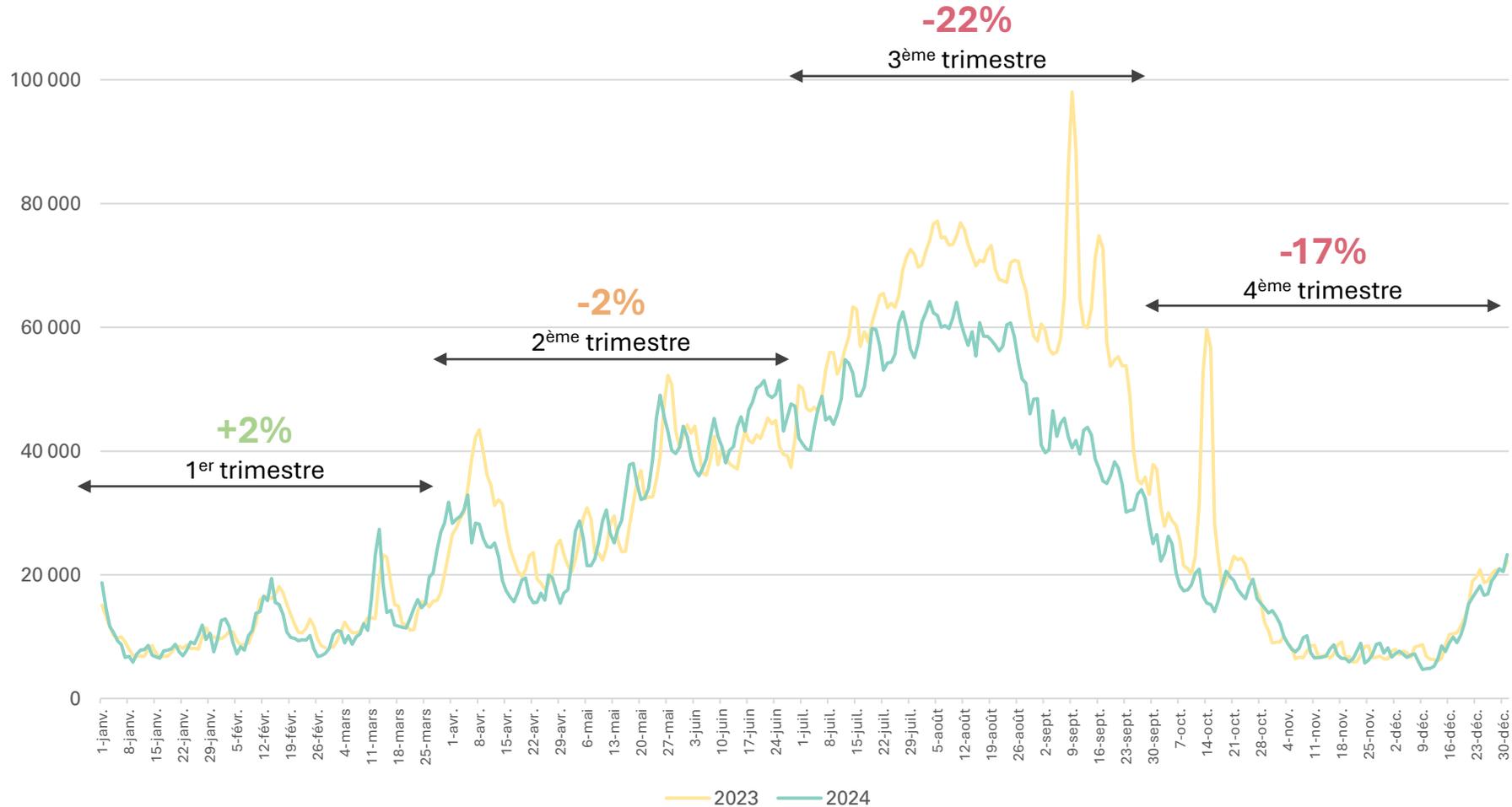
FREQUENTATION GLOBALE



RÉGION SUD : FRÉQUENTATION DES TOURISTES BRITANNIQUES

-14%
Évolution
2024/2023

4ème
clientèle internationale
en 2024



Source Flux Vision Tourisme

HÔTELLERIE



RÉGION SUD : FRÉQUENTATION DES TOURISTES BRITANNIQUES

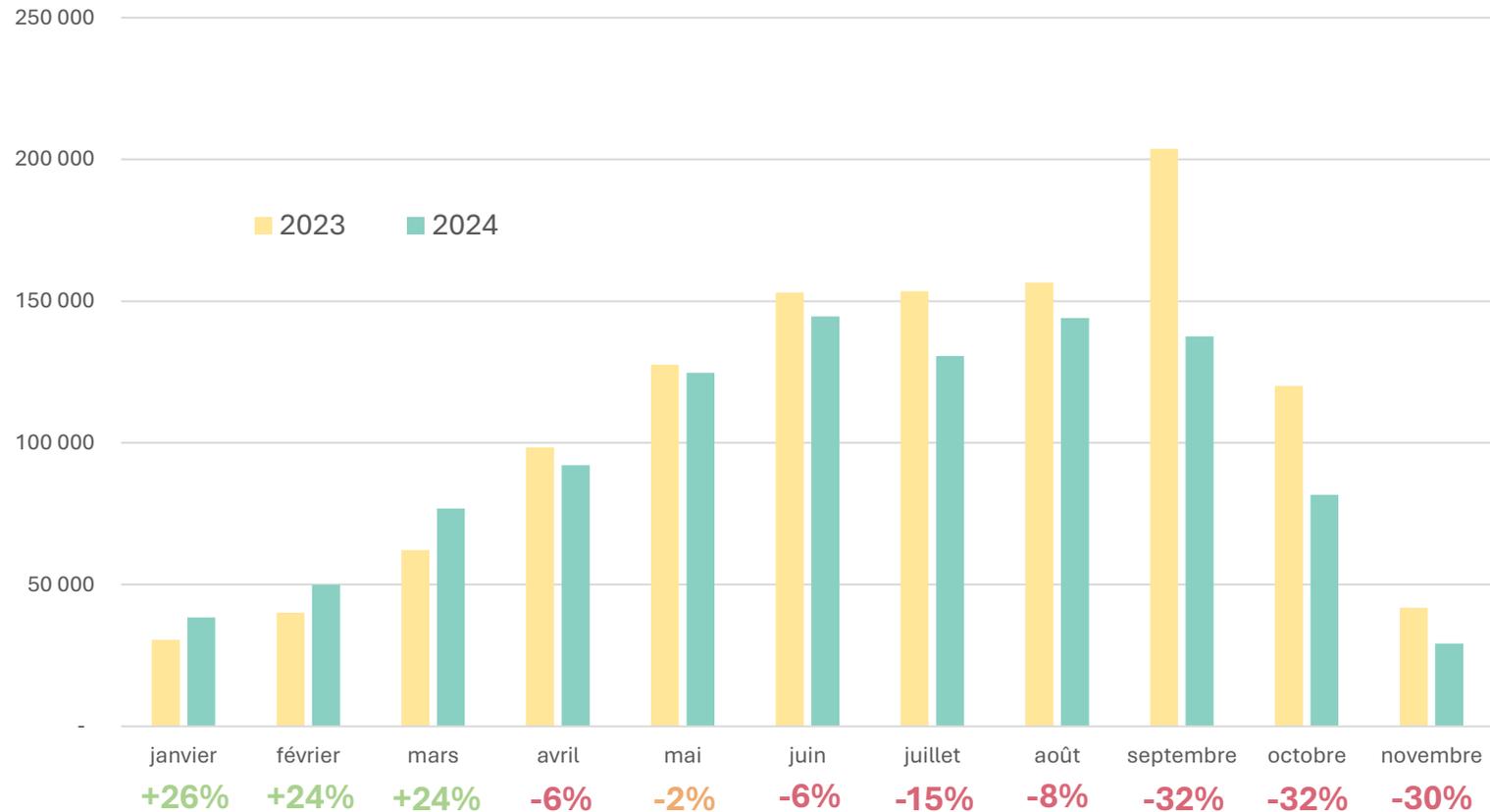


-12%

Évolution
2024/2023

2ème

clientèle internationale
en 2024



Source – Insee – données provisoires

HÔTELLERIE DE PLEIN AIR



RÉGION SUD : FRÉQUENTATION DES TOURISTES BRITANNIQUES

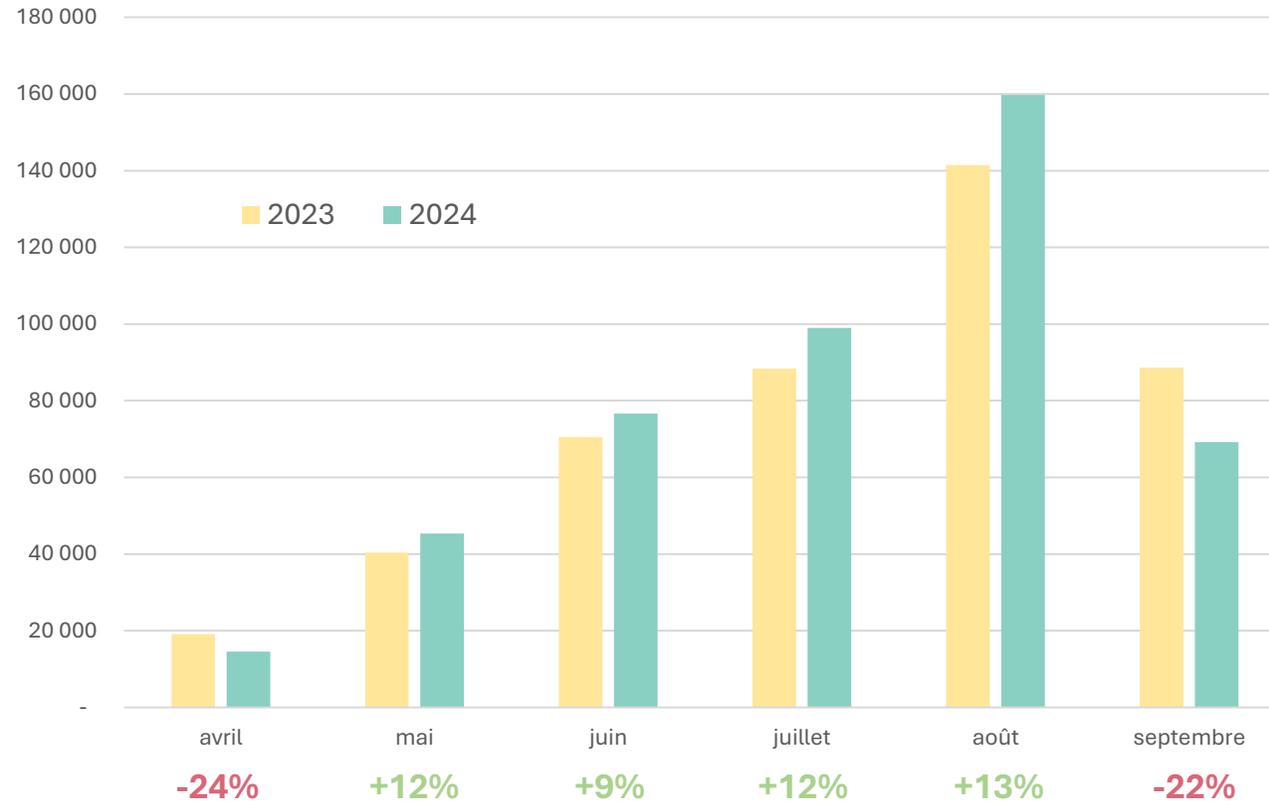


+4%

Évolution
2024/2023

5ème

clientèle internationale
en 2024



JOSE-PIERRE CHOLVY JP2C CONSULTANT



Profil de la clientèle britannique

- 1 . Présentation de l'enquête
- 2 . Période du séjour
- 3 . Profil de la clientèle (provenance, type de groupe, âge, activité du répondant)
- 4 . Information et réservation du séjour
- 5 . Caractéristiques du séjour (durée, motif, activité, hébergement)
- 6 . Modes de transport
- 7 . Dépenses réalisées au court du séjour
- 8 . Fidélité, satisfaction et recommandation

Présentation de l'enquête



Objectifs : produire une photographie précise de la clientèle touristique à l'échelle de la région et des départements.

→ connaître les profils, les pratiques et la perception détaillée du territoire, et quantifier les retombées économiques directes sur le territoire.



Cible : touristes internationaux et français, quel que soit le motif de présence, séjournant au moins une nuit dans la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur en dehors du domicile principal. Le tourisme intra-départemental n'est pas pris en compte dans l'analyse.



Méthodologie : administration sur sites via un questionnaire papier auto-administré, sur une année complète + enquête Web auprès des résidents de la région + dispositifs complémentaires de distribution de questionnaires, de QR-Code, de liens URL via les partenaires + intégration des enquêtes aux aéroports de Marseille-Provence, Nice Côte d'Azur et Toulon-Hyères.



Calendrier : Collecte de Novembre 2019 à Mars 2020, interruption COVID et reprise en octobre 2021 jusqu'en octobre 2022.

Octobre 2022 à Septembre 2023 > validation, redressement et restitution des résultats.

RÉALISATION ET TRAITEMENT DE L'ENQUÊTE : BVA

ASSISTANCE À MAÎTRISE D'OUVRAGE : JPC CONSULTANT

COMITÉ DE PILOTAGE / PARTENAIRES TECHNIQUES ET FINANCIERS : COMITÉ RÉGIONAL DE TOURISME DE PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR, AD ALPES-DE-HAUTE-PROVENCE, COMITÉ DE TOURISME CÔTE D'AZUR FRANCE, PROVENCE TOURISME (CONSEIL DÉPARTEMENTAL 13), VAR TOURISME ET VAUCLUSE PROVENCE ATTRACTIVITÉ

2 230 questionnaires
collectés auprès de touristes Royaume-Uni

Quelques chiffres clés



La clientèle britannique représente **3%** des séjours et **4%** des nuitées au global région...
... et **9%** des séjours et **10%** des nuitées chez les touristes internationaux



35% de séjours sur le cœur d'été (vs 25% de moyenne régionale)



65% de séjours hors saison d'été (vs 75% de moyenne régionale)



8,9 nuits en moyenne (vs 6,5 nuits de moyenne régionale)



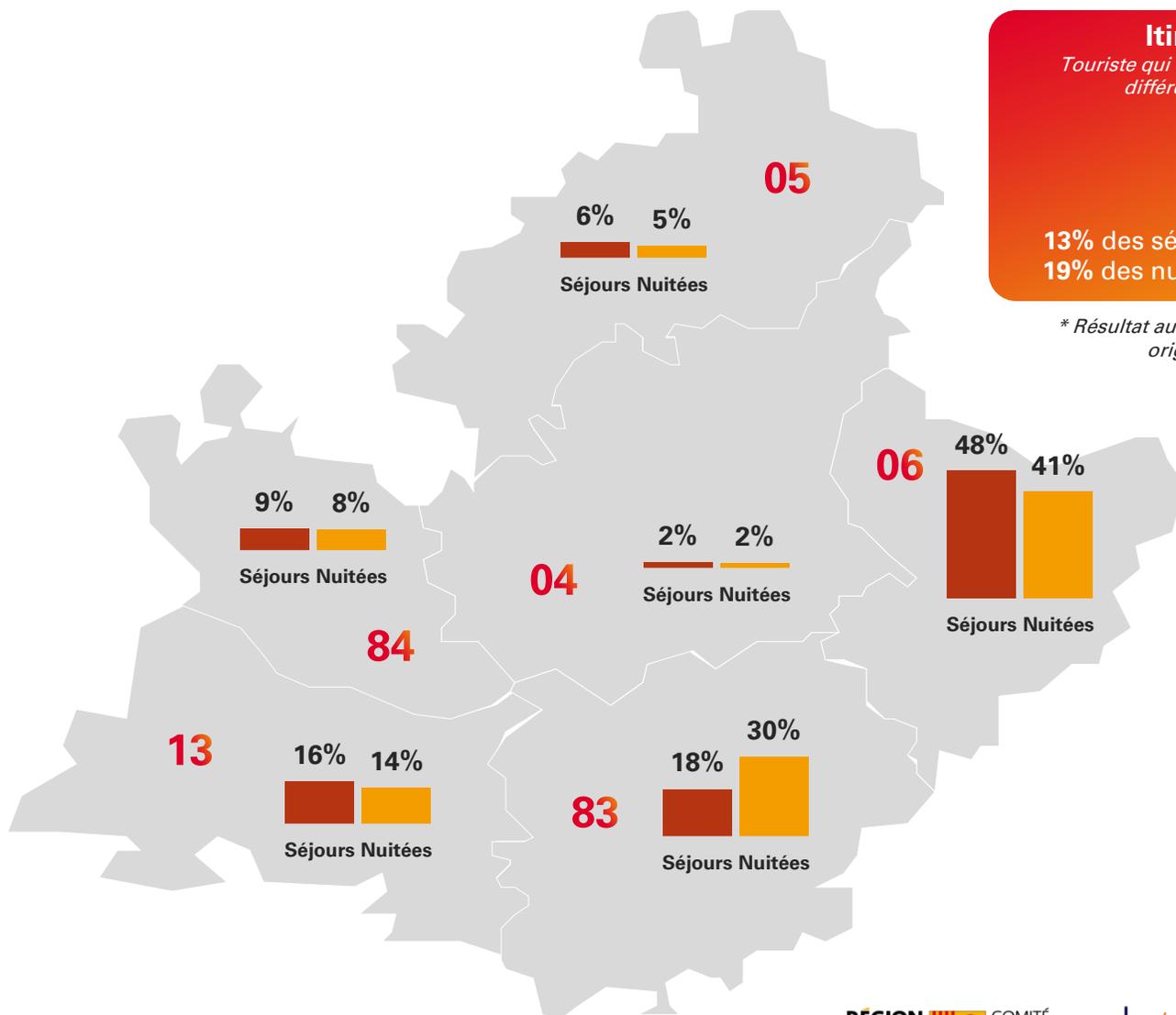
104,6 € dépensés par jour et par personne (vs 70,8 € de moyenne régionale)



Le département de séjour

Q3. Dans quelle commune* avez-vous séjourné ?

