

2019 - 2023



# CLIENTÈLES TOURISTIQUES

Rapport sur la clientèle touristique Suisse

# Sommaire

- 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

# Note de lecture

## Les périodes de séjour :

- **Printemps** = avril + mai + juin
- **Cœur d'été** = juillet + août
- **Arrière-saison / automne** = septembre + octobre + novembre
- **Hiver** = décembre + janvier + février + mars

## La durée de séjour :

La durée de séjour est exprimée en nombre de nuitées.  
*Ex : 6,5 = le touriste passe 6,5 nuits dans le territoire étudié*

## Le profil selon l'origine :

- **Intra** : touriste dont la résidence principale est en Région
- **Extra** : touriste dont la résidence principale est en dehors de la Région

## Les 2 unités de valeur utilisées dans le rapport :

BASE SÉJOURS

BASE NUITÉES

Les résultats sont exprimés en unité Séjour ou en unité Nuitée. L'unité Séjour traduit les résultats en individu séjournant. L'unité Nuitée prend en compte la durée du séjour du touriste.

Prenons l'exemple de 2 touristes séjournant à Marseille, le premier à l'hôtel pour 1 nuit, le second dans sa résidence secondaire pour 2 nuits.

- dans une analyse des modes d'hébergement en unité **Séjour**, chaque individu prend le même poids (=1 séjour ici). Les hébergements Hôtel et Résidence secondaire représentent donc chacun 50% de l'activité touristique
- dans une analyse en unité **Nuitée**, le premier touriste prend un poids de 1 (=1 nuit), le second un poids de 2 (=2 nuits). L'Hôtel représente alors 33% de l'activité touristique (= 1/3 nuitées) et la Résidence secondaire 66% (= 2/3 nuitées)

La pondération Séjours présente les résultats en termes d'individu sans prise en compte des durées de séjour, la pondération Nuitées ajoute la dimension de la durée du séjour.

# Quelques chiffres clés



La clientèle Suisse représente **2%** des séjours et **2%** des nuitées au global régional...  
... 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)



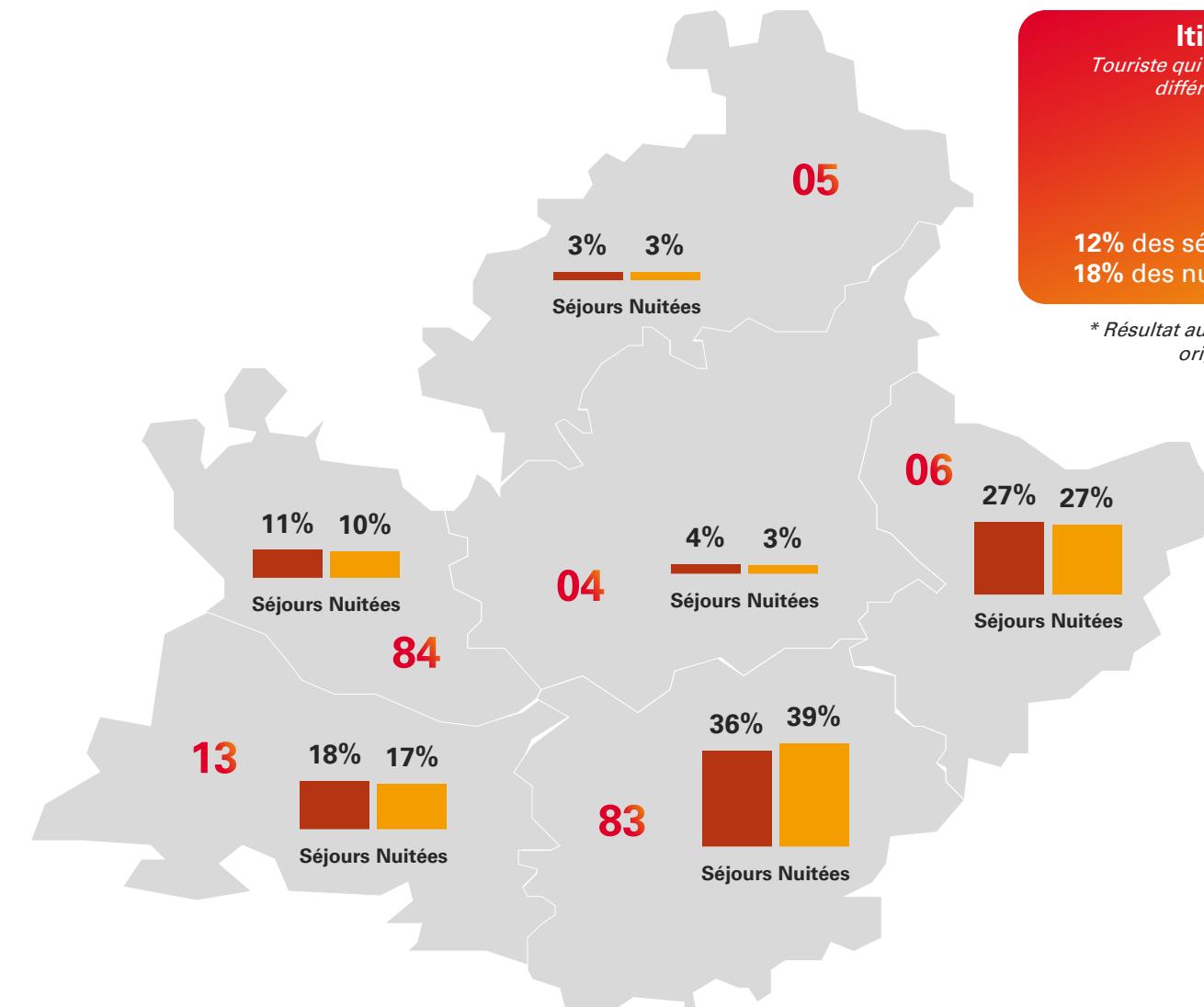
**102,9 €** dépensés par jour et par personne (vs 70,8 € de moyenne régionale)



