

## Commission Enfance/jeunesse

Compte-rendu du mardi 24 septembre 2019 – Centre de Vacances Avéa La Poste Narbonne –  
10h00/15h00

---

### Listes des présents :

Georges GLANDIERES – UNAT Occitanie  
Jean-Luc CARMIGNAC - UCPA  
Laurent ORLAY – UNAT Occitanie  
Claude BLAHO PONCE – Hérault Tourisme  
Rose Marie MANOGIL – Ethic EtapesNarbonne  
Laurent NGUYEN – CAF 31  
Marie DUCASSE – CCI Aude  
Jean-Marc MAHE – Vacances Evasion  
Christophe BOUGUEMARI – CRT Occitanie  
Sylvie BONNEFOY – CRT Occitanie  
Corinne CARRERE – CRT Occitanie  
Séverine SENAC – CRT Occitanie  
Florence GUENNEGUES – CRT Occitanie  
Pascal DUMORA – Centre de Vacances Altia Club Aladin  
Pascale GIMENEZ/ Béatrice BANTEGNY – ADT des Pyrénées Orientales  
David ANGELATS – Musée de Préhistoire de Tautavel  
Virginie SIRE – Office de Tourisme de Narbonne  
Sabine POUPARD – AVEA Narbonne  
Fabien VEZON – Gard Tourisme  
Cathy PUJOL – DEJE Ville de Narbonne

### Préambule

Georges Glandières introduit la commission en saluant le fait que la cible « jeune » fasse partie des orientations du CRTO notamment au travers de la commission Enfance/Jeunesse qui allie, tout comme les 6 autres commissions coordonnées par le CRTO, acteurs publics et privés.

Après un an de fonctionnement pour les premières mises en place, les commissions rentrent dans une autre phase. Désormais, les commissions se dérouleront dans la mesure du possible sur une journée avec en programmation la commission en matinée suivie d'une visite d'un professionnel en début d'après-midi.

Les commissions doivent permettre de donner lieu à des actions concrètes (en terme de communication, marketing...) et à des indicateurs de performance collective qui serviront à l'évaluation des travaux lors de la prochaine Conférence Permanente du Tourisme.



Le président de l'UNAT rappelle la sortie d'une analyse intéressante sur « les Français et les vacances » réalisée par Jérôme Fourquet et parue le 28 juin 2019 (cf : lien ci-après).

[https://www.unat.asso.fr/sites/unat.asso.fr/files/UNAT/Aller-plus-loin/sondage\\_ifop\\_les\\_francais\\_et\\_les\\_vacances.pdf](https://www.unat.asso.fr/sites/unat.asso.fr/files/UNAT/Aller-plus-loin/sondage_ifop_les_francais_et_les_vacances.pdf)

### Rappel des points à l'ordre du jour

1. Validation du projet de questionnaire sur la demande 15 / 25 ans suite aux ajustements sur les publics cibles et modalités de diffusion
2. Pratique et mobilité des jeunes (chiffres, données...)
3. Plan d'actions marketing 2020 en faveur des 4/17 ans
4. Fixation des dates sur 2020 pour les 3 prochaines commission Enfance / Jeunesse

### 1 - Validation du projet de questionnaire sur la demande 15 / 25 ans suite aux ajustements sur les publics cibles et modalités de diffusion

#### Présentation du projet de questionnaire

- **Cible du questionnaire :**
  - Jeunes français de 15 à 25 ans, quelle que soit la région de résidence (Occitanie ou autre).
  - En particulier leurs séjours « autonomes » c'est à dire non accompagnés d'un membre de leur famille (parents, grands-parents,...) que ce soit en France ou à l'international.
- **Objectifs de l'enquête :**
  - Identifier les motivations, les critères de choix de séjours touristiques
  - Identifier les modes d'informations et les usages numériques avant/pendant et après le séjour
  - Identifier les habitudes et comportements de séjours : modes d'hébergements, modes de déplacements
  - Mesurer des critères d'image perçue de la région Occitanie auprès des jeunes et leurs intentions d'y séjourner prochainement
- **Objectifs en termes de volumes d'enquêtes :**
  - Au minimum 1000 questionnaires complets. Ce volume est un minima qui pourra être revu à la hausse en fonction de la diversité ou non des cibles atteintes et des modes de diffusion de l'enquête en ligne.
- **Phasage de l'enquête et retroplanning :** Considérant l'objectif exprimé de présentation des résultats à la Conférence Permanente du Tourisme en juin 2020, le phasage de l'enquête serait :
  - Pilote/pre-test du questionnaire auprès de jeunes : octobre 2019
  - Validation finale du questionnaire par les partenaires : mi-novembre 2019
  - Programmation du questionnaire en ligne (CRT Pôle 3D-Observatoire) et envoi du lien questionnaire aux partenaires pour diffusion en ligne : mi-décembre 2019