Base de questionnaires : 2 230



Itinérants région

Touriste qui séjourne dans au moins 2 lieux différents au sein de la région



13% des séjours (vs 10% moy. régionale*)

19% des nuitées (vs 14% moy. régionale*)

* Résultat au niveau de la Région toutes origines confondues

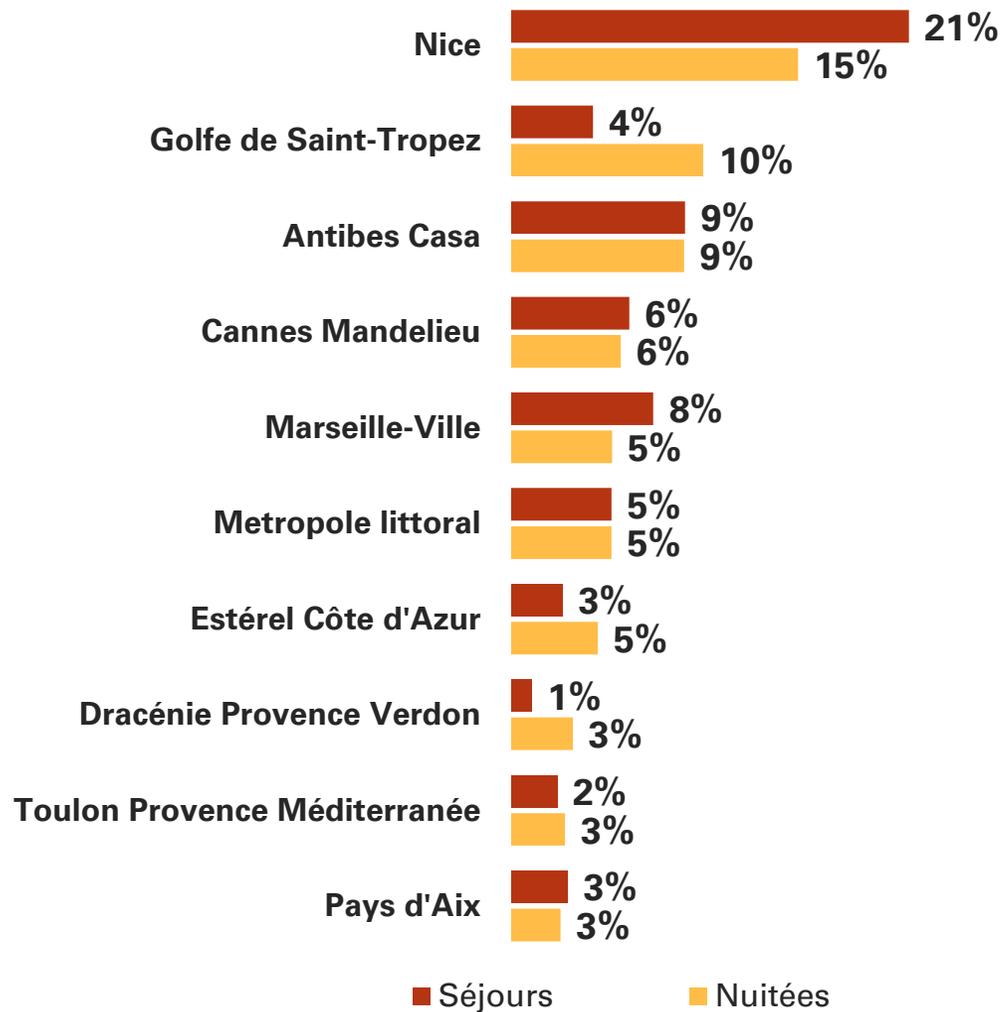


* Le département est défini à partir de la commune de séjour du touriste

Top 10 des bassins de séjour

Q3. Dans quelle commune* avez-vous séjourné ?

Base de questionnaires : 2 230

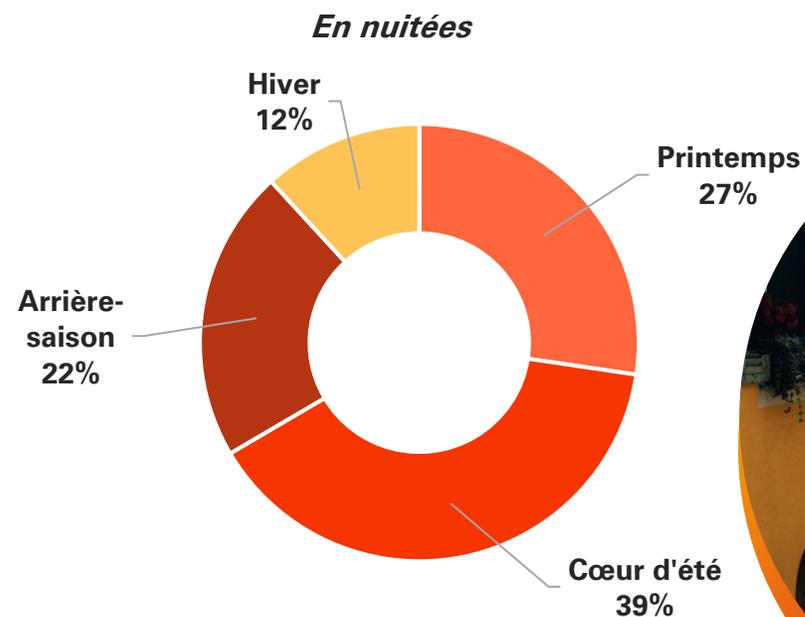
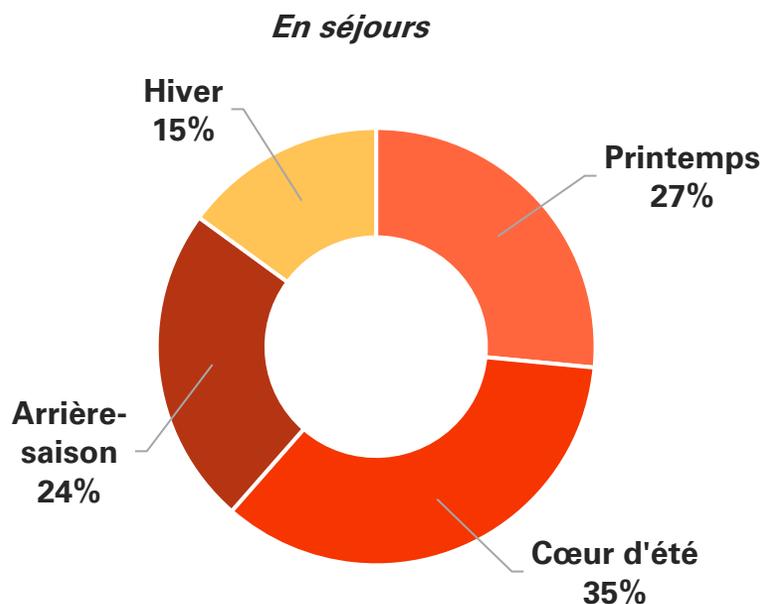


* Le bassin est défini à partir de la commune de séjour du touriste

La période du séjour

Q2. Quelles sont vos dates de séjour en Provence-Alpes-Côte d'Azur ?

Base de questionnaires : 2 230

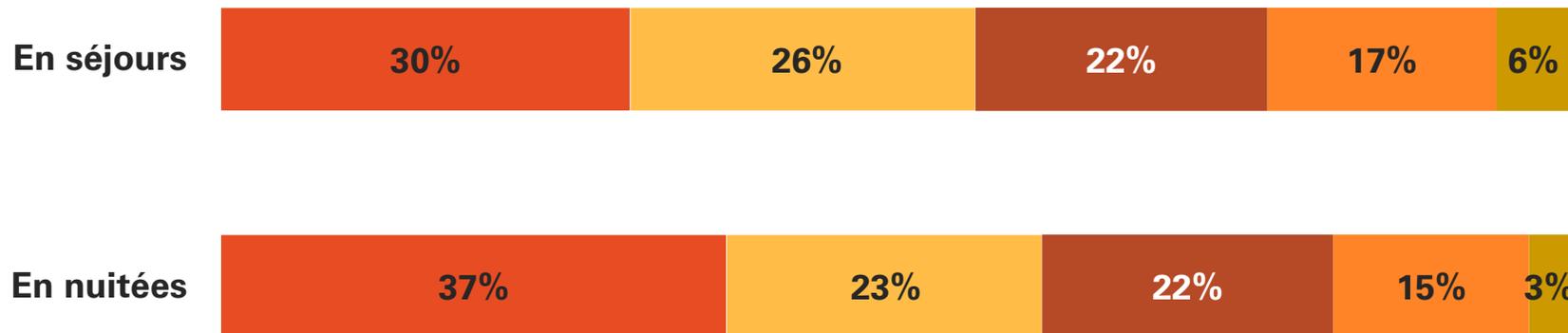


	 Printemps	 Cœur d'été	 Arrière-saison	 Hiver	Année
Durée moyenne du séjour	9,1	9,9	8,1	7,0	8,9
Dépense moyenne / jour / pers.	104,4 €	118,9 €	94,0 €	77,1 €	104,6 €

Structure des groupes

Q11. Dans le cadre de ce séjour, vous étiez...

Base de questionnaires : 2 230



	En famille ou entre amis avec enfants	En famille ou entre amis sans enfant	En couple uniquement	Seul(e)	Autre groupe
Durée moyenne du séjour	10,9	8,1	8,8	7,6	4,9
Dépense moyenne / jour / pers.	98,0 €	90,0 €	94,6 €	151,0 €	147,5 €

Taille de groupe
2,2
 Moy. régionale* : 2,5
 Internationaux : 2,3

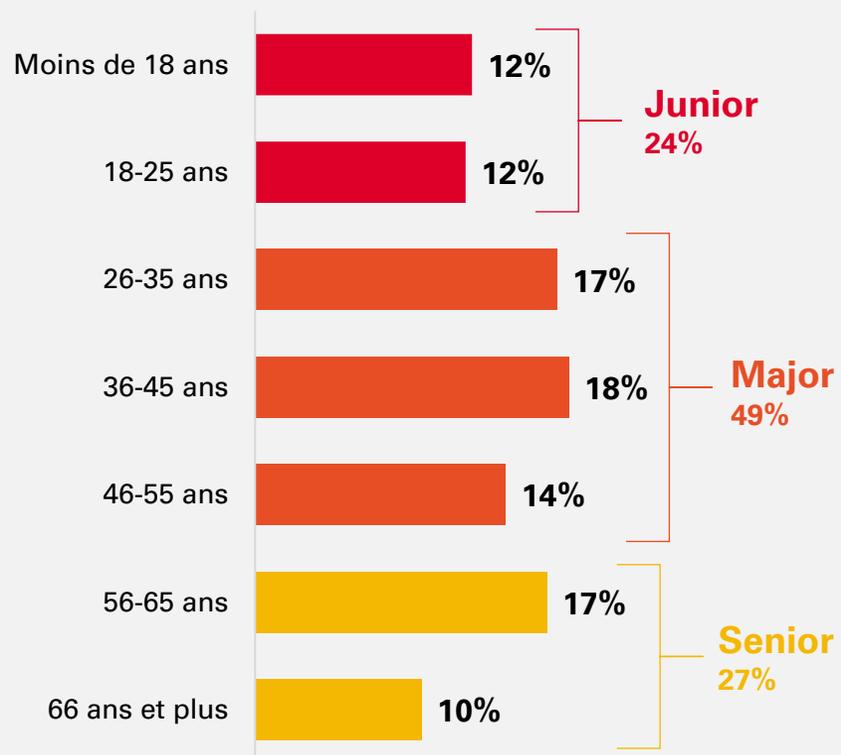
* Résultat au niveau de la Région tous modes d'hébergement confondus

Âge et CSP de la clientèle

Base de questionnaires : 2 230

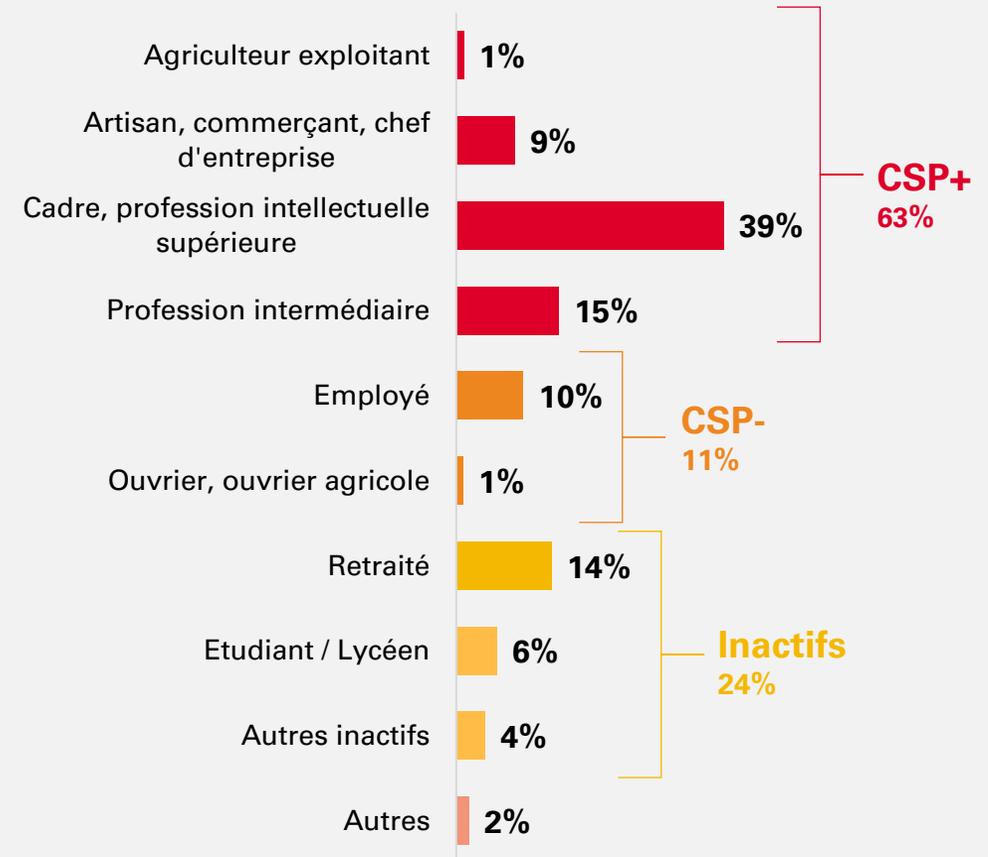
Âge

Q12. Pouvez-vous préciser le nombre de personnes en séjour avec vous (vous compris) selon les classes d'âges suivantes ?



CSP

Q25. Pouvez-vous indiquer votre profession ?



Informations et réservation du séjour

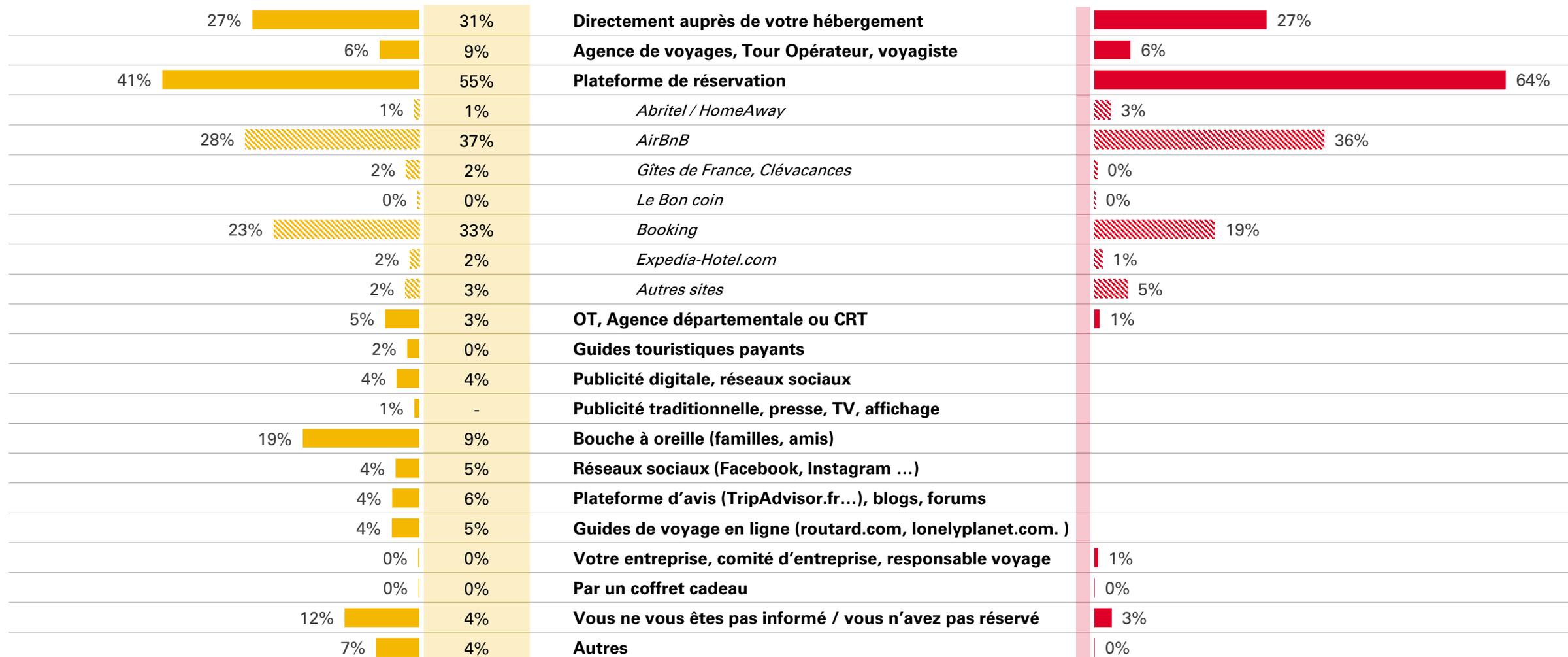
Q14. De quelle manière avez-vous préparé puis réservé votre séjour ?

Base de questionnaires : 2 230

Information sur le séjour

Réponse multiple

Hébergements
marchands



Réservation du séjour

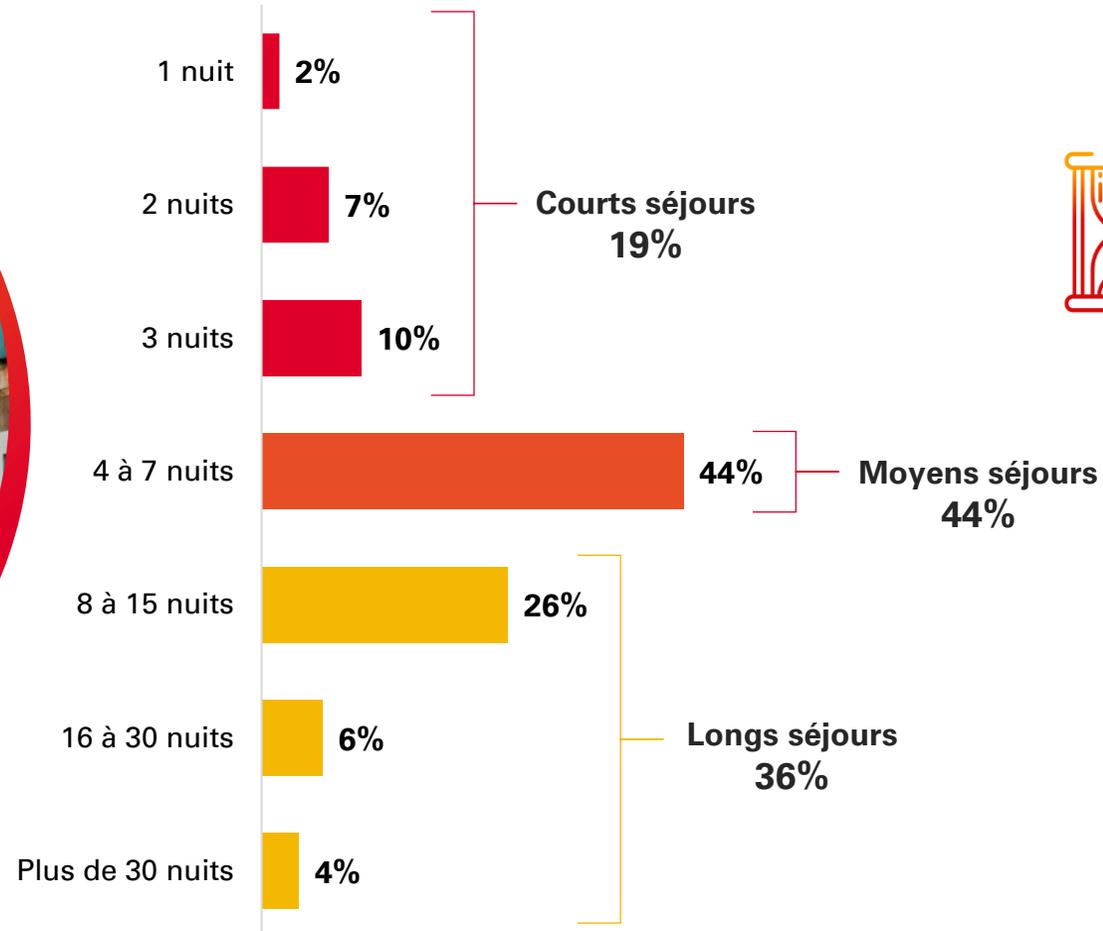
Réponse unique – base marchand

BASE SÉJOURS

Durée du séjour

Q2. Quelles sont vos dates de séjour ?