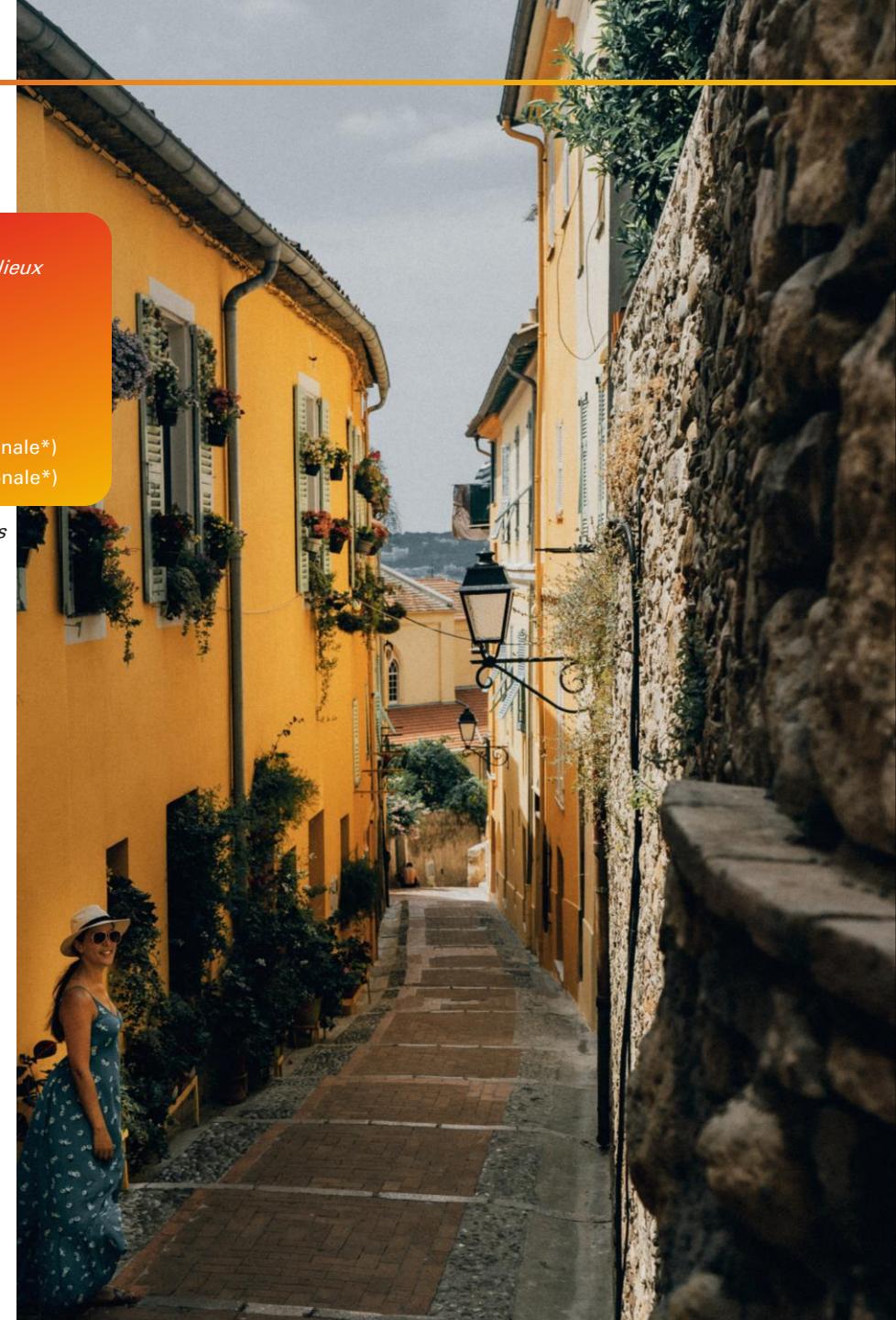
# Le département de séjour

Q3. Dans quelle commune\* avez-vous séjourné ?

Base de questionnaires : 770



\* Résultat au niveau de la Région toutes origines confondues



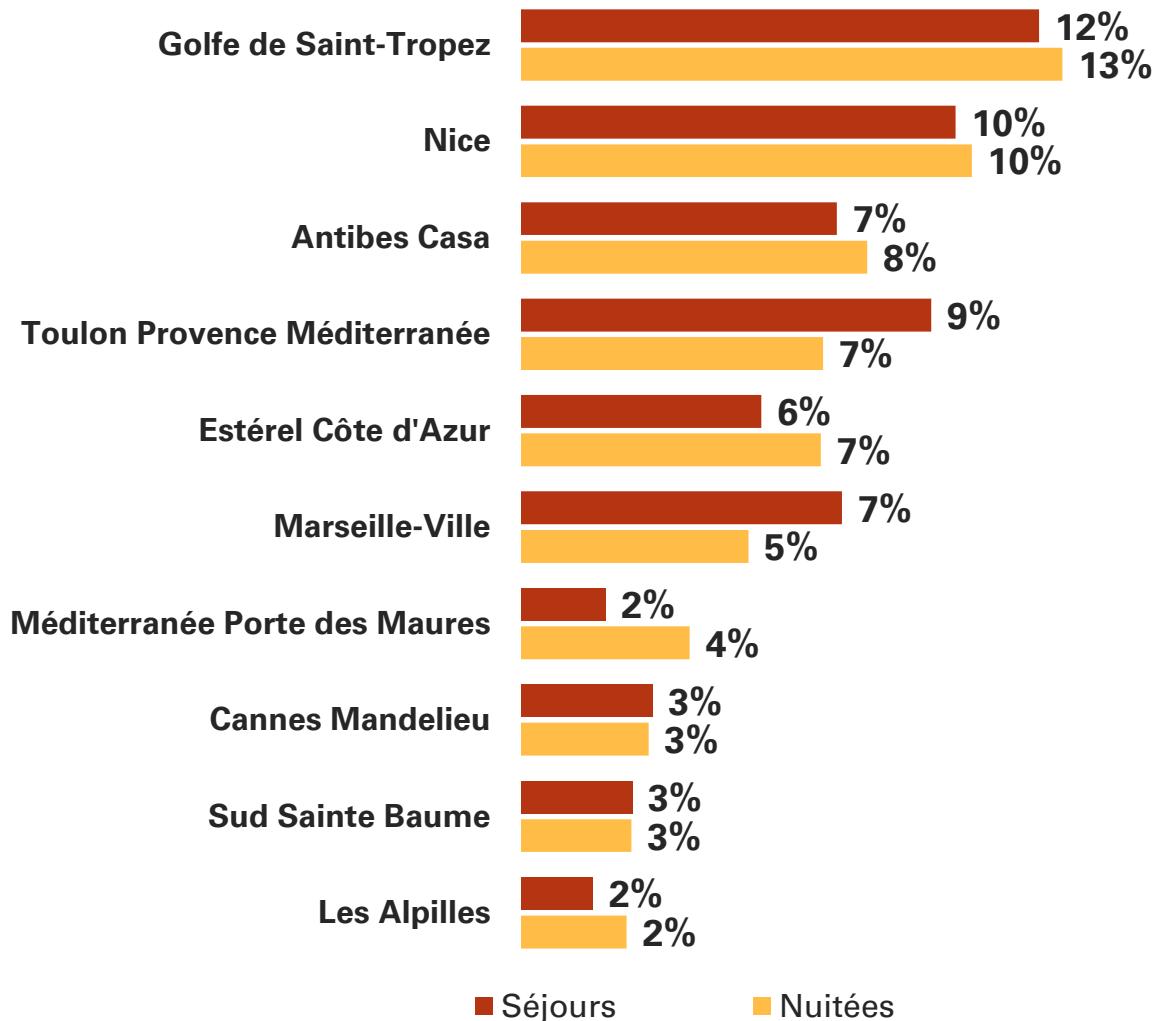
\* Le département est défini à partir de la commune de séjour du touriste

Clientèle touristique - Suisse

# 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

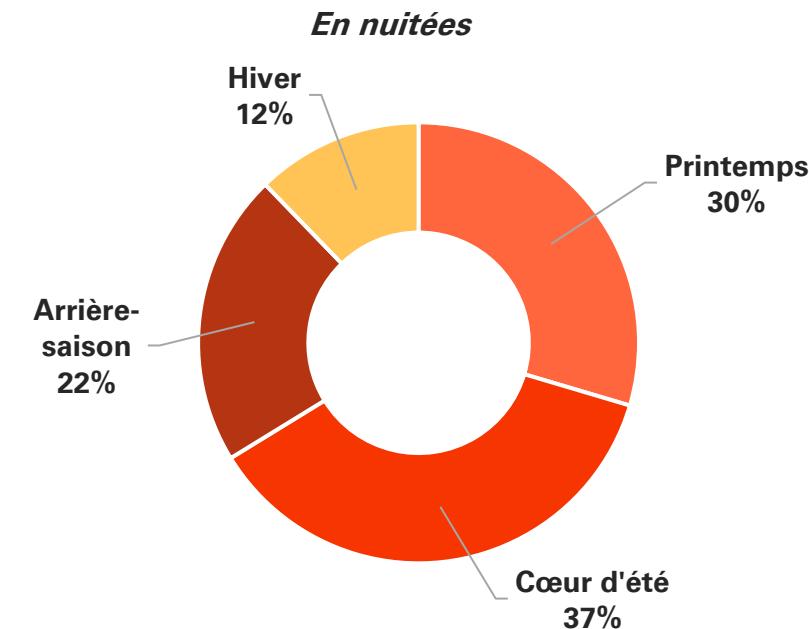
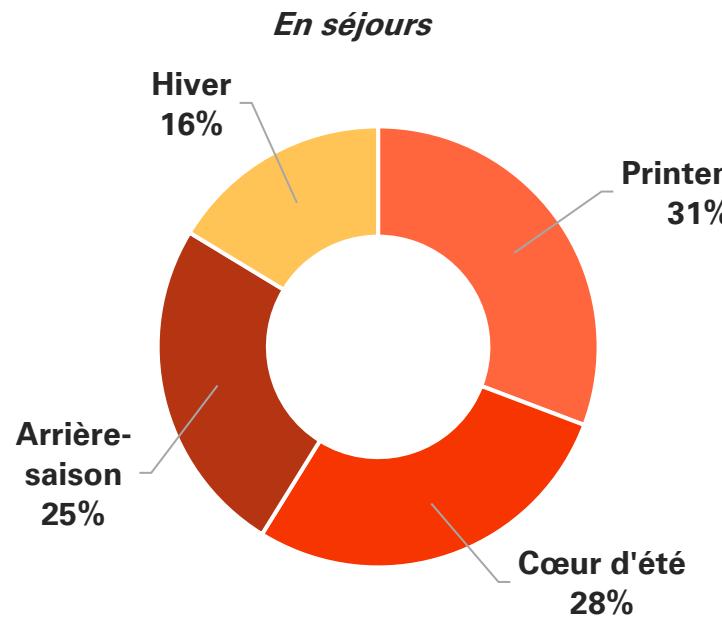
Clientèle touristique - Suisse