Base de questionnaires : 2 230



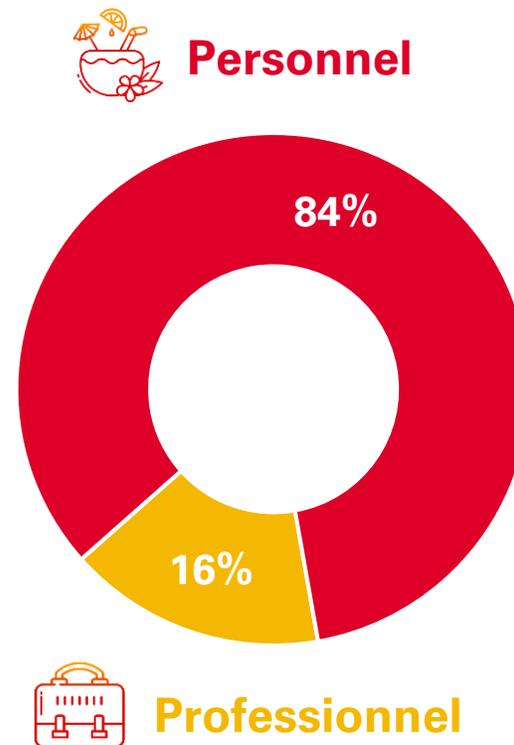
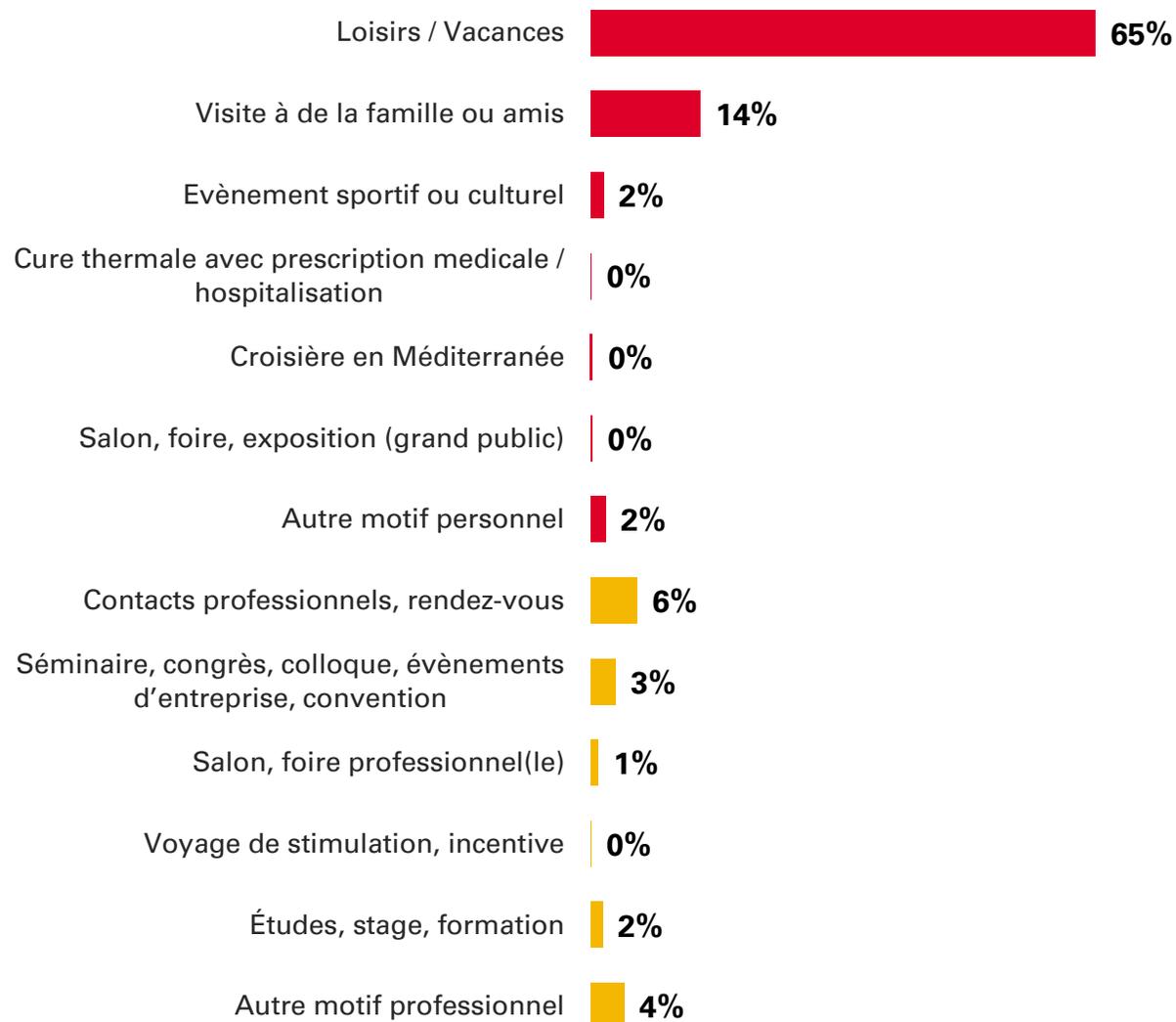
 **Durée moyenne**
8,9 nuits

BASE SÉJOURS

Motif du séjour

Q5. Quel a été le motif principal de votre séjour dans la région ?

Base de questionnaires : 2 230

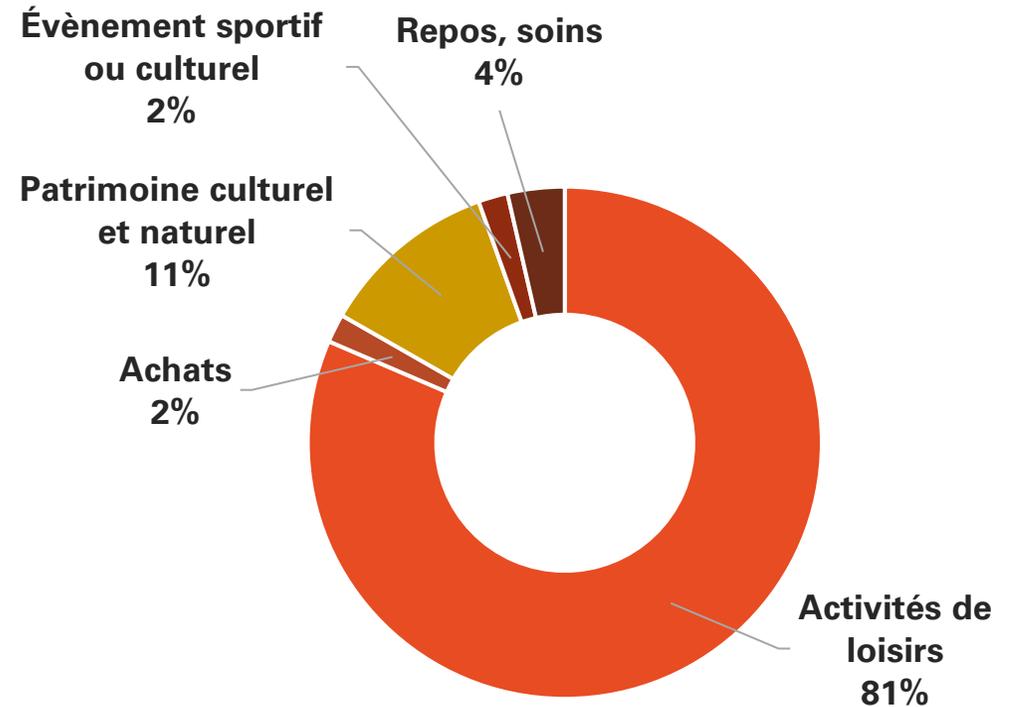
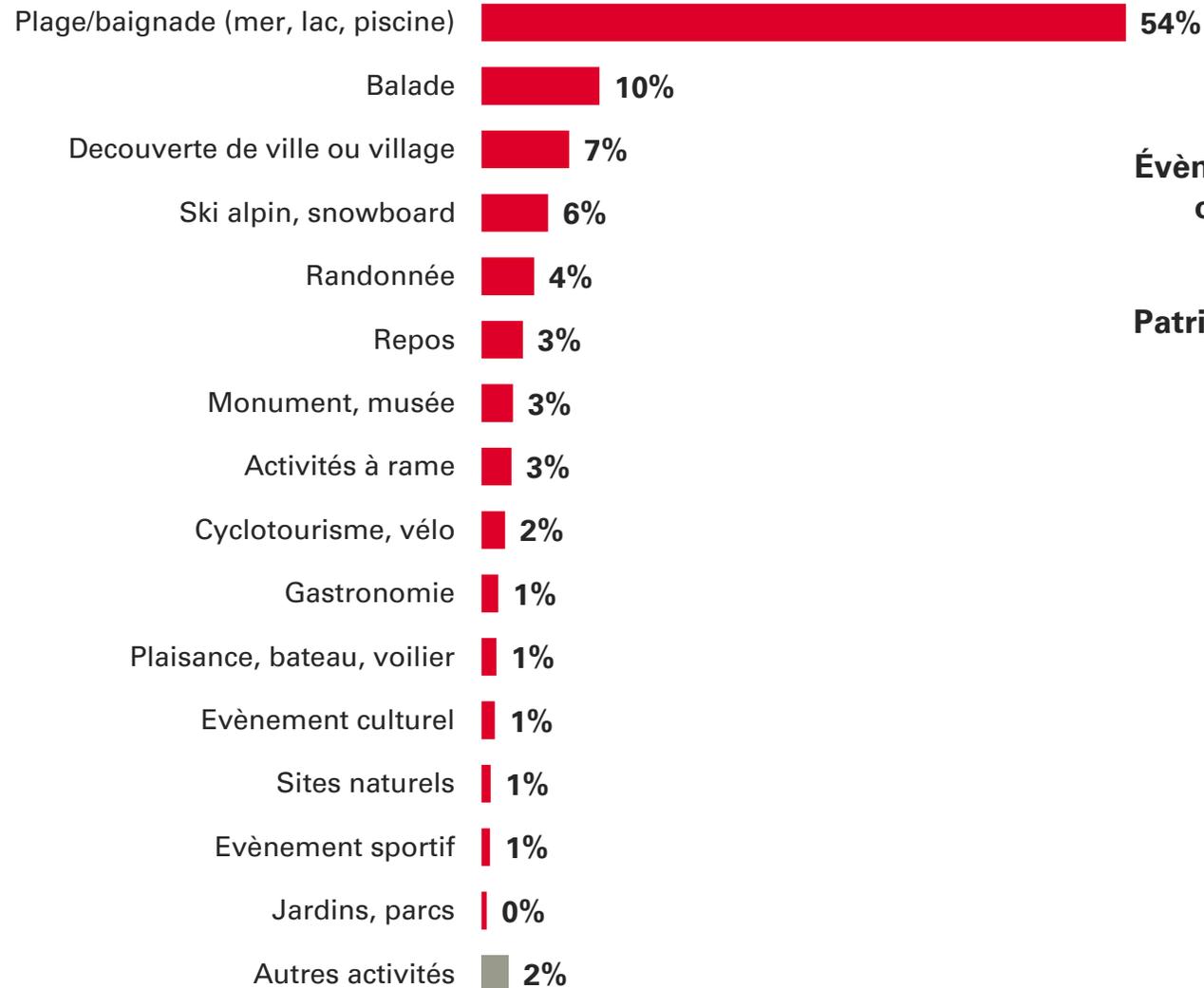


Top 15 des activités

Q6. Qu'avez-vous fait pendant votre séjour (vous et / ou les membres de votre famille/groupe) ?

Base de questionnaires : 2 230

Activité principale réalisée durant le séjour

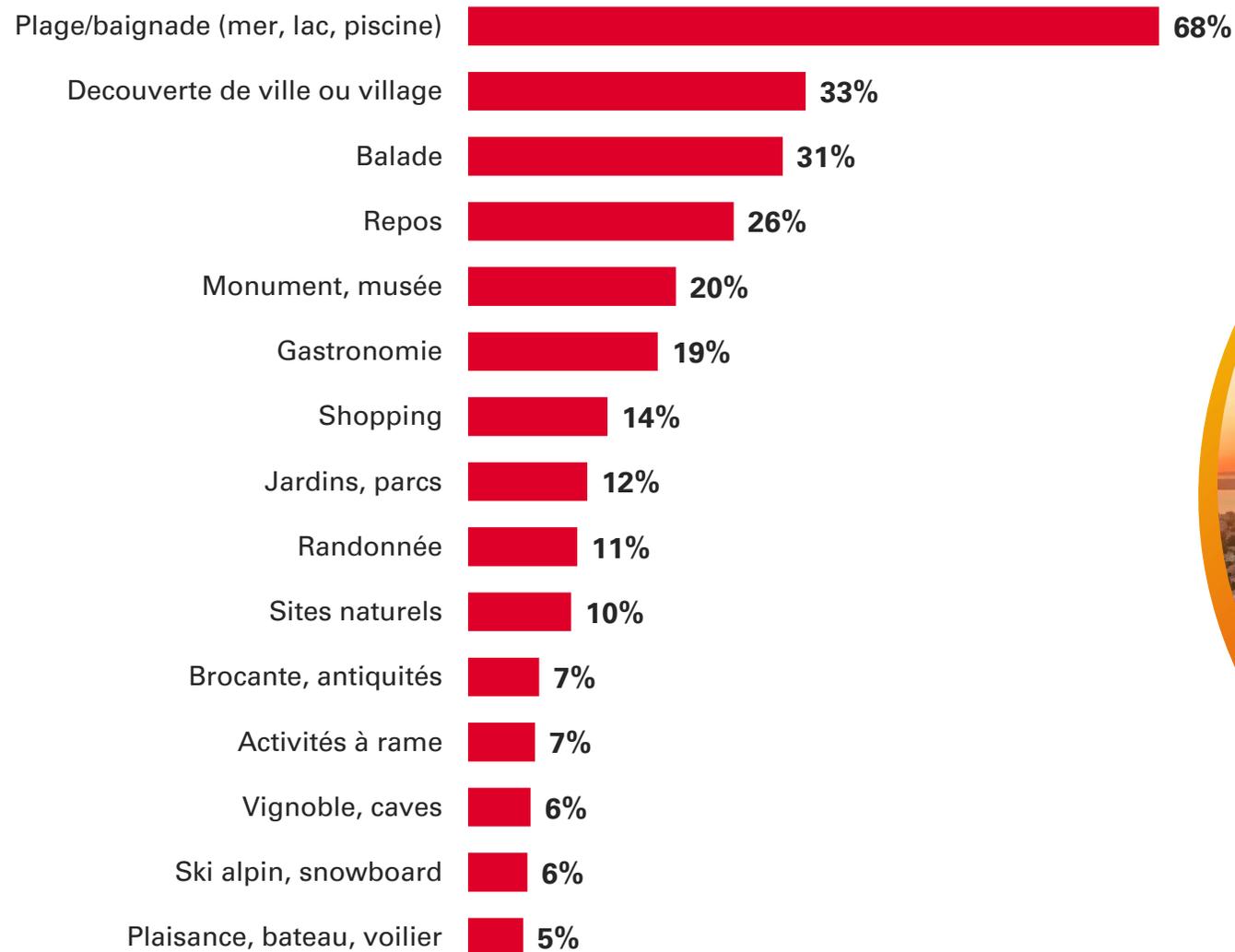


Top 15 des activités

Q6. Qu'avez-vous fait pendant votre séjour (vous et / ou les membres de votre famille/groupe) ?

Base de questionnaires : 2 230

Ensemble des activités réalisées durant le séjour



BASE SÉJOURS

Mode d'hébergement

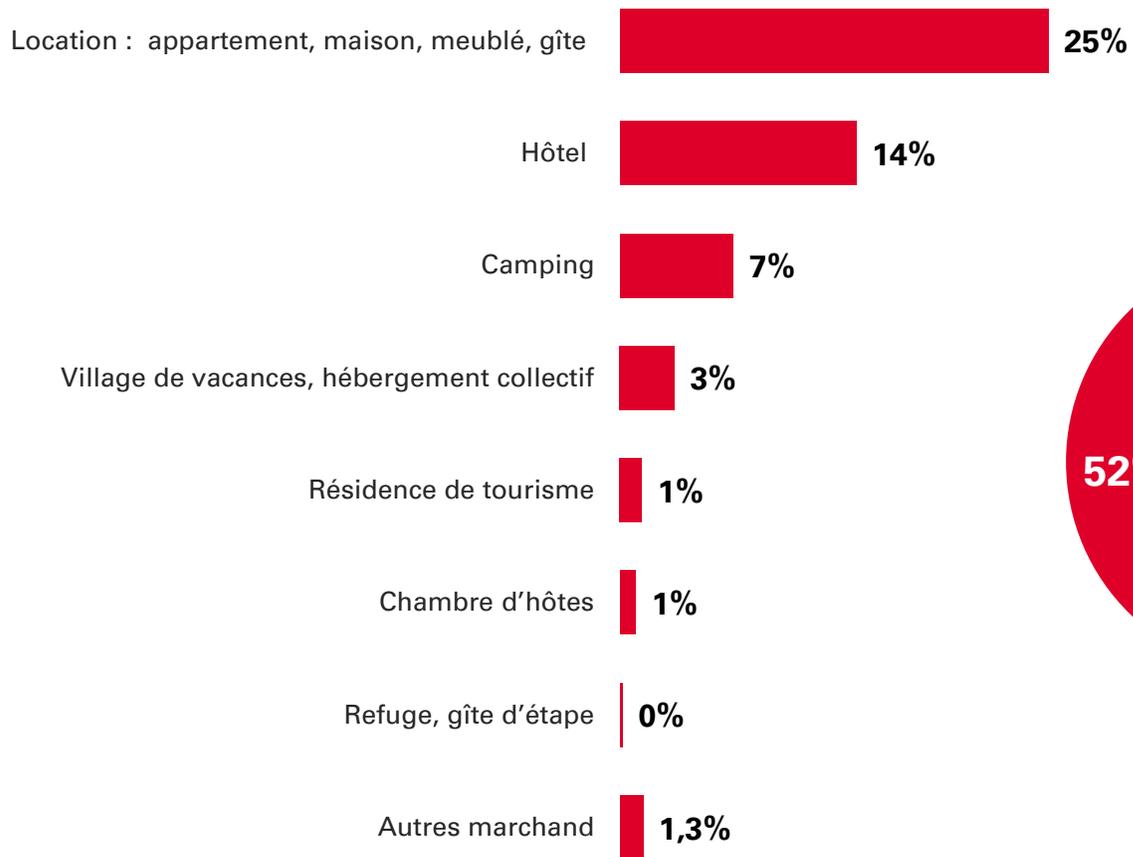
Q10. Dans quel mode d'hébergement avez-vous séjourné ?