# 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 séjours**



**En nuitées**



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

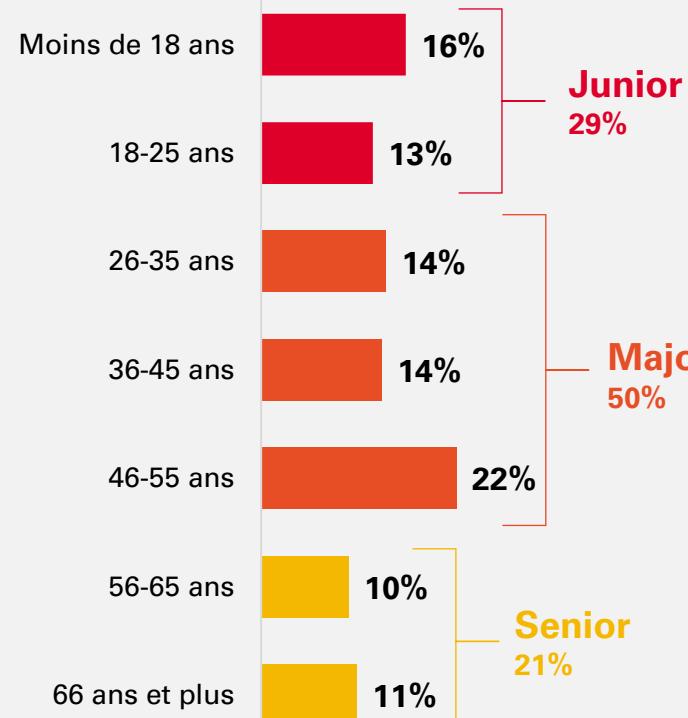
\* Résultat au niveau de la Région tous modes d'hébergement confondus

# Âge et CSP de la clientèle

Base de questionnaires : 770

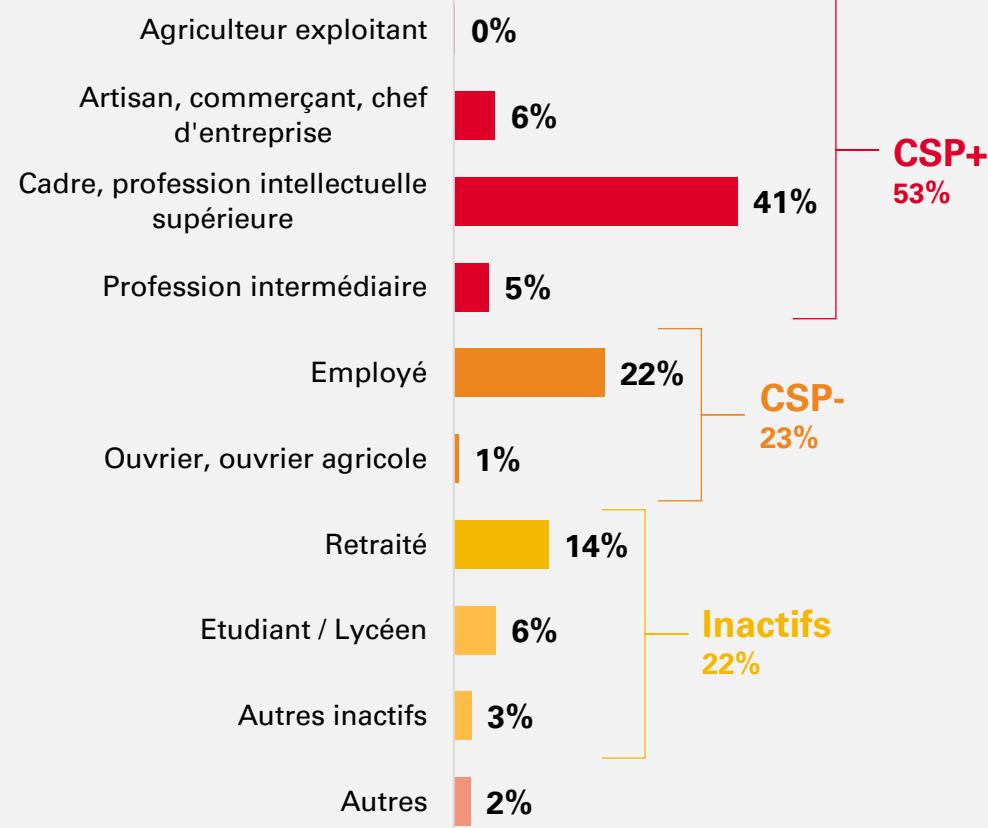
## Âge

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 ?



BASE SÉJOURS

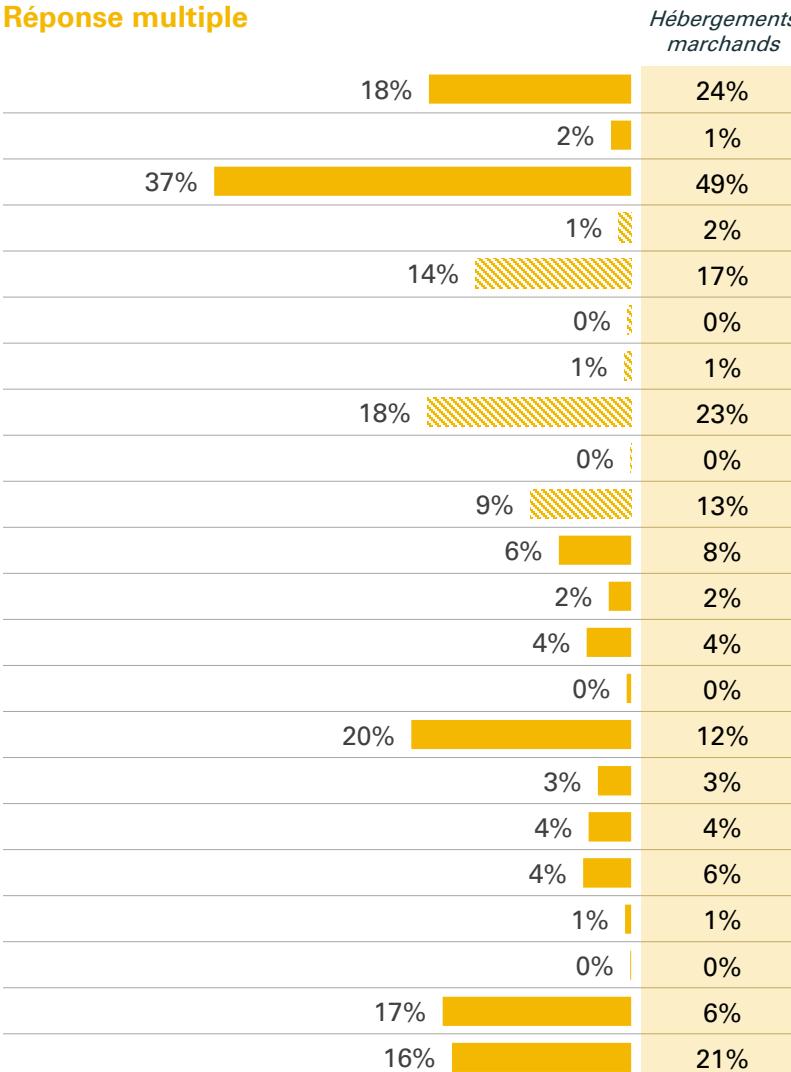
# Informations et réservation du séjour

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

Base de questionnaires : 770

## Information sur le séjour

Réponse multiple



**Directement auprès de votre hébergement**

**Agence de voyages, Tour Opérateur, voyagiste**

**Plateforme de réservation**

*Abritel / HomeAway*

*AirBnB*

*Gîtes de France, Clévacances*

*Le Bon coin*

*Booking*

*Expedia-Hotel.com*

*Autres sites*

**OT, Agence départementale ou CRT**

**Guides touristiques payants**

**Publicité digitale, réseaux sociaux**

**Publicité traditionnelle, presse, TV, affichage**

**Bouche à oreille (familles, amis)**

**Réseaux sociaux (Facebook, Instagram ...)**

**Plateforme d'avis (TripAdvisor.fr...), blogs, forums**

**Guides de voyage en ligne (routard.com, lonelyplanet.com. )**

**Votre entreprise, comité d'entreprise, responsable voyage**

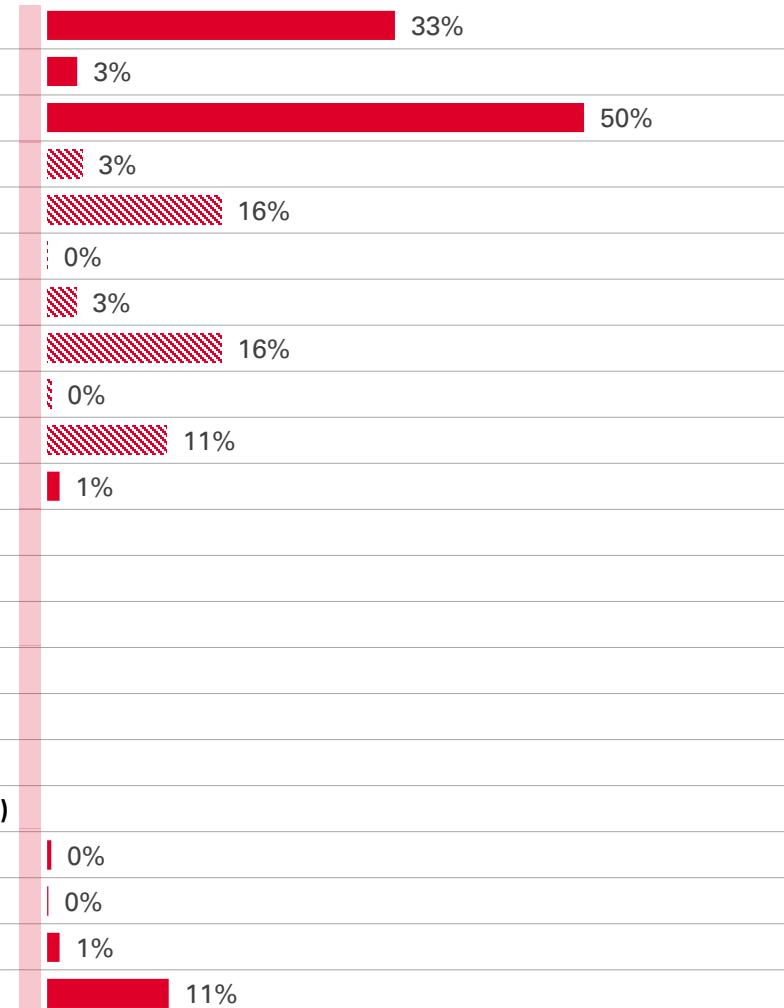
**Par un coffret cadeau**

**Vous ne vous êtes pas informé / vous n'avez pas réservé**

**Autres**

## Réservation du séjour

Réponse unique – base marchand

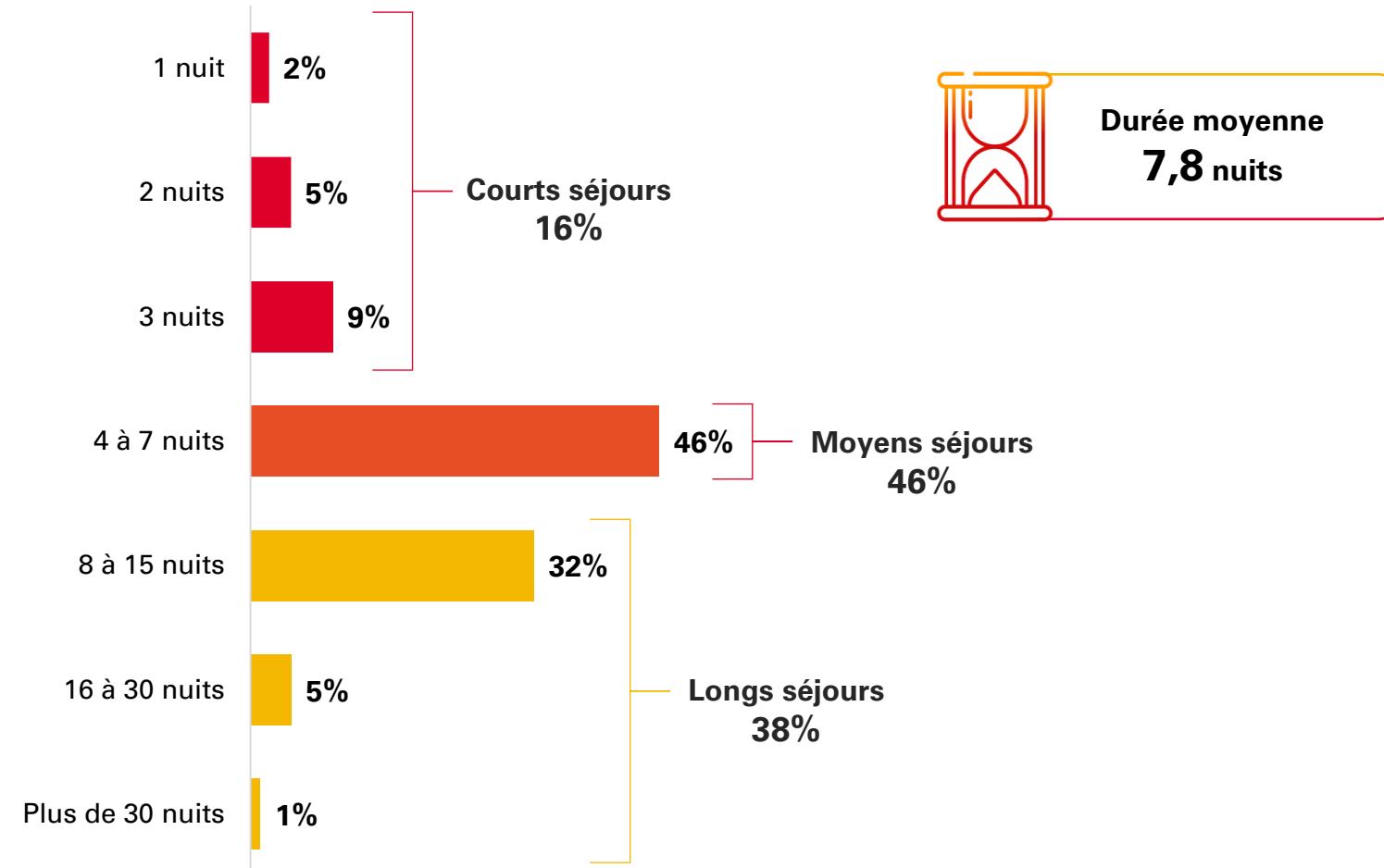


BASE SÉJOURS

# Durée du séjour

Q2. Quelles sont vos dates de séjour ?