Base de questionnaires : 2 230



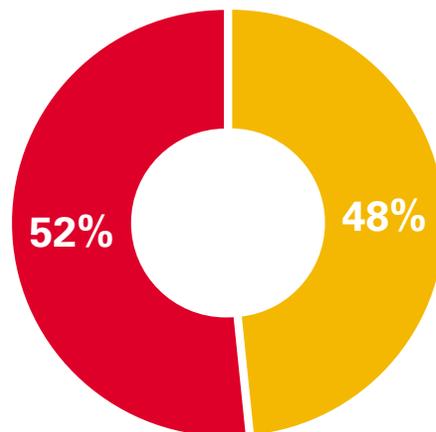
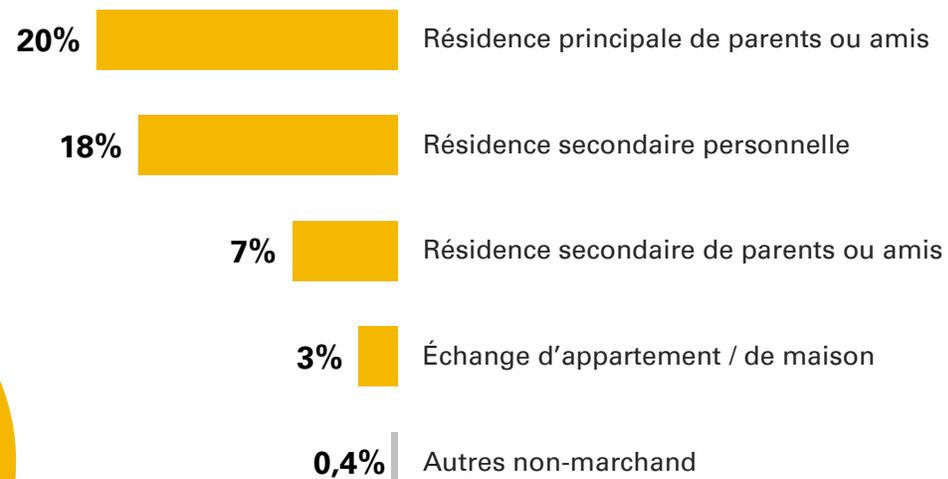
Hébergement marchand

7,4 nuits par séjour en moyenne



Hébergement non marchand

11,2 nuits par séjour en moyenne



BASE NUITÉES

Mode d'hébergement

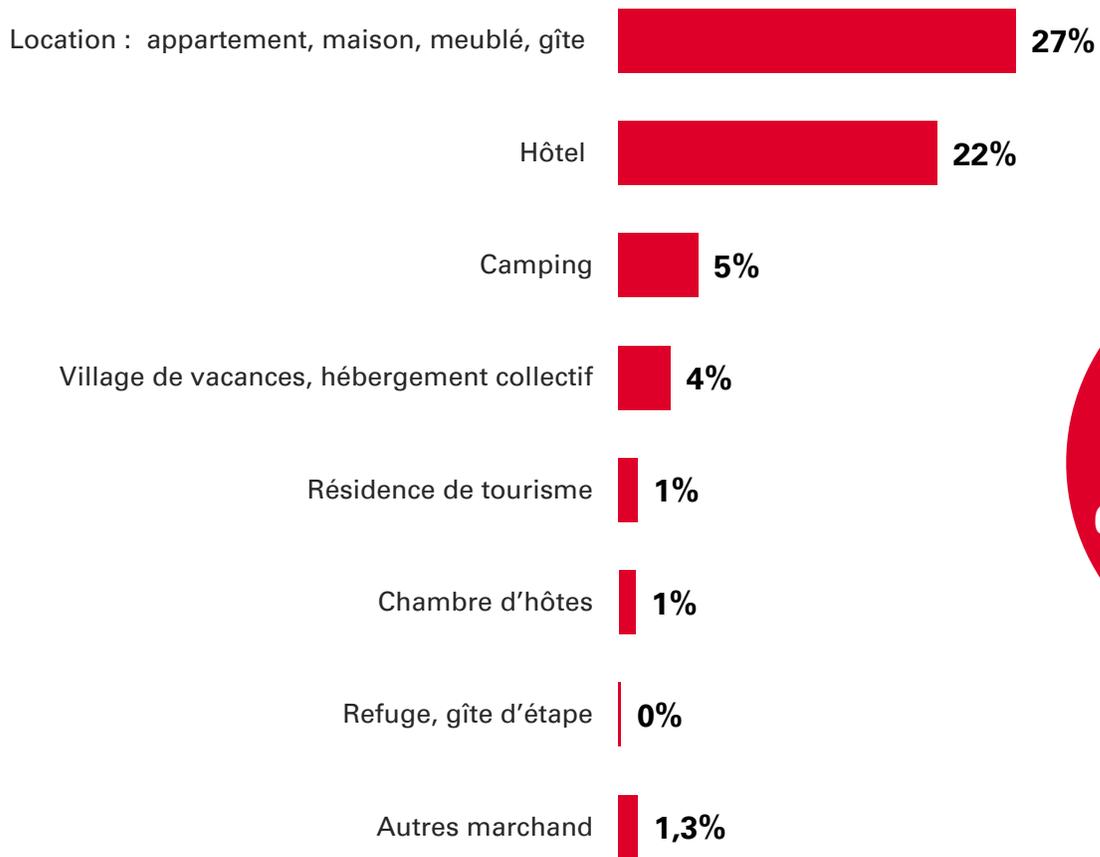
Q10. Dans quel mode d'hébergement avez-vous séjourné ?

Base de questionnaires : 2 230



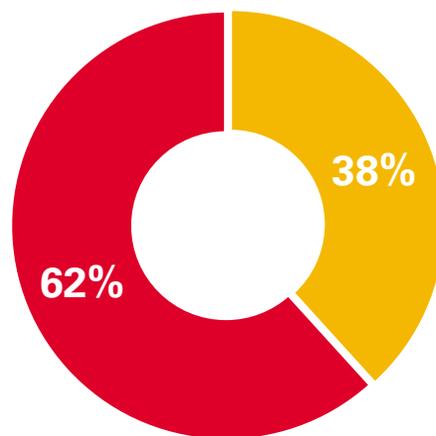
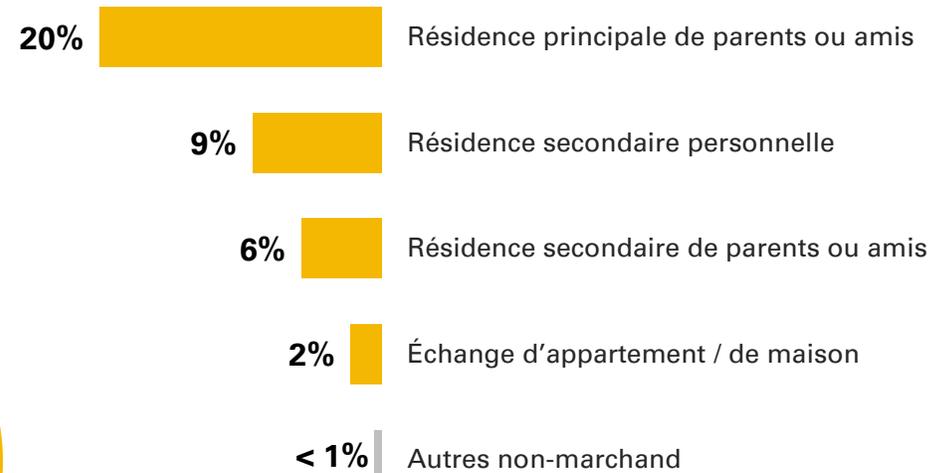
Hébergement marchand

7,4 nuits par séjour en moyenne



Hébergement non marchand

11,2 nuits par séjour en moyenne



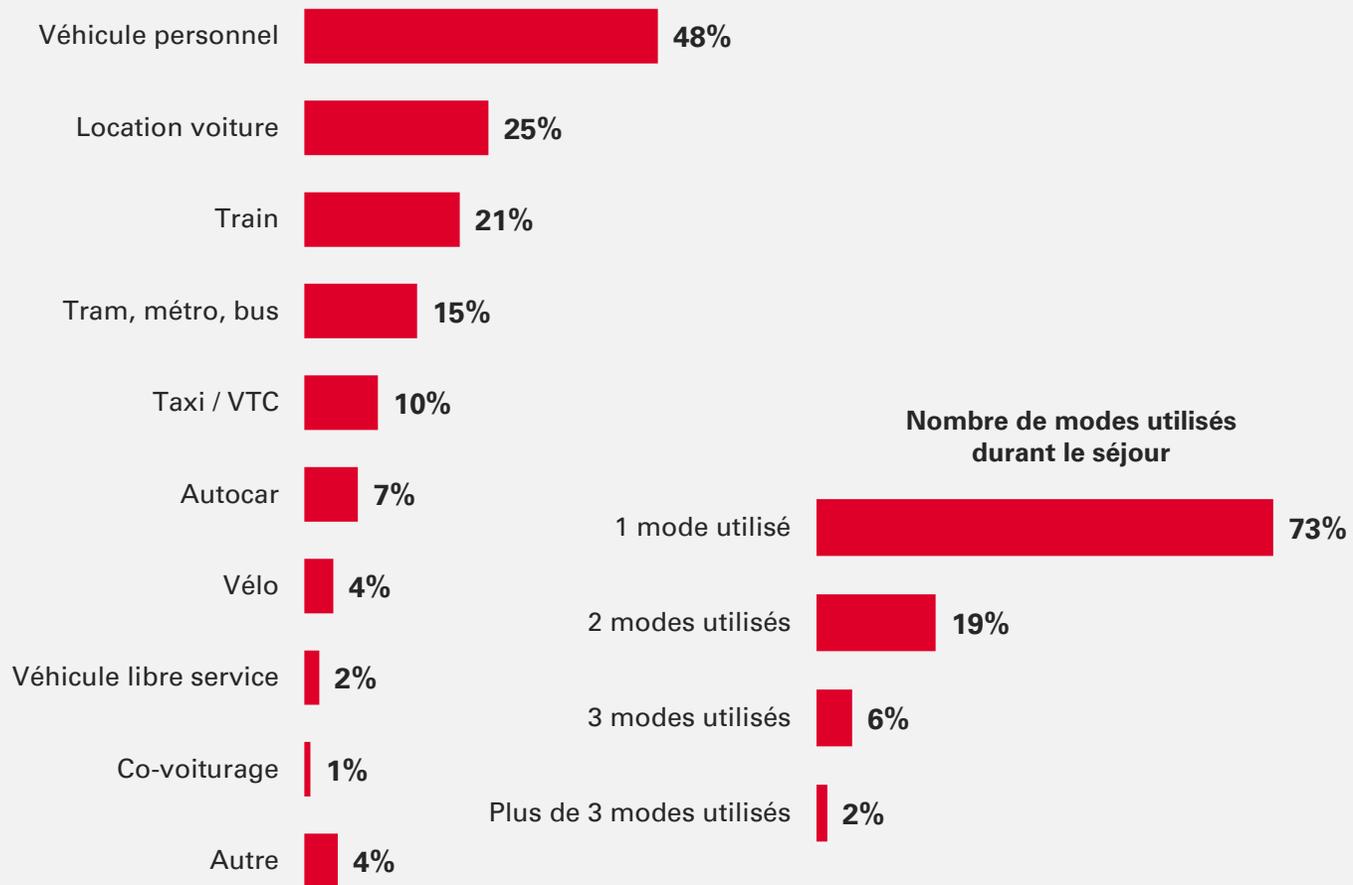
BASE SÉJOURS

Mode de transport

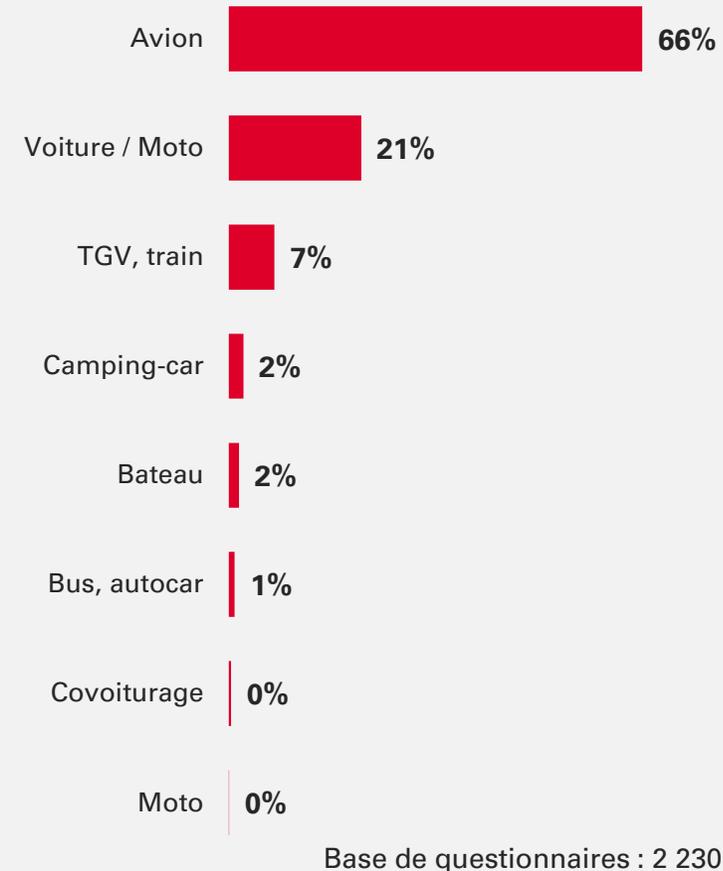
Q4. Quel(s) moyen(s) de transport avez-vous utilisé(s) pour vos déplacements pendant votre séjour dans la région ?

Q21. à la fin de votre séjour, vous quitterez la région en...

... pour se déplacer durant le séjour



... pour quitter la région

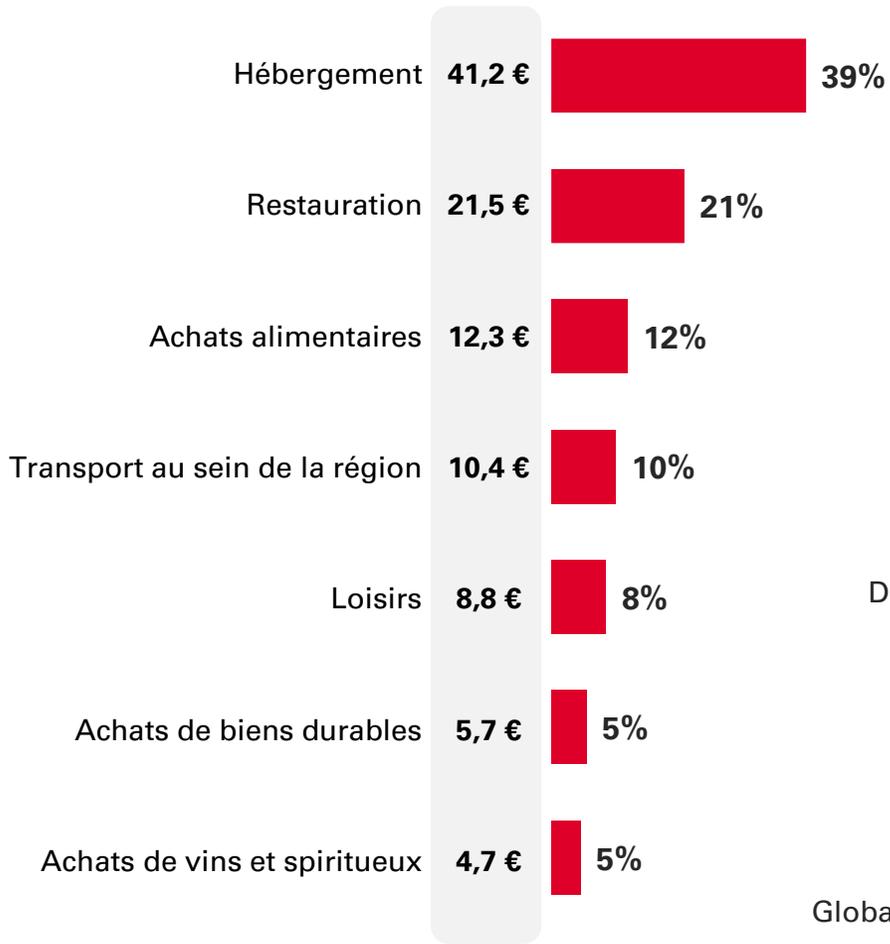


Dépenses par poste et retombées économiques

Q15. Combien avez-vous dépensé durant votre séjour ?

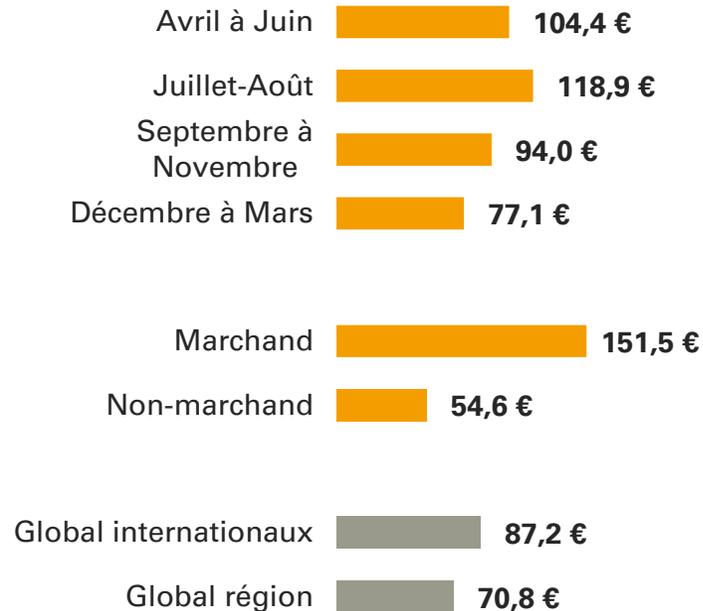
Base de questionnaires : 2 230

Dépenses/jour/pers



Budget moyen du séjour par groupe :
2 069 €

Dépense totale/j/p
104,6 €



Retombées touristiques

Retombées économiques directes :
903,1 Millions €

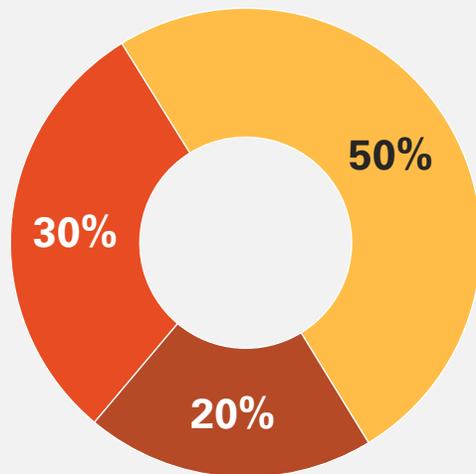
- Transport au sein de la région
- Achat de vin et spiritueux
- Achats de biens durables
- Loisirs
- Achats alimentaires
- Restauration
- Hébergement



Nombre de visites dans la région (fidélité)

Q20. Combien de fois êtes-vous venu(e) sur votre lieu de séjour et dans la région Provence-Alpes-Côte d'Azur au cours des 3 dernières années (y compris ce séjour) ?