Base de questionnaires : 770

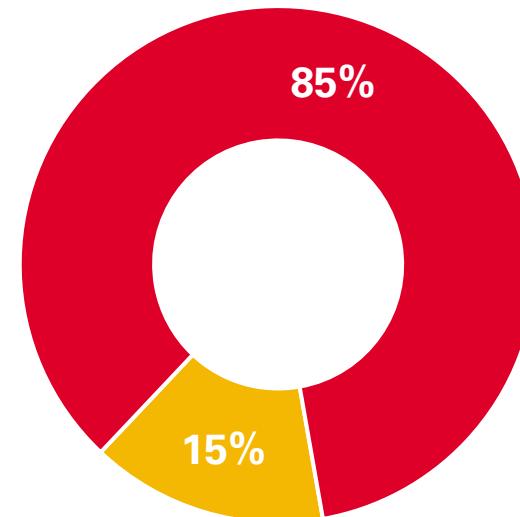
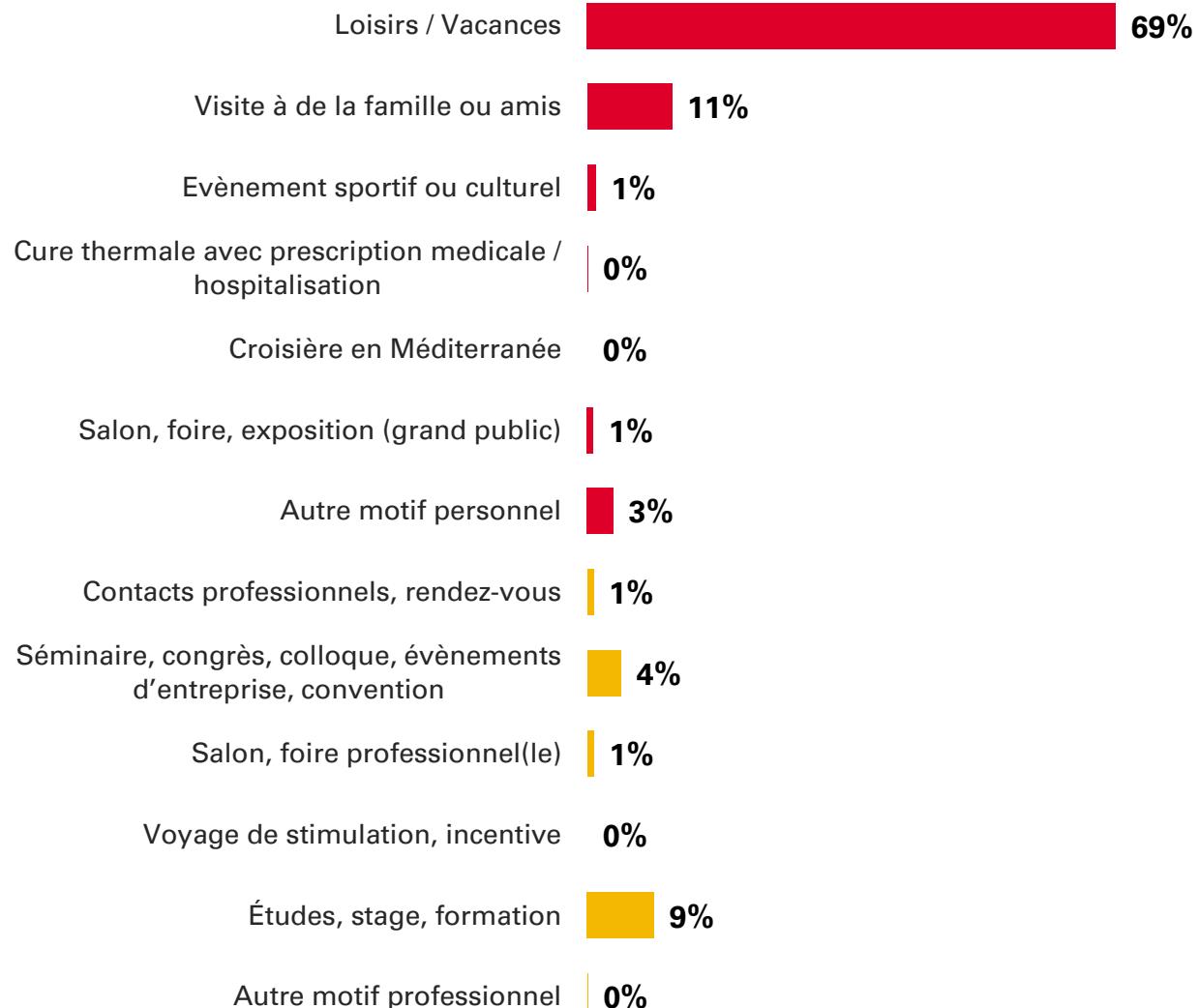