Fidélité à la région

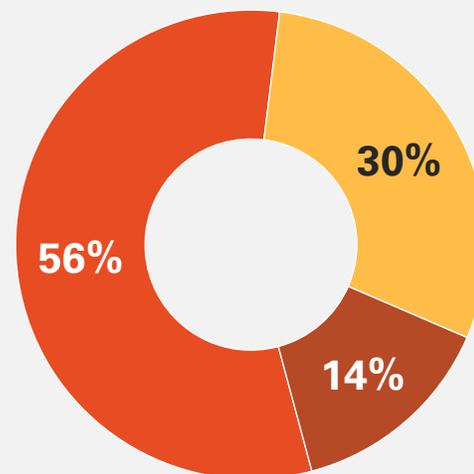


70%
Repeaters

■ Primo-visiteurs ■ 2 à 5 séjours ■ Plus de 5 séjours

Base de questionnaires : 1 292

Fidélité au lieu de séjour



44%
Repeaters

■ Primo-visiteurs ■ 2 à 5 séjours ■ Plus de 5 séjours

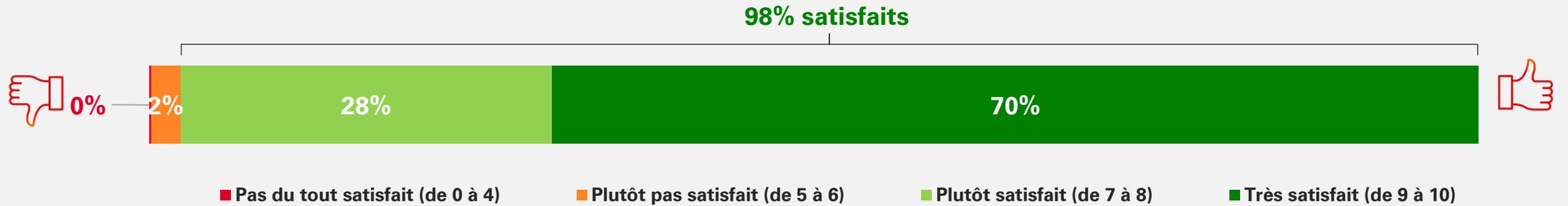
Base de questionnaires : 1 265

Satisfaction et recommandation

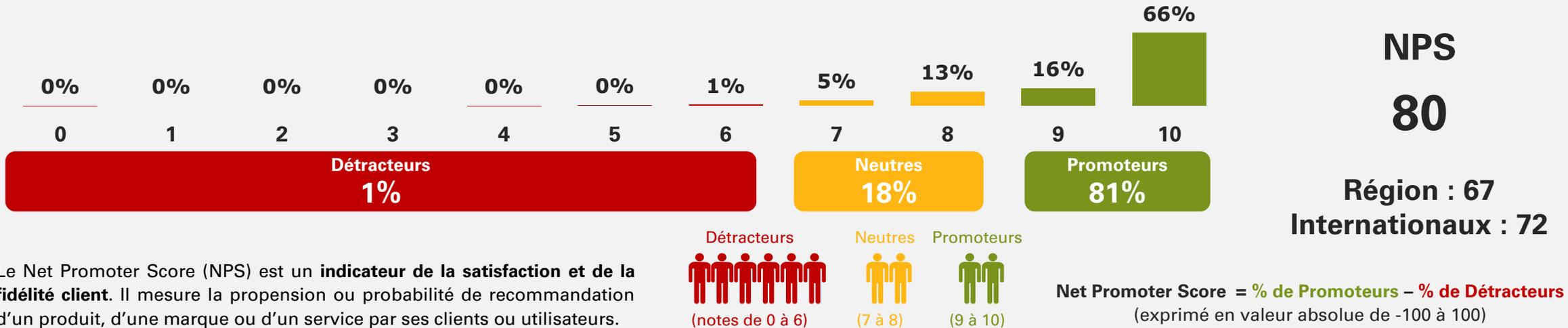
Base de questionnaires : 944

Q18. Quelle est votre appréciation générale de votre séjour ? - Note moyenne sur 10

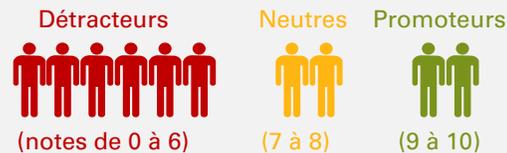
Satisfaction globale



Recommandation



Le Net Promoter Score (NPS) est un **indicateur de la satisfaction et de la fidélité client**. Il mesure la propension ou probabilité de recommandation d'un produit, d'une marque ou d'un service par ses clients ou utilisateurs.



BASE SÉJOURS



LA CLIENTELE AMERICAINE EN PROVENCE ALPES COTE D'AZUR

**YANNICK LE MAGADURE
DIRECTEUR MARKETING CRT
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR**

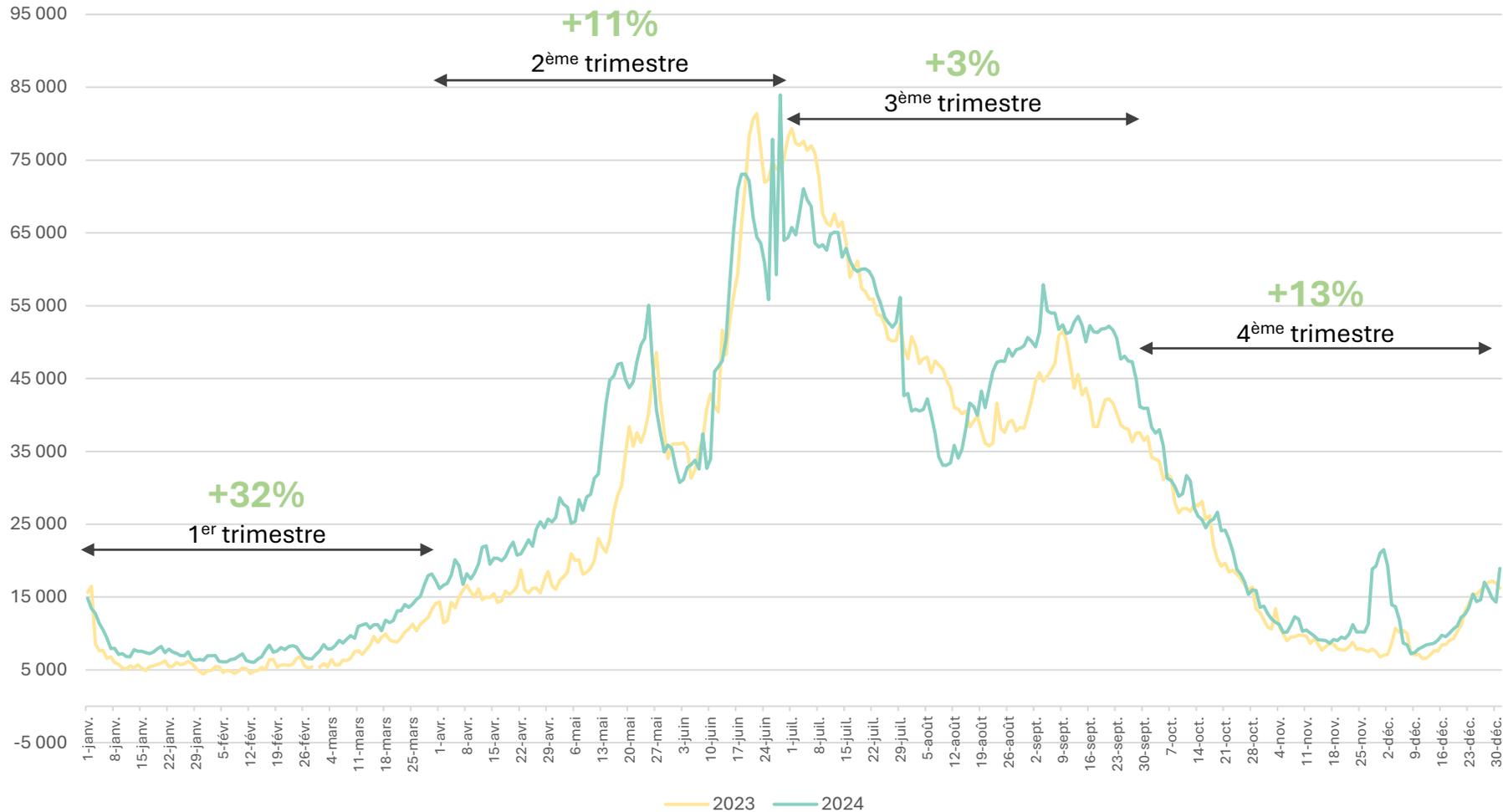
FREQUENTATION GLOBALE



RÉGION SUD : FRÉQUENTATION DES TOURISTES AMÉRICAINS

+9%
Évolution
2024/2023

2ème
clientèle internationale
en 2024



Source Flux Vision Tourisme

HÔTELLERIE



RÉGION SUD : FRÉQUENTATION DES TOURISTES AMÉRICAINS



+23%

Évolution
2024/2023

1^{ère}

clientèle internationale
en 2024



Source – Insee – données provisoires

JOSE-PIERRE CHOLVY JP2C CONSULTANT



Profil de la clientèle américaine

- 1 . Présentation de l'enquête
- 2 . Période du séjour
- 3 . Profil de la clientèle (provenance, type de groupe, âge, activité du répondant)
- 4 . Information et réservation du séjour
- 5 . Caractéristiques du séjour (durée, motif, activité, hébergement)
- 6 . Modes de transport
- 7 . Dépenses réalisées au court du séjour
- 8 . Fidélité, satisfaction et recommandation

Présentation de l'enquête



Objectifs : produire une photographie précise de la clientèle touristique à l'échelle de la région et des départements.

→ connaître les profils, les pratiques et la perception détaillée du territoire, et quantifier les retombées économiques directes sur le territoire.



Cible : touristes internationaux et français, quel que soit le motif de présence, séjournant au moins une nuit dans la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur en dehors du domicile principal. Le tourisme intra-départemental n'est pas pris en compte dans l'analyse.



Méthodologie : administration sur sites via un questionnaire papier auto-administré, sur une année complète + enquête Web auprès des résidents de la région + dispositifs complémentaires de distribution de questionnaires, de QR-Code, de liens URL via les partenaires + intégration des enquêtes aux aéroports de Marseille-Provence, Nice Côte d'Azur et Toulon-Hyères.



Calendrier : Collecte de Novembre 2019 à Mars 2020, interruption COVID et reprise en octobre 2021 jusqu'en octobre 2022.

Octobre 2022 à Septembre 2023 > validation, redressement et restitution des résultats.

RÉALISATION ET TRAITEMENT DE L'ENQUÊTE : BVA

ASSISTANCE À MAÎTRISE D'OUVRAGE : JPC CONSULTANT

COMITÉ DE PILOTAGE / PARTENAIRES TECHNIQUES ET FINANCIERS : COMITÉ RÉGIONAL DE TOURISME DE PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR, AD ALPES-DE-HAUTE-PROVENCE, COMITÉ DE TOURISME CÔTE D'AZUR FRANCE, PROVENCE TOURISME (CONSEIL DÉPARTEMENTAL 13), VAR TOURISME ET VAUCLUSE PROVENCE ATTRACTIVITÉ

1 246 questionnaires
collectés auprès de touristes Américains

Quelques chiffres clés



La clientèle Américaine représente **2%** des séjours et **3%** des nuitées au global région...
... et **7%** des séjours et **7%** des nuitées chez les touristes internationaux



32% de séjours sur le cœur d'été (vs 25% de moyenne régionale)



68% de séjours hors saison d'été (vs 75% de moyenne régionale)



8,4 nuits en moyenne (vs 6,5 nuits de moyenne régionale)



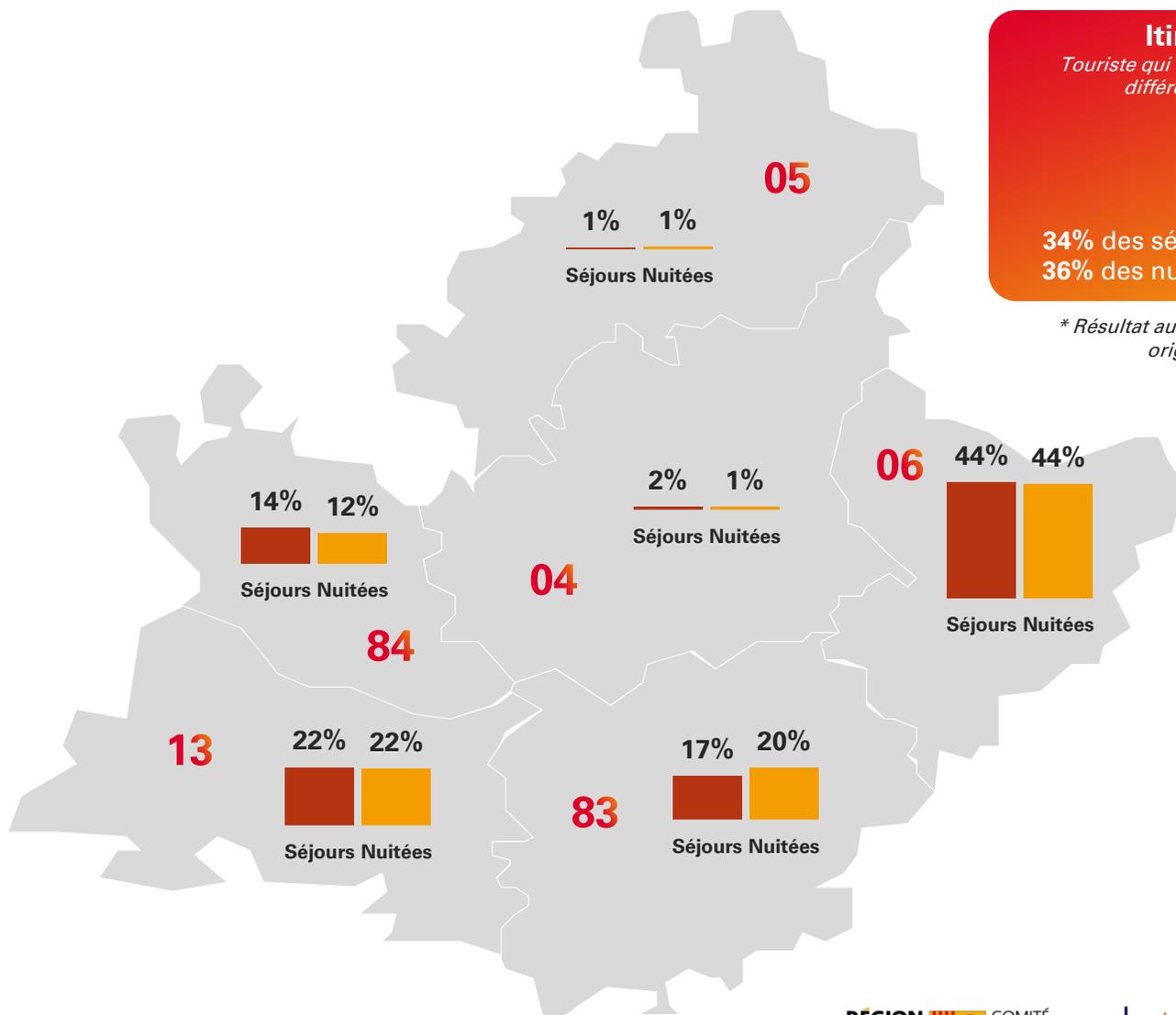
134,2 € dépensés par jour et par personne (vs 70,8 € de moyenne régionale)



Le département de séjour

Q3. Dans quelle commune* avez-vous séjourné ?

Base de questionnaires : 1 246



Itinérants région

Touriste qui séjourne dans au moins 2 lieux différents au sein de la région



34% des séjours (vs 10% moy. régionale*)
36% des nuitées (vs 14% moy. régionale*)

* Résultat au niveau de la Région toutes origines confondues

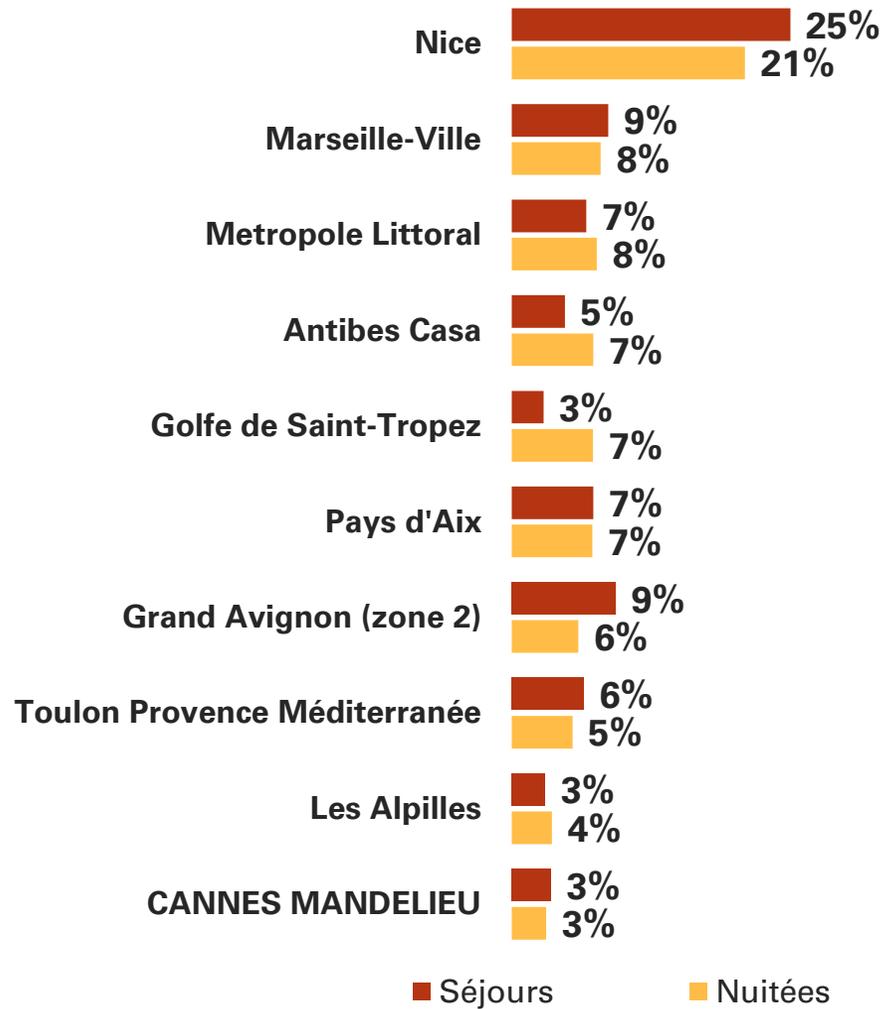


* Le département est défini à partir de la commune de séjour du touriste

Top 10 des bassins de séjour

Q3. Dans quelle commune* avez-vous séjourné ?

Base de questionnaires : 1 246

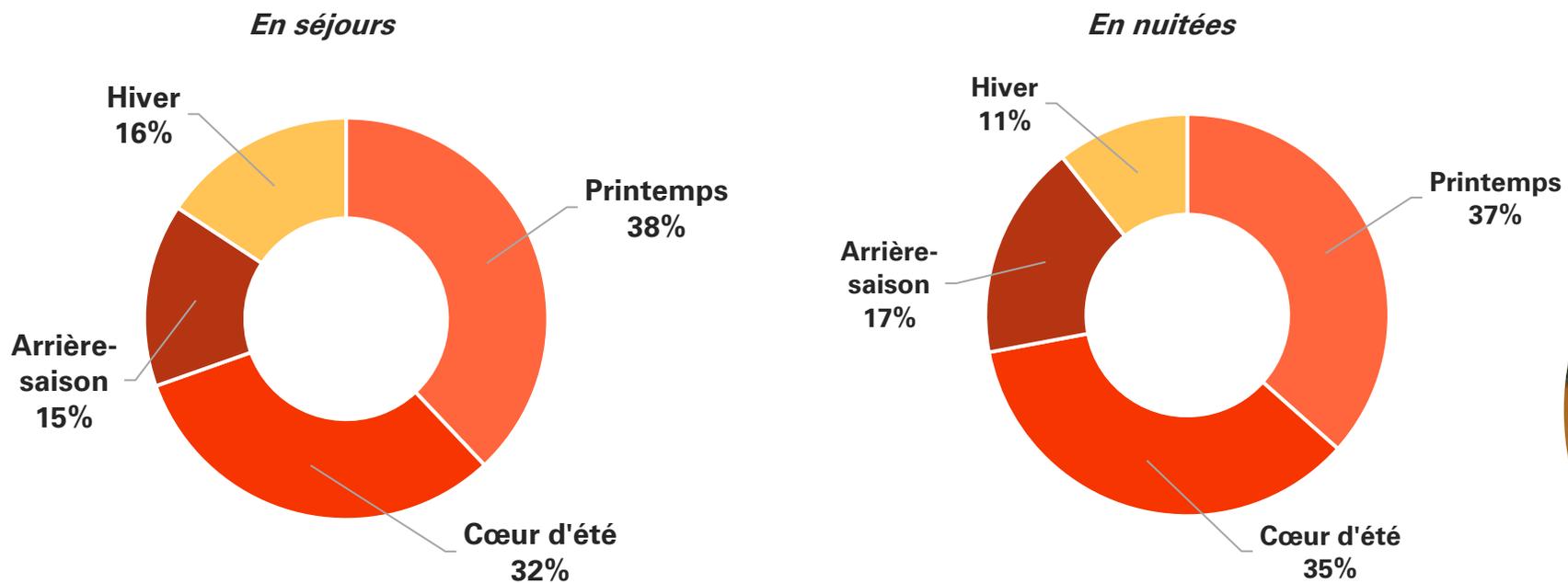


* Le bassin est défini à partir de la commune de séjour du touriste

La période du séjour

Q2. Quelles sont vos dates de séjour en Provence-Alpes-Côte d'Azur ?

Base de questionnaires : 1 246

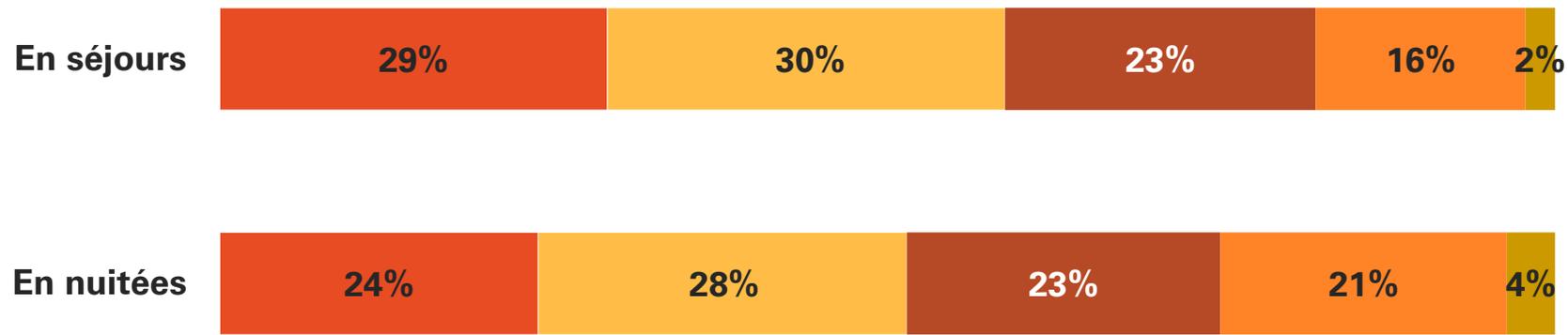


	 Printemps	 Cœur d'été	 Arrière-saison	 Hiver	Année
Durée moyenne du séjour	8,1	9,4	9,9	5,7	8,4
Dépense moyenne / jour / pers.	132,5 €	140,4 €	123,4 €	136,7 €	134,2 €

Structure des groupes

Q11. Dans le cadre de ce séjour, vous étiez...

Base de questionnaires : 1 246



	En famille ou entre amis avec enfants	En famille ou entre amis sans enfant	En couple uniquement	Seul(e)	Autre groupe
Durée moyenne du séjour	6,9	7,8	8,5	11,5	13,7
Dépense moyenne / jour / pers.	97,1 €	163,5 €	148,8 €	124,2 €	118,9 €

Taille de groupe
2,3
 Moy. régionale* : 2,5
 Internationaux : 2,3

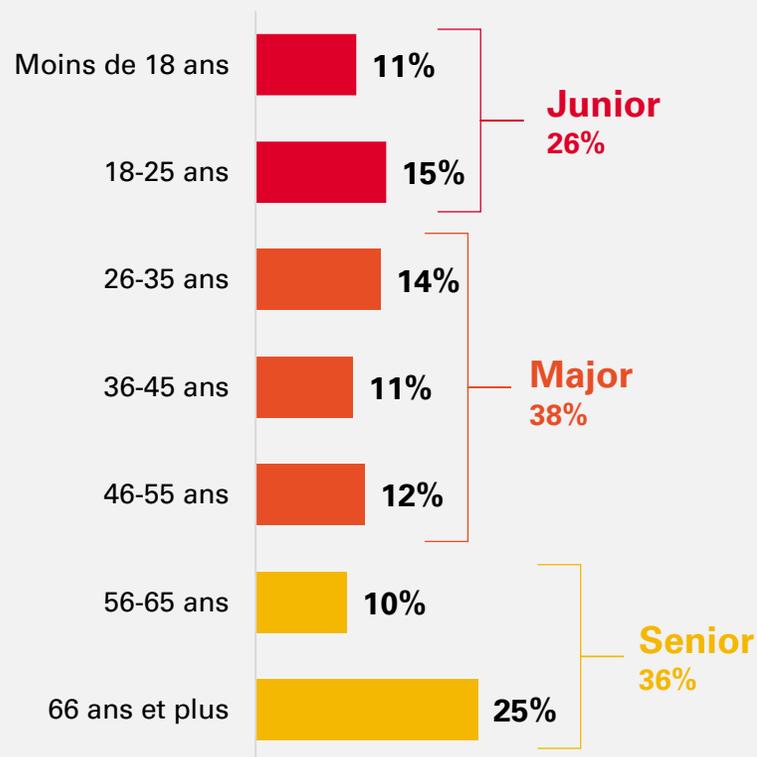
* Résultat au niveau de la Région tous modes d'hébergement confondus

Âge et CSP de la clientèle

Base de questionnaires : 1 246

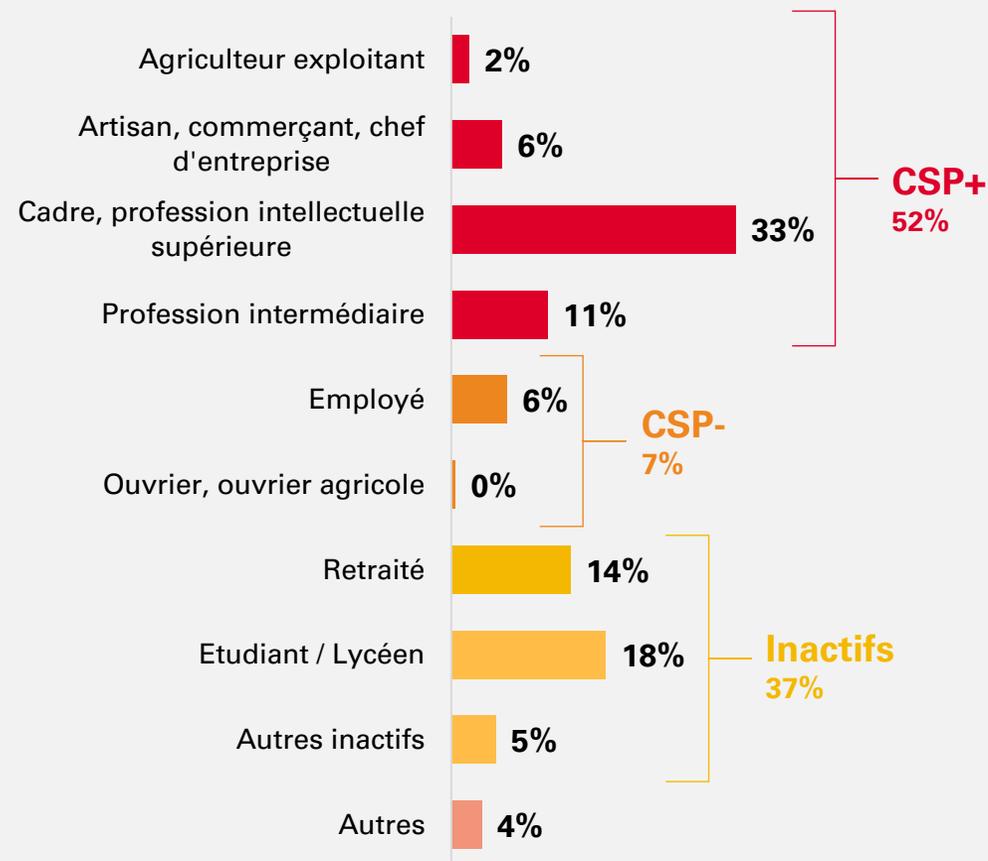
Âge

Q12. Pouvez-vous préciser le nombre de personnes en séjour avec vous (vous compris) selon les classes d'âges suivantes ?



CSP

Q25. Pouvez-vous indiquer votre profession ?



Informations et réservation du séjour

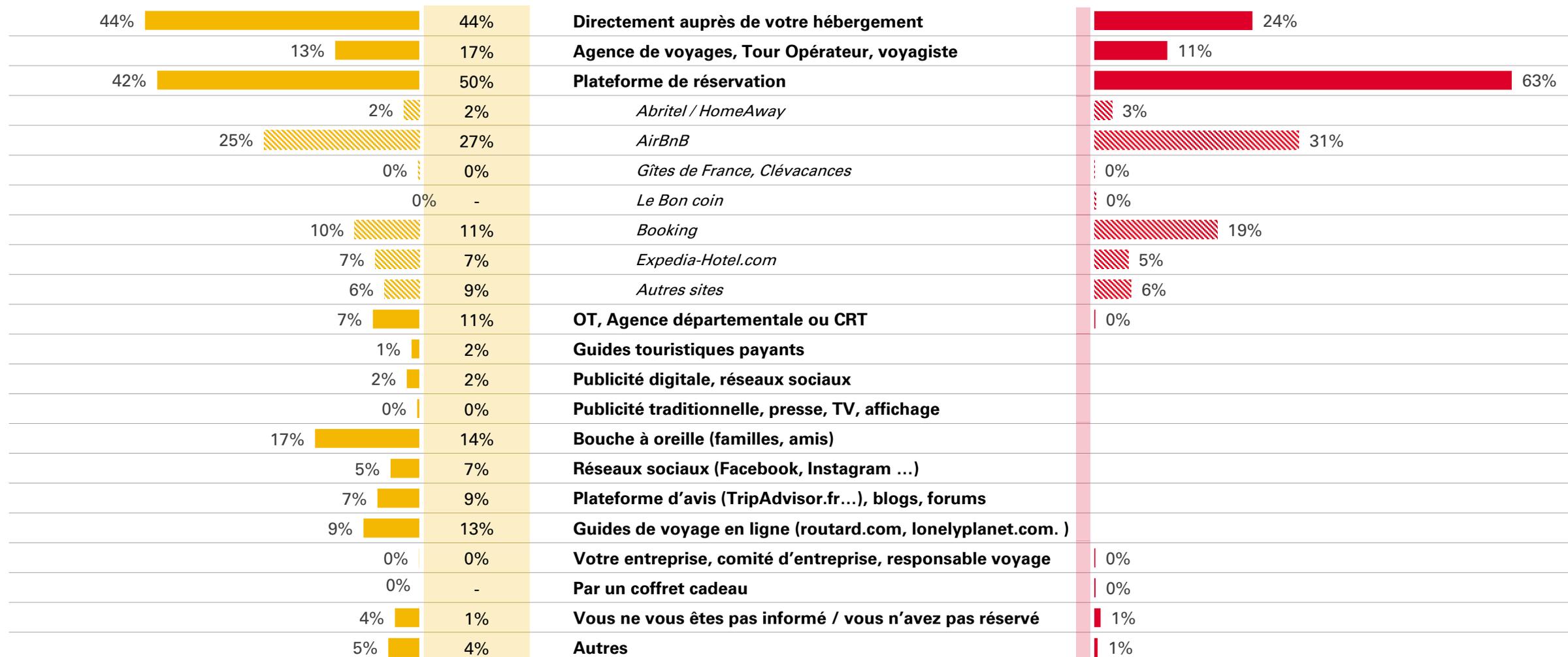
Q14. De quelle manière avez-vous préparé puis réservé votre séjour ?

Base de questionnaires : 1 246

Information sur le séjour

Réponse multiple

Hébergements
marchands

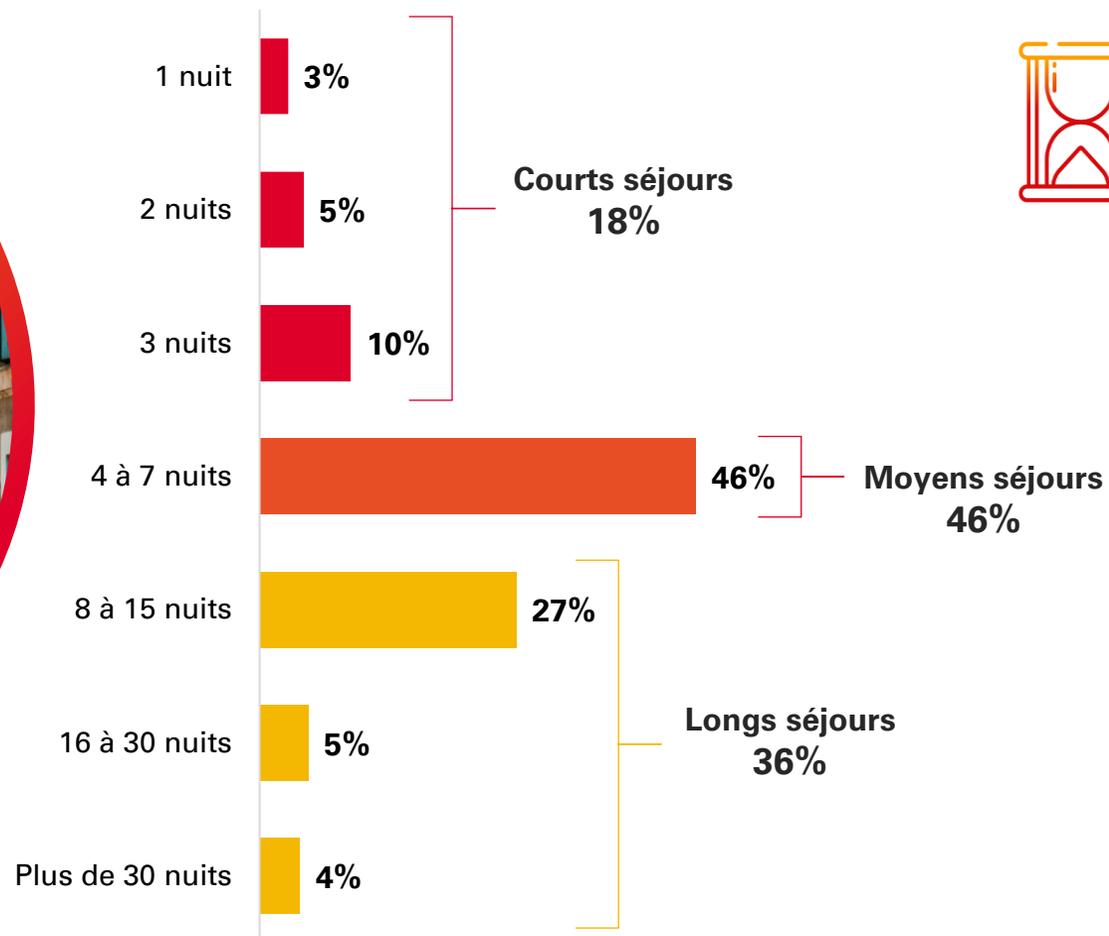


BASE SÉJOURS

Durée du séjour

Q2. Quelles sont vos dates de séjour ?

Base de questionnaires : 1 246



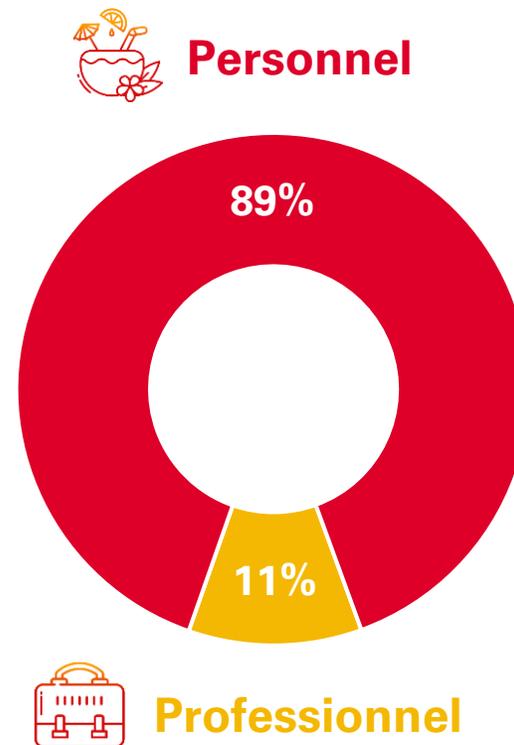
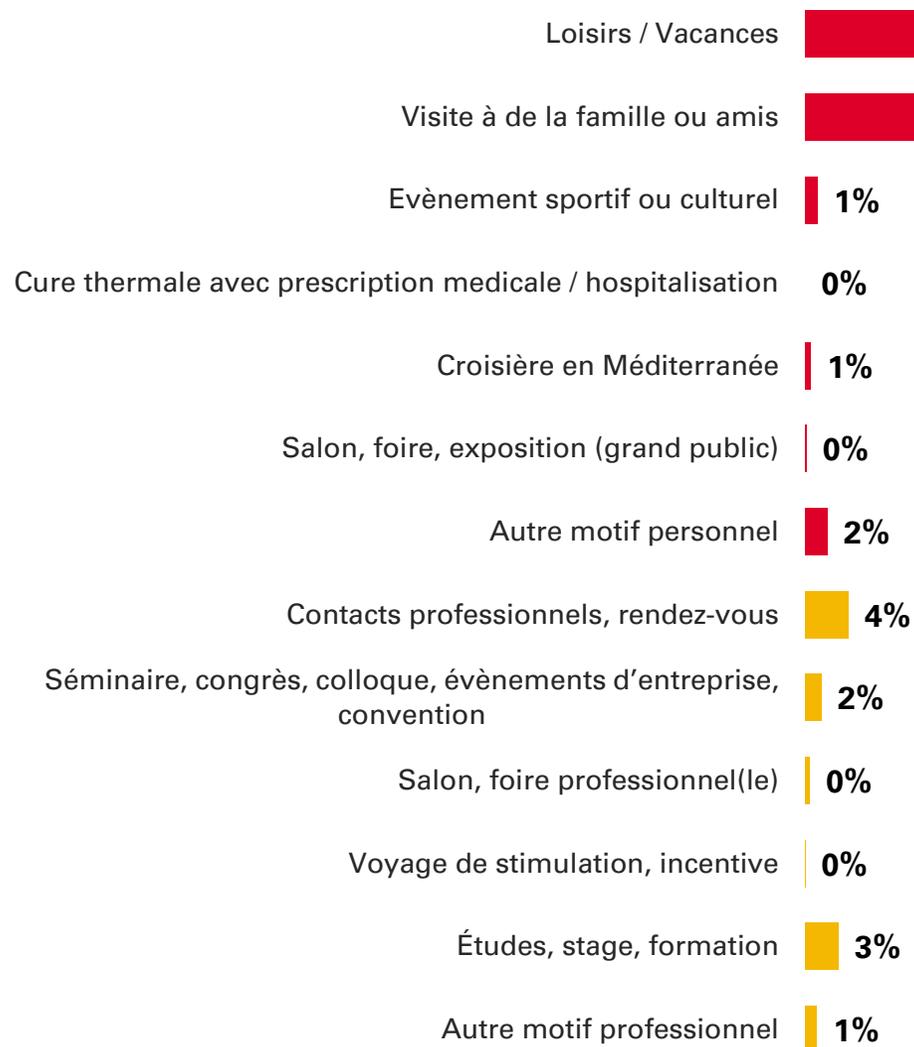
Durée moyenne
8,4 nuits

BASE SÉJOURS

Motif du séjour

Q5. Quel a été le motif principal de votre séjour dans la région ?