BASE SÉJOURS

# Motif du séjour

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

Base de questionnaires : 770

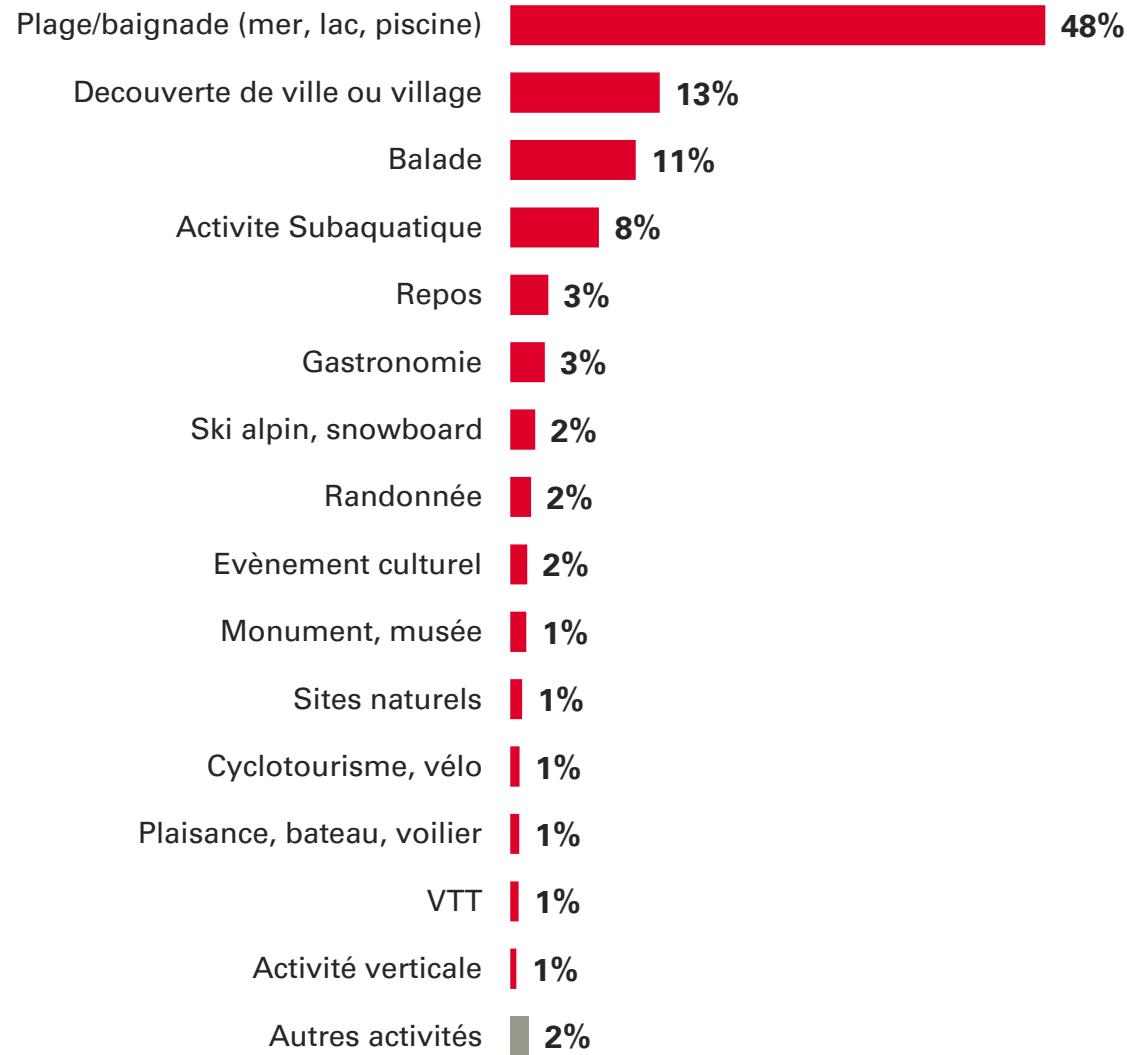


# Top 15 des activités

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



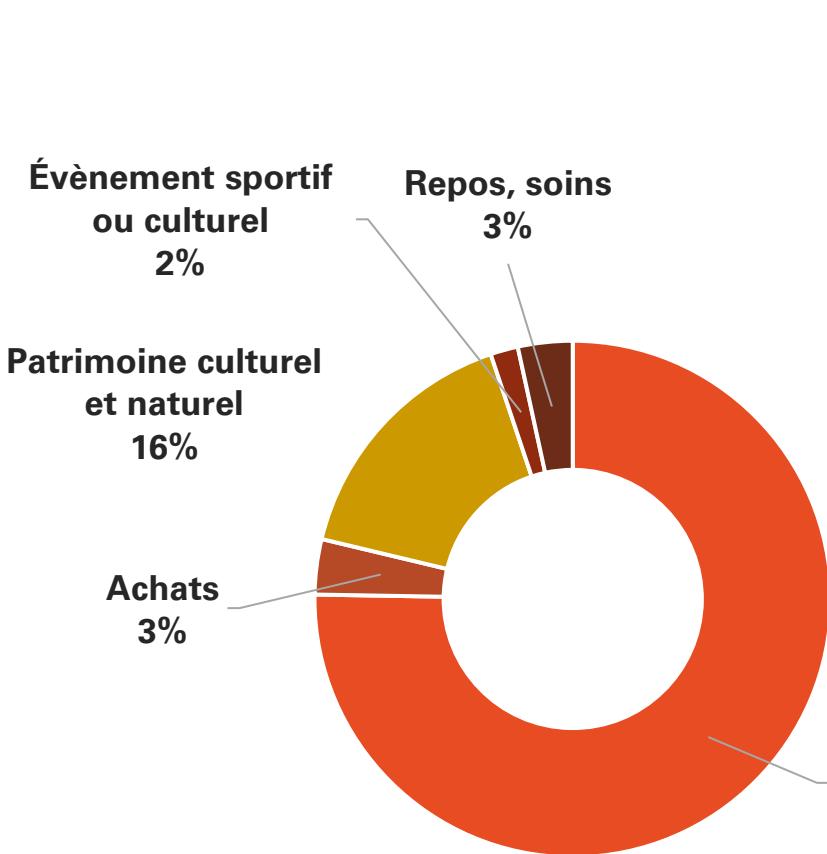
Évènement sportif  
ou culturel  
2%

Patrimoine culturel  
et naturel  
16%

Achats  
3%

Repos, soins  
3%

Activités de  
loisirs  
75%



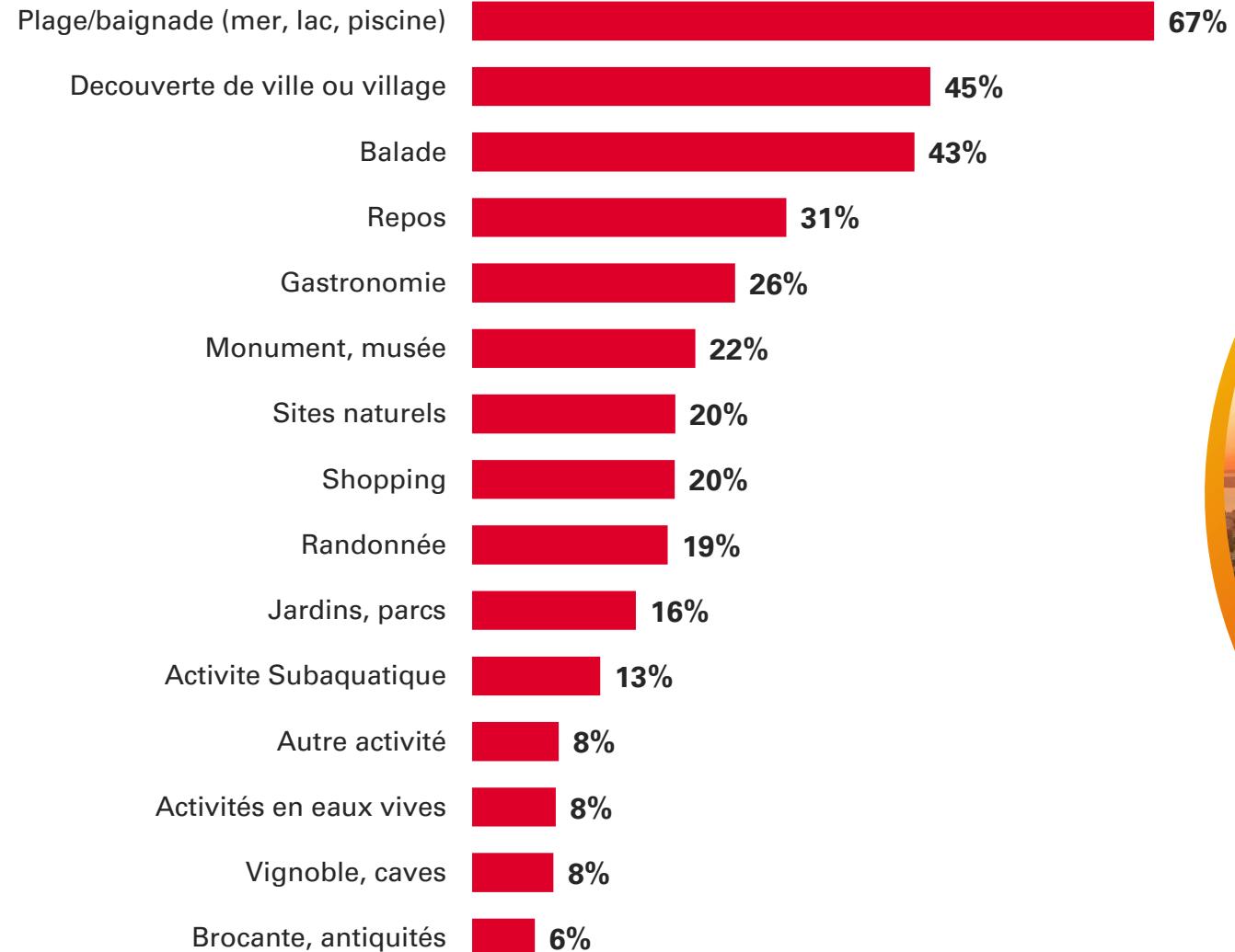
BASE SÉJOURS

# Top 15 des activités

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

Base de questionnaires : 770

## *Ensemble des activités réalisées durant le séjour*



BASE SÉJOURS

# Mode d'hébergement

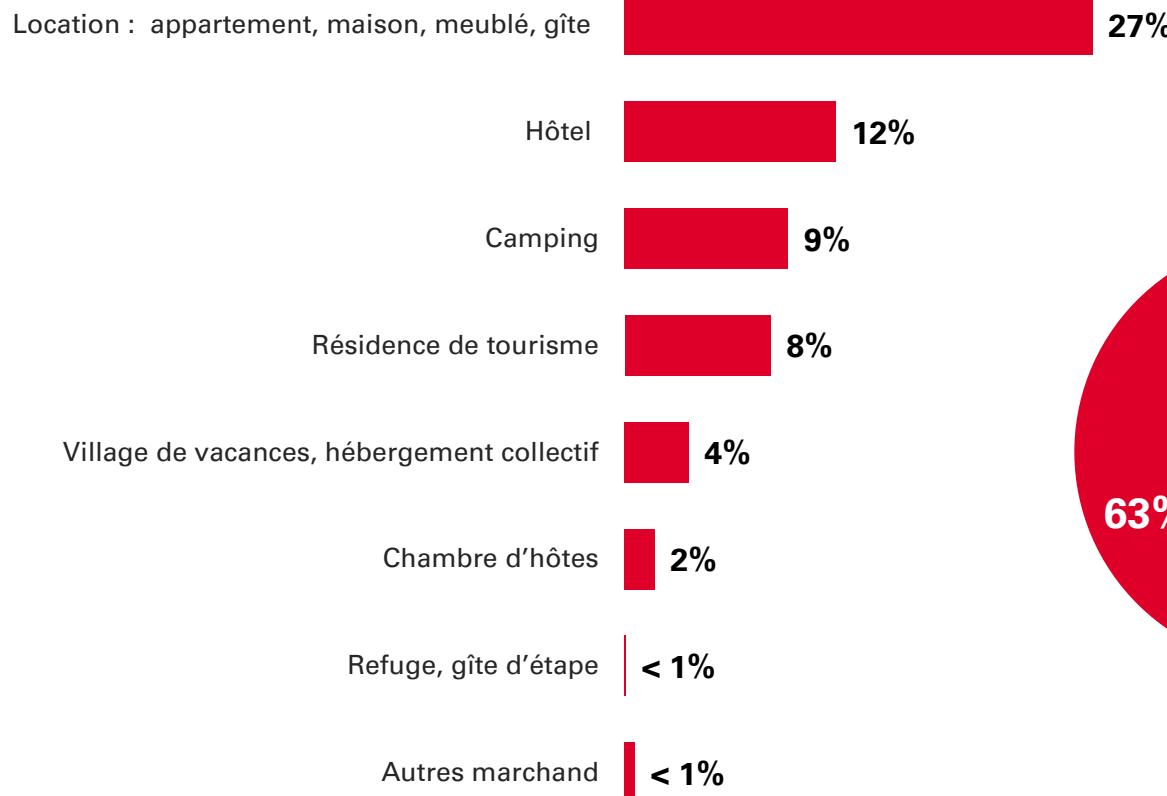
Q10. Dans quel mode d'hébergement avez-vous séjourné ?