Base de questionnaires : 1 246



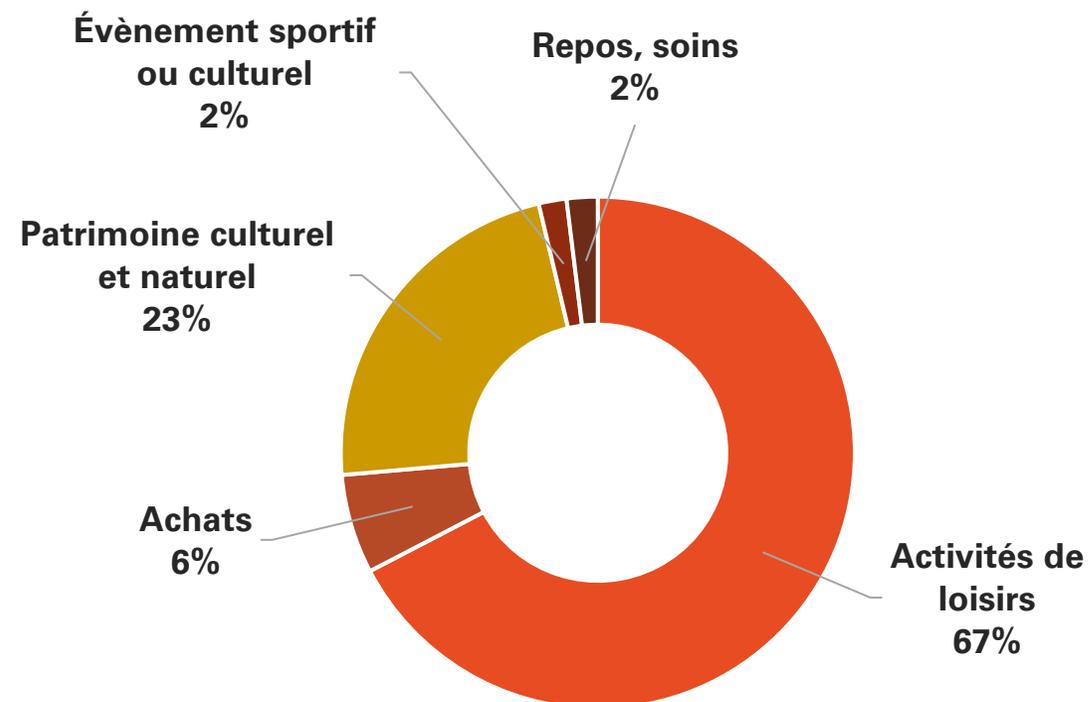
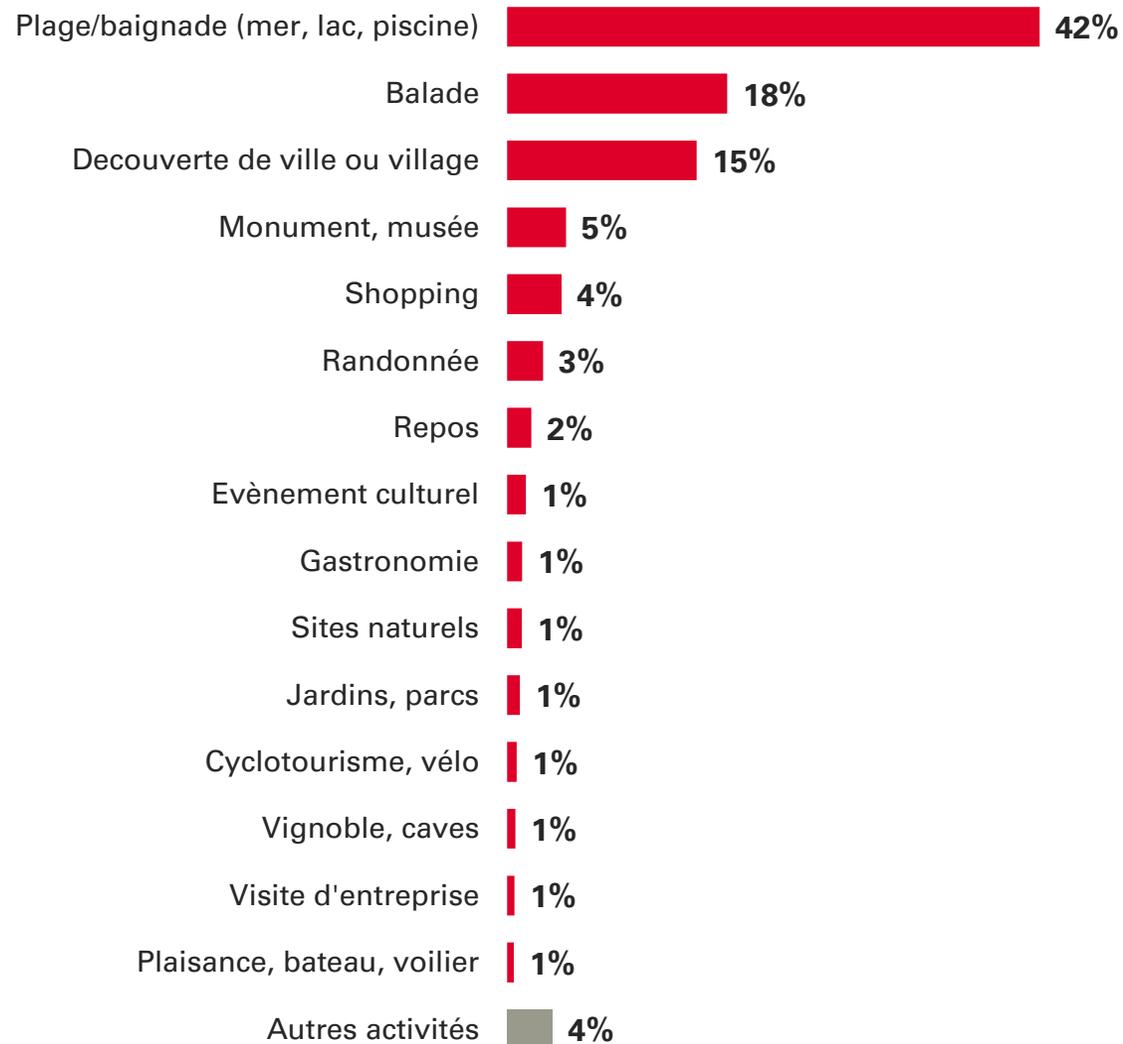
BASE SÉJOURS

Top 15 des activités

Q6. Qu'avez-vous fait pendant votre séjour (vous et / ou les membres de votre famille/groupe) ?

Base de questionnaires : 1 246

Activité principale réalisée durant le séjour

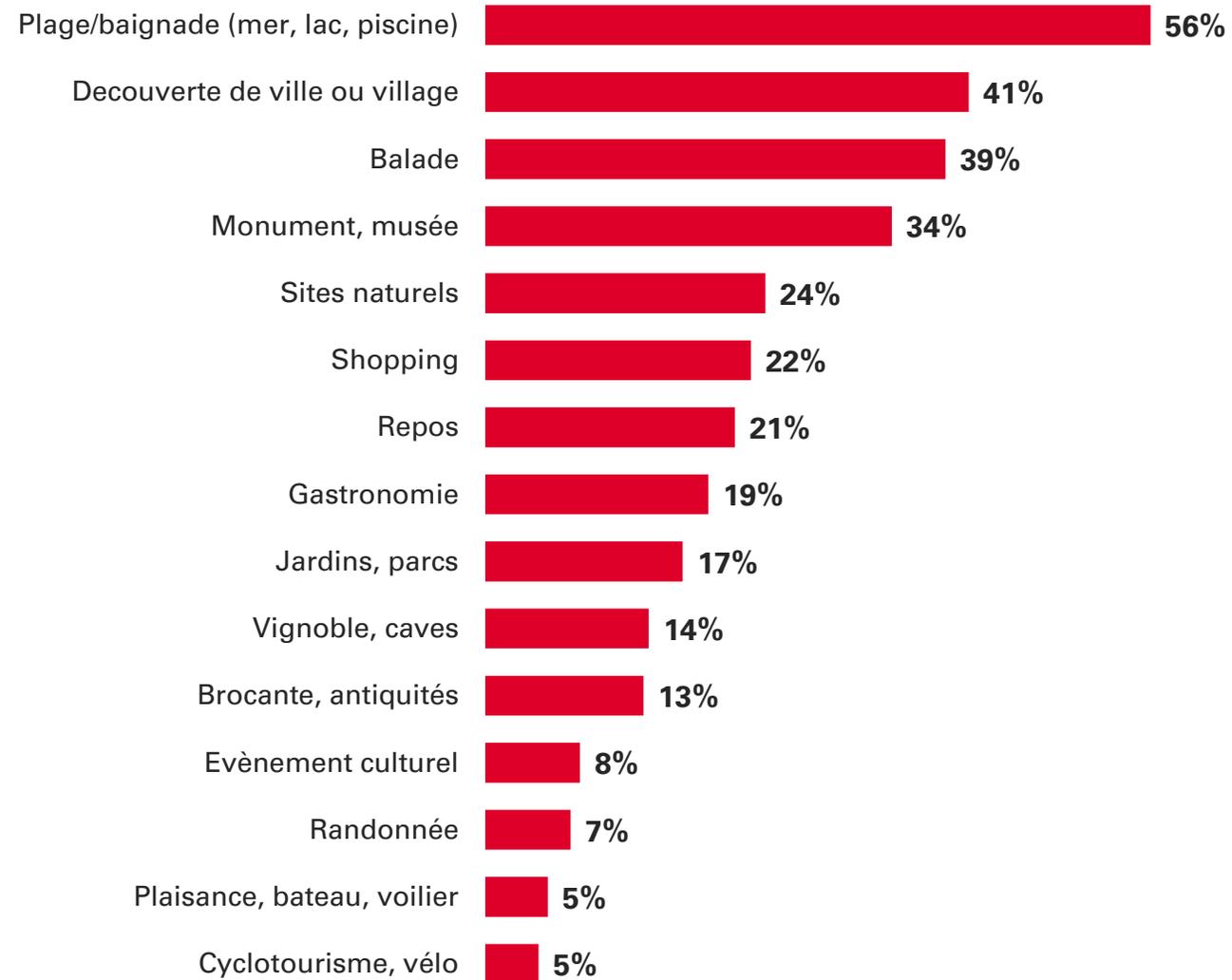


Top 15 des activités

Q6. Qu'avez-vous fait pendant votre séjour (vous et / ou les membres de votre famille/groupe) ?

Base de questionnaires : 1 246

Ensemble des activités réalisées durant le séjour



BASE SÉJOURS

Mode d'hébergement

Q10. Dans quel mode d'hébergement avez-vous séjourné ?

Base de questionnaires : 1 246



Hébergement marchand

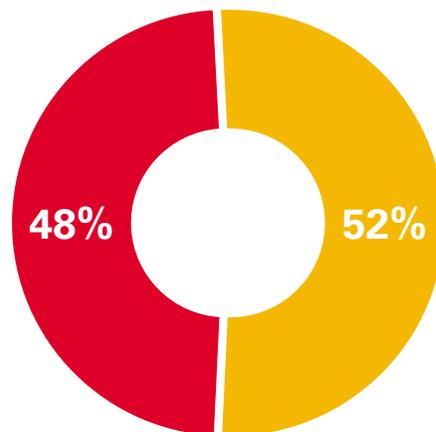
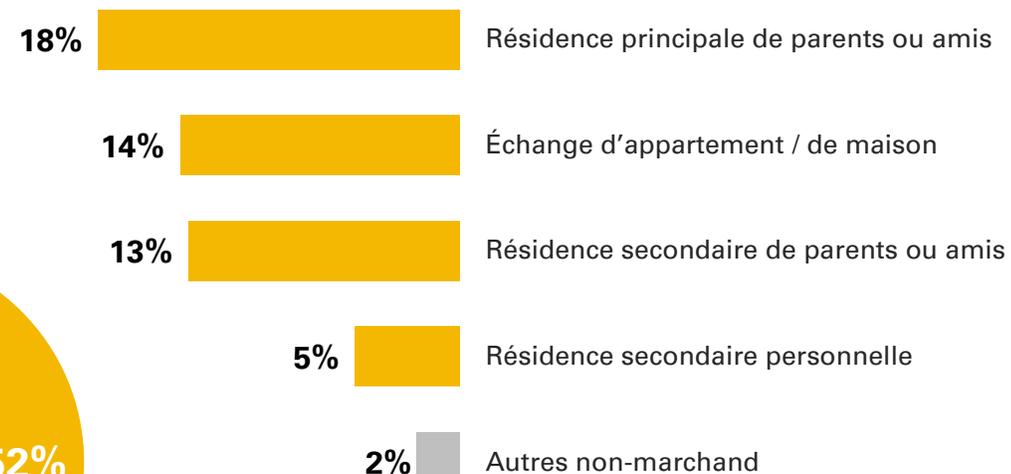
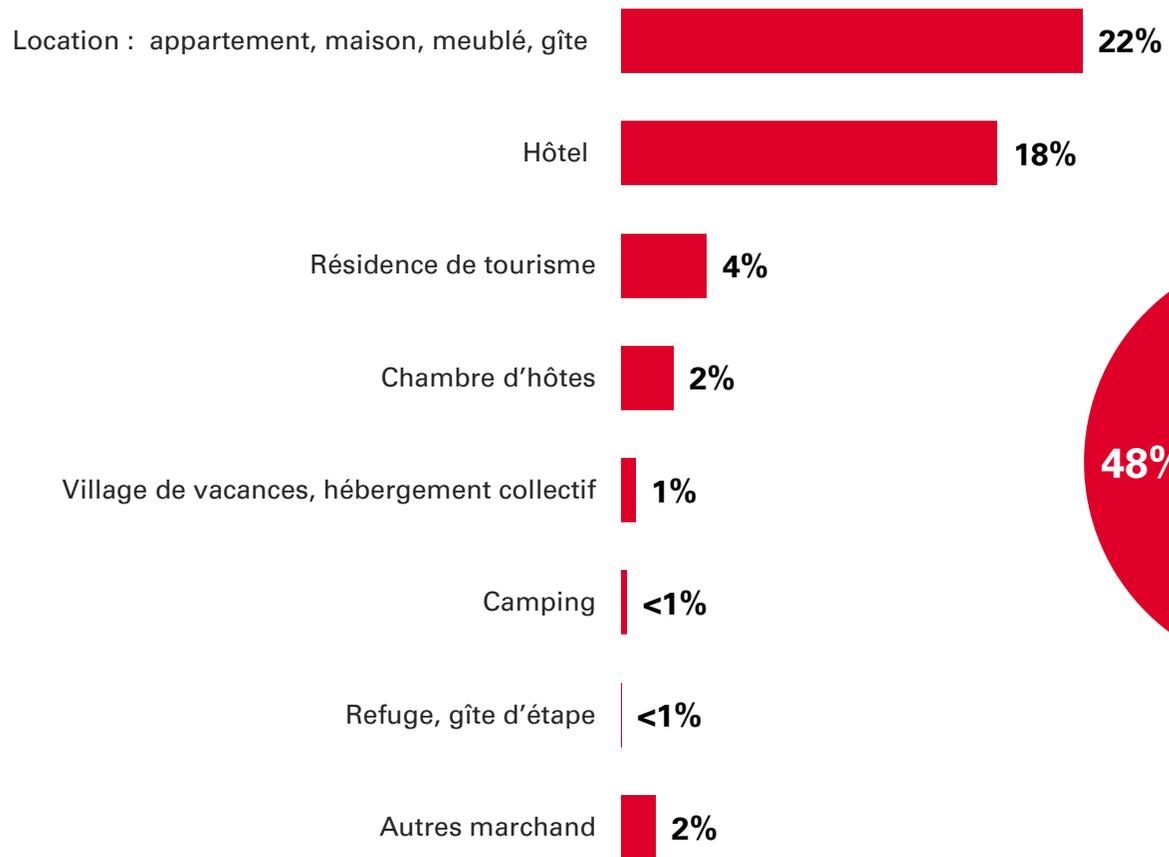
7,5 nuits par séjour en moyenne



Hébergement non marchand

9,6 nuits par séjour en moyenne

BASE NUITÉES



Mode d'hébergement

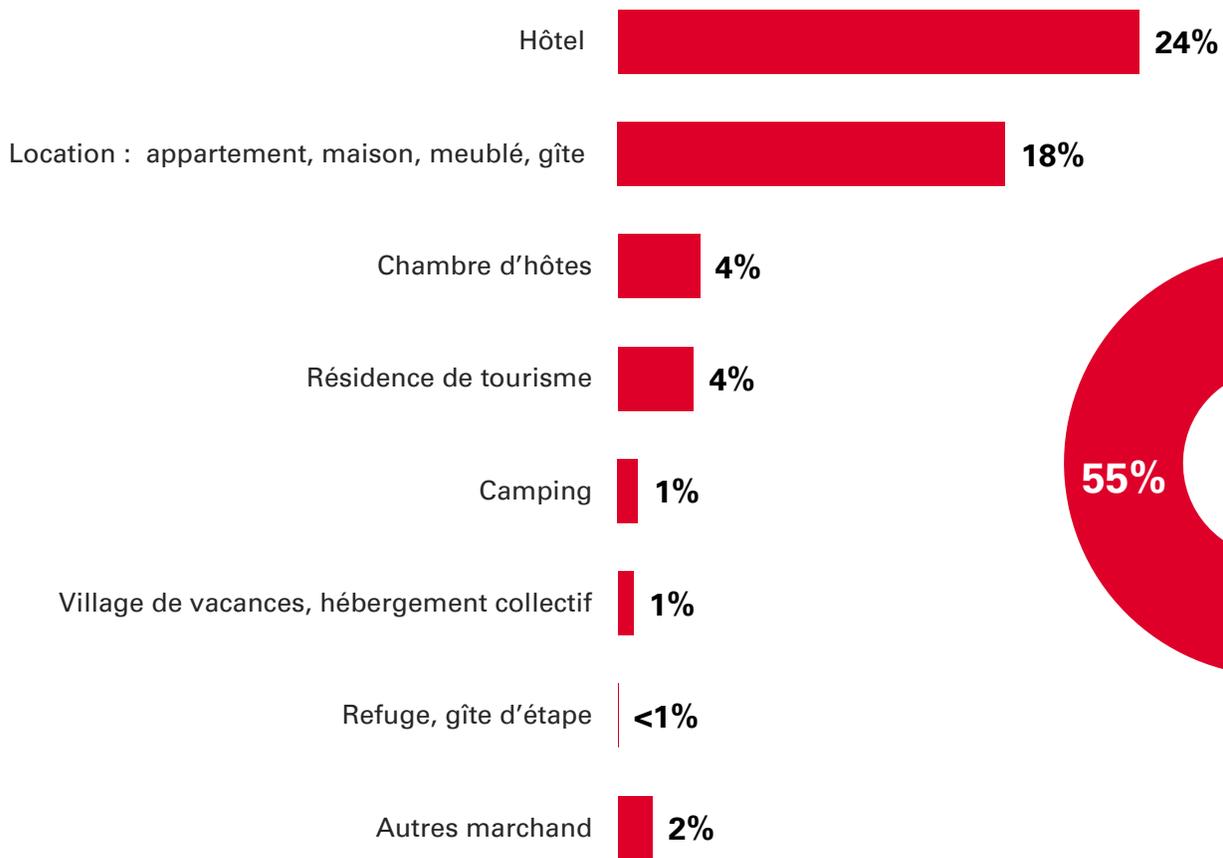
Q10. Dans quel mode d'hébergement avez-vous séjourné ?