Base de questionnaires : 770



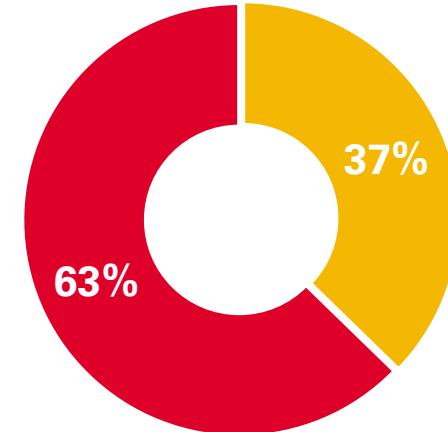
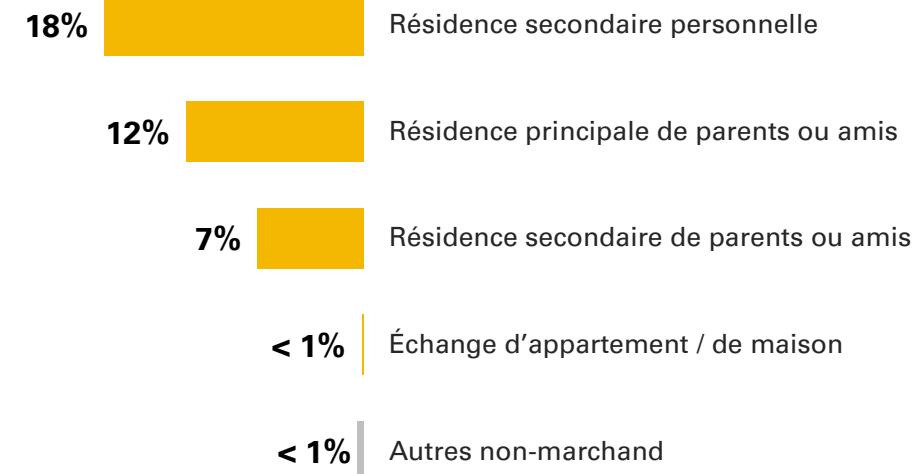
## Hébergement marchand

7,2 nuits par séjour en moyenne



## Hébergement non marchand

9,1 nuits par séjour en moyenne



BASE NUITÉES

# Mode d'hébergement

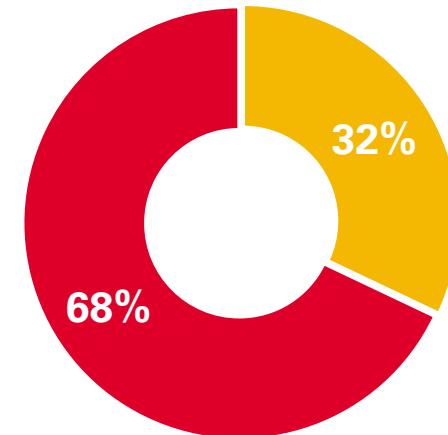
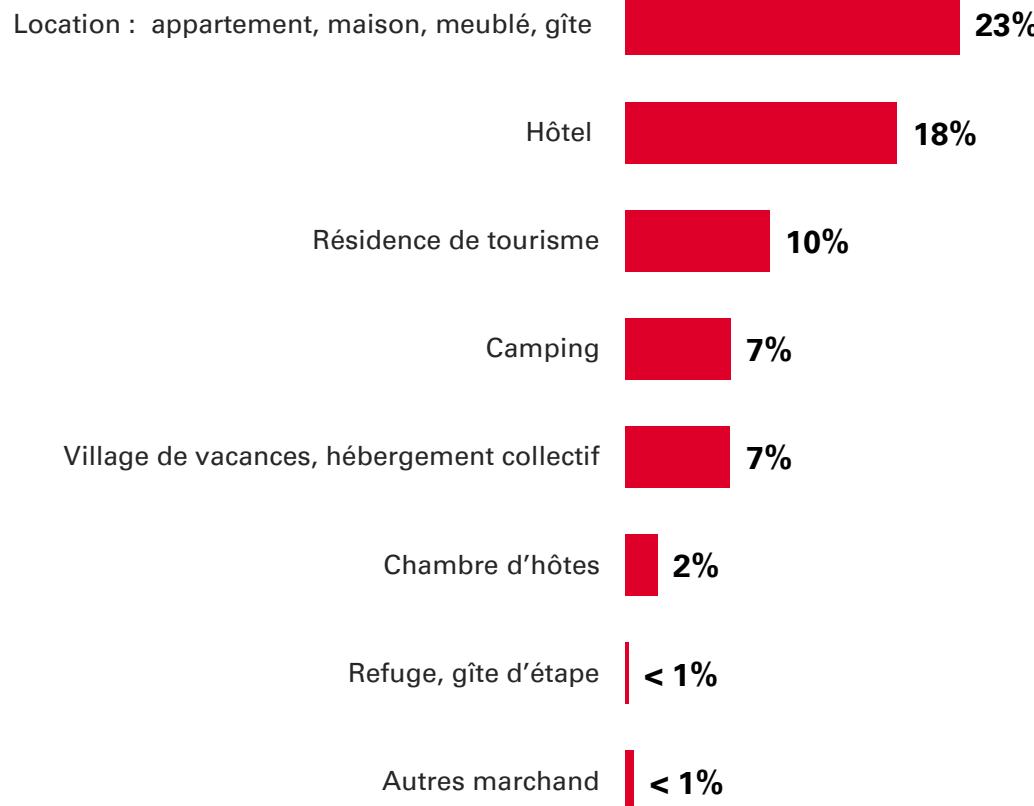
Q10. Dans quel mode d'hébergement avez-vous séjourné ?