Base de questionnaires : 1 246



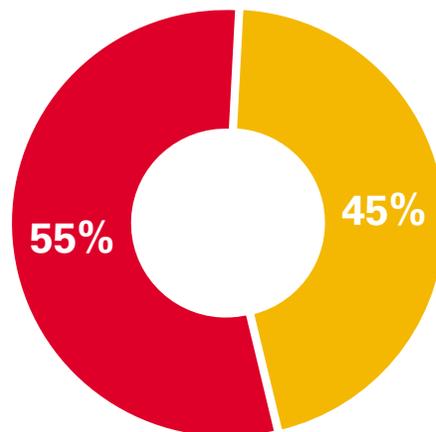
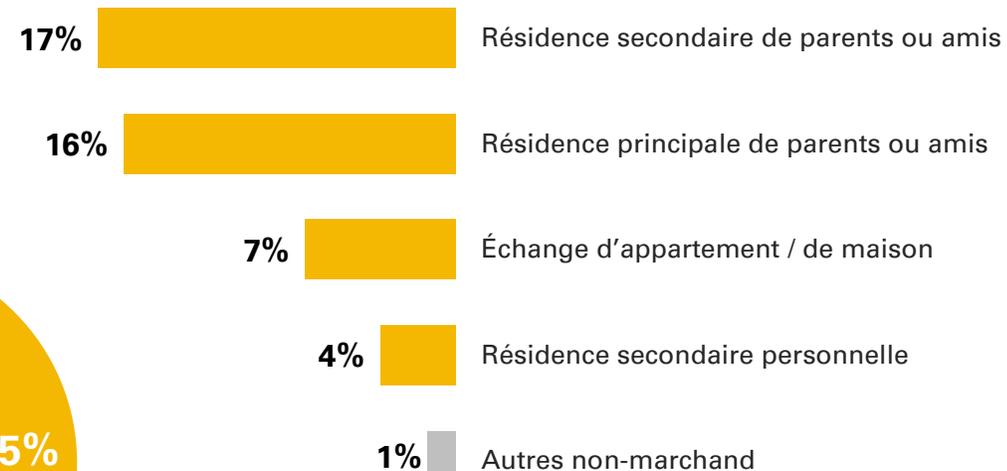
Hébergement marchand

7,5 nuits par séjour en moyenne



Hébergement non marchand

9,6 nuits par séjour en moyenne



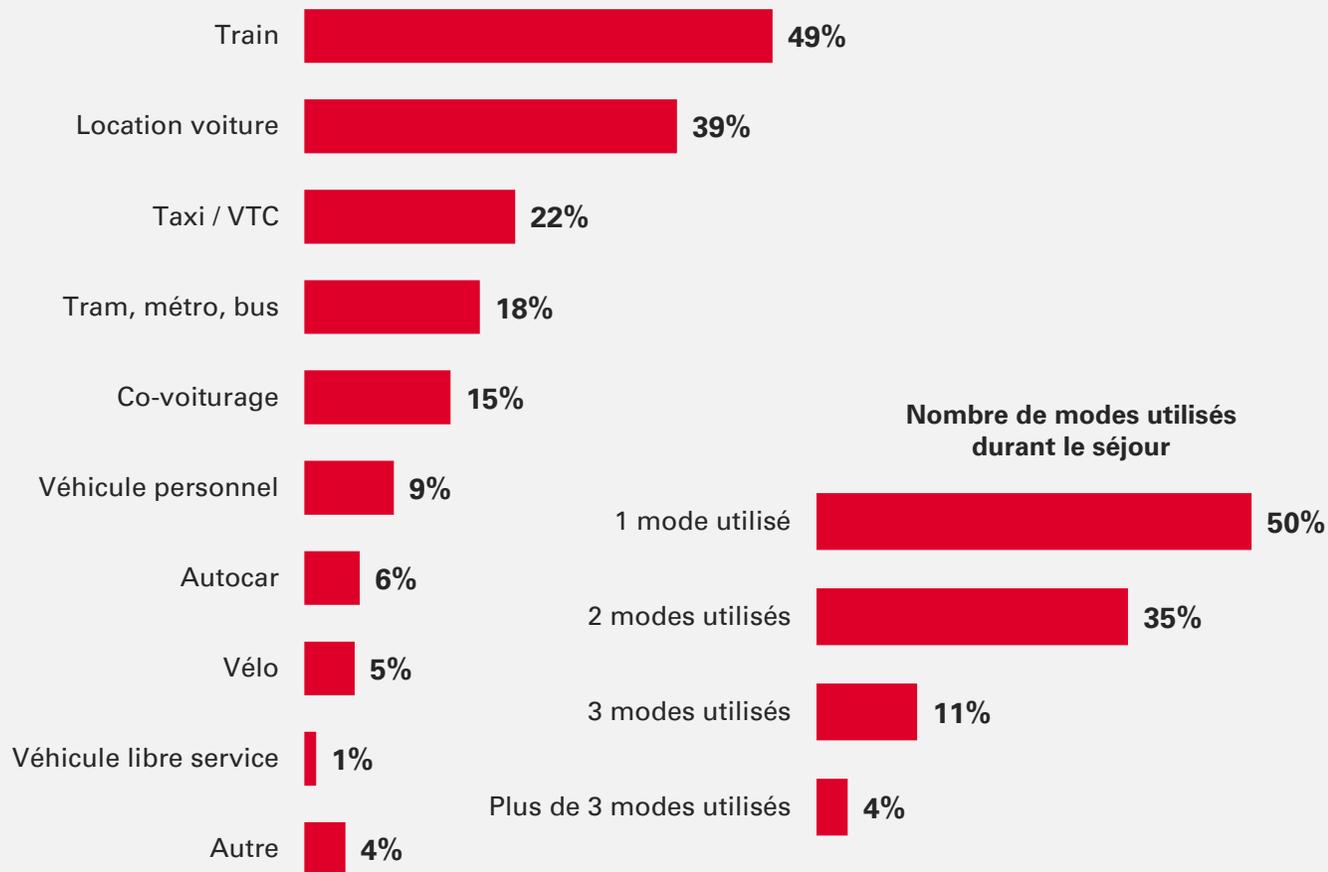
BASE SÉJOURS

Mode de transport

Q4. Quel(s) moyen(s) de transport avez-vous utilisé(s) pour vos déplacements pendant votre séjour dans la région ?

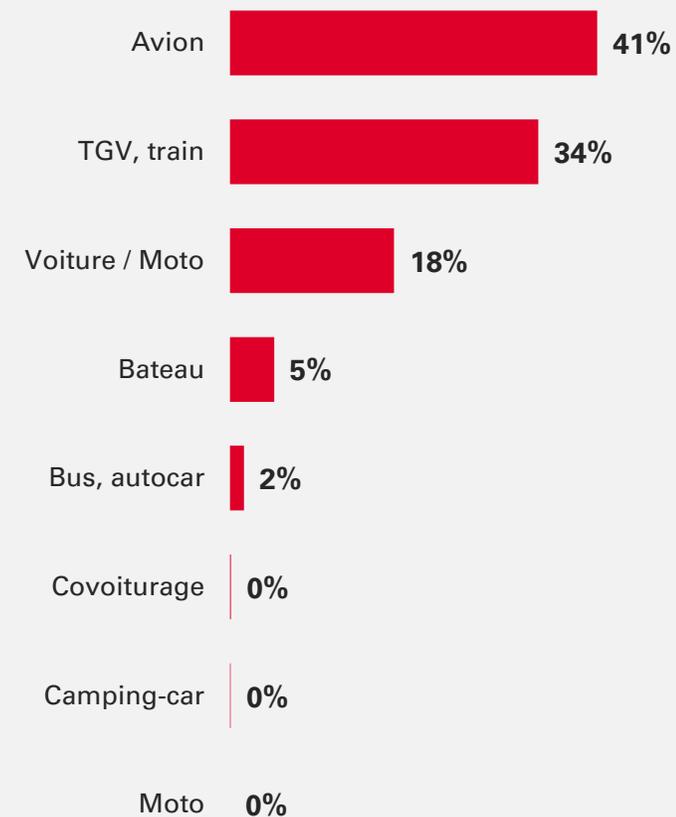
Q21. à la fin de votre séjour, vous quitterez la région en...

... pour se déplacer durant le séjour



Base de questionnaires : 486

... pour quitter la région



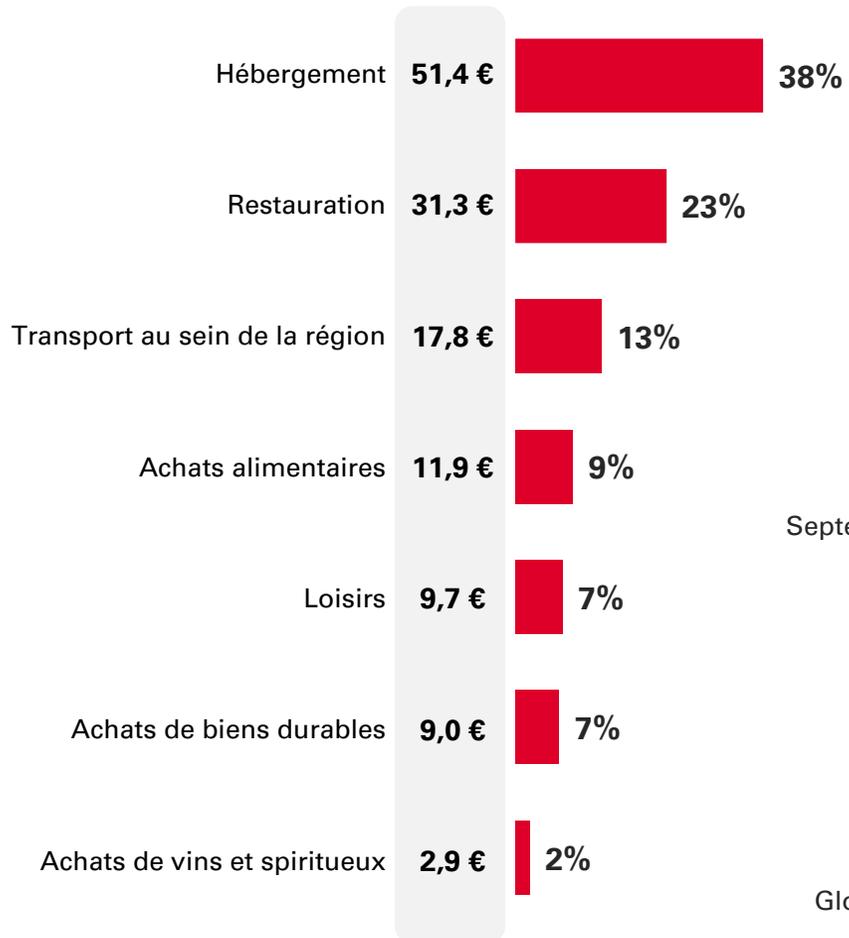
Base de questionnaires : 1 246

Dépenses par poste et retombées économiques

Q15. Combien avez-vous dépensé durant votre séjour ?

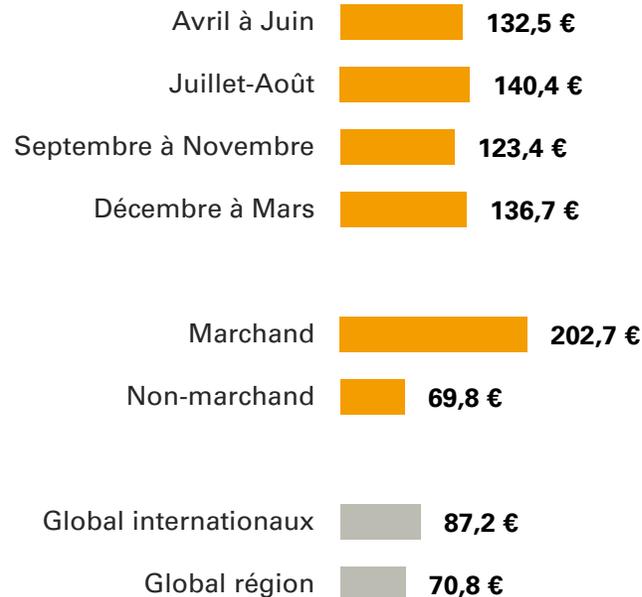
Base de questionnaires : 1 246

Dépenses/jour/pers



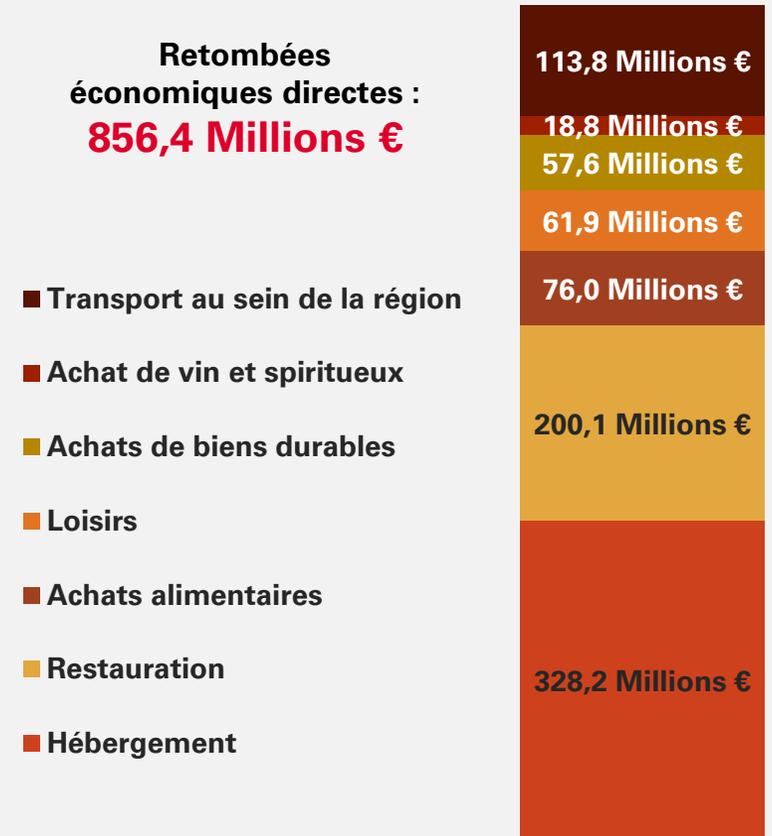
Budget moyen du séjour par groupe :
2 588 €

Dépense totale/j/p
134,2 €



Retombées touristiques

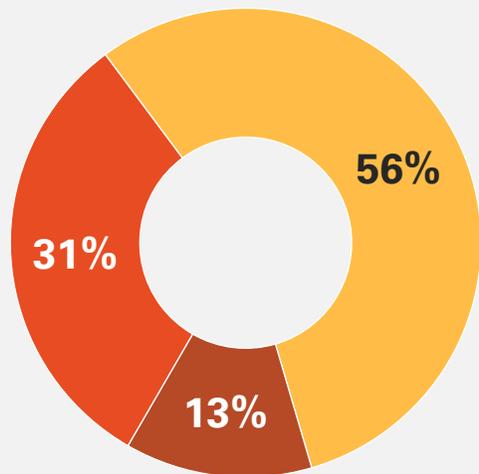
Retombées économiques directes :
856,4 Millions €



Nombre de visites dans la région (fidélité)

Q20. Combien de fois êtes-vous venu(e) sur votre lieu de séjour et dans la région Provence-Alpes-Côte d'Azur au cours des 3 dernières années (y compris ce séjour) ?

Fidélité à la région

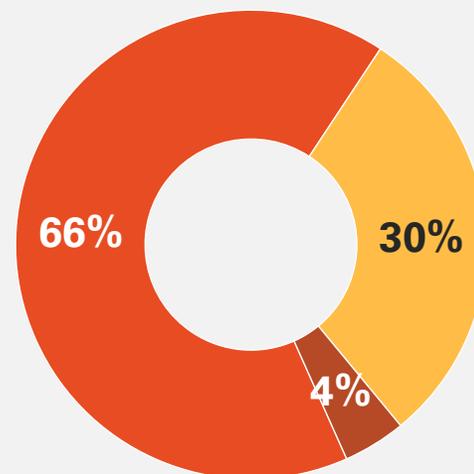


69%
Repeaters

■ Primo-visiteurs ■ 2 à 5 séjours ■ Plus de 5 séjours

Base de questionnaires : 661

Fidélité au lieu de séjour



34%
Repeaters

■ Primo-visiteurs ■ 2 à 5 séjours ■ Plus de 5 séjours

Base de questionnaires : 657

Satisfaction et recommandation

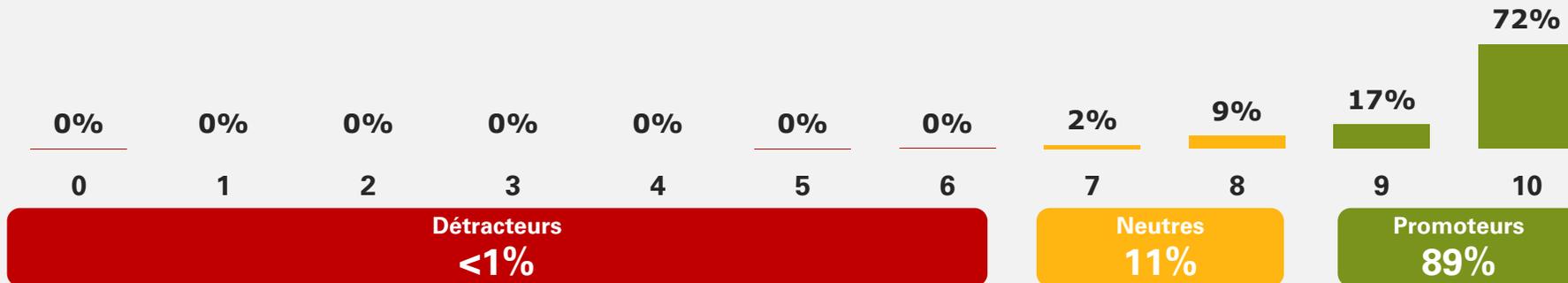
Base de questionnaires : 515

Q18. Quelle est votre appréciation générale de votre séjour ? - Note moyenne sur 10

Satisfaction globale



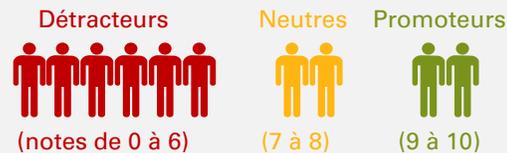
Recommandation



NPS
88

Région : 67
Internationaux : 72

Le Net Promoter Score (NPS) est un **indicateur de la satisfaction et de la fidélité client**. Il mesure la propension ou probabilité de recommandation d'un produit, d'une marque ou d'un service par ses clients ou utilisateurs.



Net Promoter Score = % de Promoteurs - % de Détracteurs
(exprimé en valeur absolue de -100 à 100)

MERCI DE VOTRE ATTENTION

www.provence-alpes-cotedazur.com