Base de questionnaires : 770



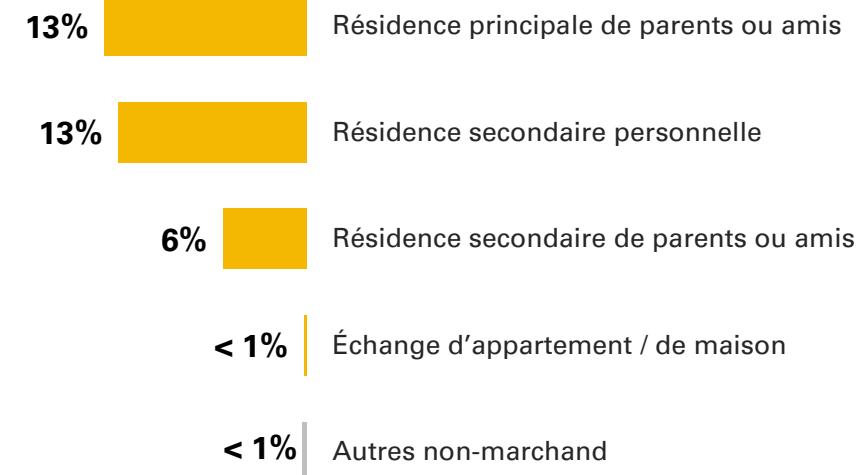
## Hébergement marchand

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

Véhicule personnel  81%

Train  10%

Autocar  9%

Tram, métro, bus  9%

Location voiture  6%

Vélo  5%

Taxi / VTC  3%

Co-voiturage  2%

Véhicule libre service  0%

Autre  12%

Nombre de modes utilisés  
durant le séjour

1 mode utilisé  77%

2 modes utilisés  10%

3 modes utilisés  13%

Plus de 3 modes utilisés  0%

Base de questionnaires : 454

## ... pour quitter la région

Voiture / Moto  64%

Avion  15%

TGV, train  11%

Bus, autocar  8%

Camping-car  2%

Moto  1%

Covoiturage  0%

Bateau  0%

Base de questionnaires : 770

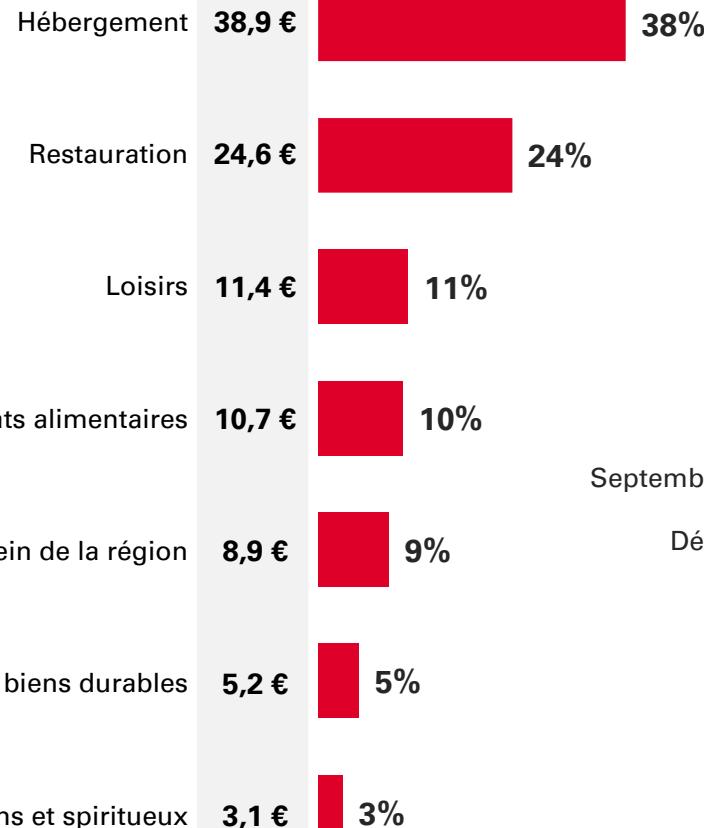
BASE SÉJOURS

# 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

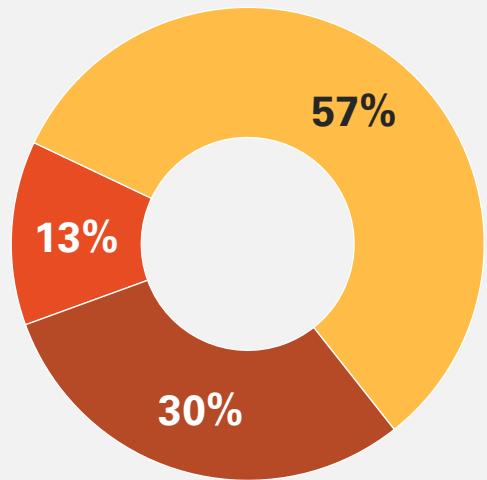


# Nombre de visites dans la région (fidélité)

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) ?

BASE SÉJOURS

Fidélité à la région

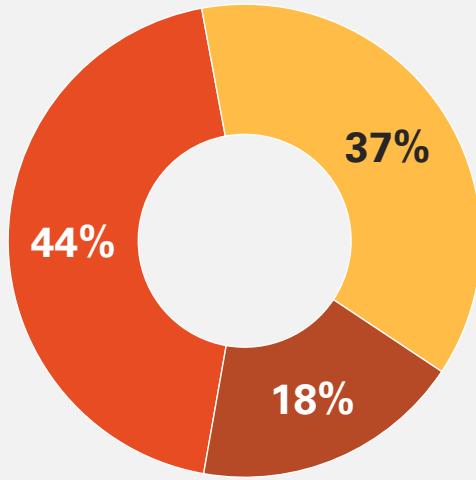


87%  
Repeating

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

Base de questionnaires : 545

Fidélité au lieu de séjour



56%  
Repeating

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

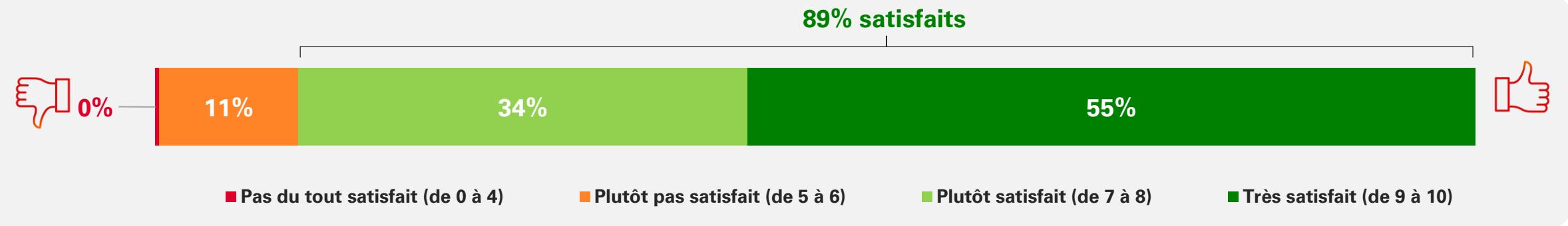
Base de questionnaires : 515

# Satisfaction et recommandation

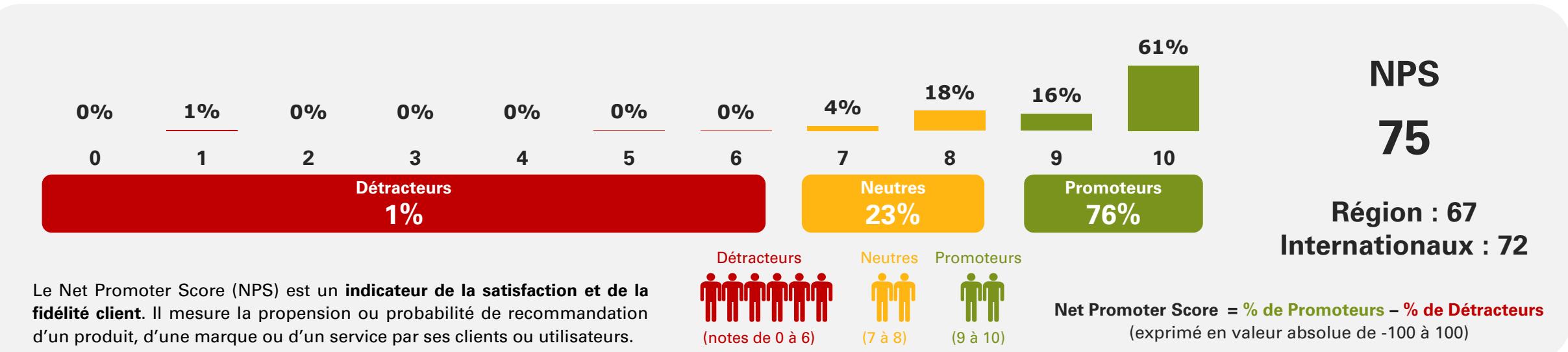
Q18. Quelle est votre appréciation générale de votre séjour ? - Note moyenne sur 10

Base de questionnaires : 420

## Satisfaction globale



## Recommandation



**CONTACT BVA :**  
[fabien.guillemot@bva-group.com](mailto:fabien.guillemot@bva-group.com)

**CONTACT CRT :**  
[s.boussahel@provence-alpes-cotedazur.com](mailto:s.boussahel@provence-alpes-cotedazur.com)