- Communication/animation du dispositif d'enquête par les partenaires pour optimiser la diffusion du questionnaire en ligne et le nombre de répondants : début janvier à fin mars 2020
- Traitements des résultats (CRT Pôle 3D-Observatoire) : avril 2020
- Présentation des résultats et du rapport de synthèse (CRT Pôle 3D-Observatoire) : commission du 12 mai 2020

### Lecture du projet de questionnaire

- ✓ Le questionnaire ne s'adresse pas aux jeunes de plus de 25 ans car les pratiques en termes de séjours touristiques de cette cible sont différentes passé cet âge (jeunes actifs) en raison d'un degré d'autonomie plus élevé
- ✓ Des questions filtres ont été créées pour bien identifier les cibles qui rentrent dans le champ de l'enquête
- ✓ Durée moyenne du questionnaire : maximum 10 min.
- ✓ Questionnaire en ligne (support porté par le Pôle 3D-Observatoire du CRTO) dont le lien générique sera envoyé à tous les partenaires de la commission intéressés (CRJ...) afin que ces derniers le diffusent via les réseaux sociaux ou en exploitant leurs bases de données
- ✓ L'animation du dispositif doit être coordonnée par un membre de la commission hors CRTO
- ✓ Un cadeau à gagner inciterait les jeunes à compléter le questionnaire (gain à faire paraître sur les réseaux sociaux). Cette tranche d'âge est en effet difficile à capter.
- ✓ Le questionnaire est organisé en 3 parties :

1. Partie 1 : focus sur le dernier séjour (uniquement si séjour « autonome »)

*Partie traitant des motivations, des attentes, des activités, des usages numériques avant, pendant le séjour...*

2. Partie 2 : habitudes et comportements (partie remplie par tous les répondants)

*Partie traitant du choix des séjours, de l'hébergement, de la mobilité des jeunes ...*

3. Partie 3 : l'image de la région Occitanie et intentions de départ (partie remplie par tous les répondants)

*Diaporama de photos pour que le répondant clique sur celle sélectionnée. Questionnaire générique puis plus précis avec des items permettant d'aller mesurer l'image de la région Occitanie.*

### Plusieurs réflexions par rapport au questionnaire présenté :

*(cf en pièce jointe le questionnaire intégrant les premiers souhaits d'aménagements exprimés lors de la commission et listés ci-dessous)*

#### Sur le fond et la forme

- ✓ Phase test entre le CRTO et quelques membres de la commission pour le modifier si besoin.
- ✓ Demander l'avis des jeunes avant tout envoi de questionnaire définitif.  
Organiser une réunion avec le CRJ sur le questionnaire avec un panel de jeunes pour piloter le questionnaire.

#### Quelques remarques sur le fond

- ✓ Le tutoiement s'impose.





*Reprendre le questionnaire et reformuler les questions sur la base du « tu ».*

- ✓ **Elargir le terme de séjours dans le questionnaire en l'associant aux mots week-ends, courts /moyens/longs séjours, week-ends à thème.**
- ✓ **Changement de terminologie à la question 25.**  
*Changer le terme « inciter à venir » par « partir ».*

#### **Sur la diffusion du questionnaire**

- ✓ **Diffusion du questionnaire par les partenaires de la commission.**  
Ethic Etapes, l'UCPA, l'Union Régionale de l'Habitat des jeunes, les universités de Montpellier, Mende et Perpignan (via des membres de la commission) pourraient diffuser le lien du questionnaire aux jeunes avec qui ils sont en contact.
- ✓ **Diffusion du questionnaire par « Accueil Welcome Desk ».**  
La CAF 31 ne reçoit plus les étudiants en caisse mais dans un endroit centralisé avec le CROUSS, la préfecture et le rectorat de l'académie de Toulouse. Le questionnaire pourrait donc être diffusé sur ce site « Accueil Welcome Desk » réservé aux étudiants et chercheurs français et internationaux et situé dans les locaux de l'Université Fédérale de Toulouse Midi-Pyrénées.

### **2. Pratique et mobilité des jeunes (chiffres, données...)**

En l'absence de représentant régional aux transports et/ou de représentant de la SNCF ce jour, ce point prioritaire sera remis à l'ordre du jour de la prochaine commission.

### **3. Plan d'actions marketing 2020 en faveur des 4/17 ans** (cf : Powerpoint de la commission joint)

Le plan d'actions marketing 2020 en faveur des 4-17 ans, qui se veut essentiellement digital, vise avant tout un enjeu social (favoriser l'accès aux vacances pour les enfants) en ciblant le départ en vacances d'un peu plus de 1000 enfants.

Les objectifs de ce plan d'actions sont également de :

- Générer un trafic qualifié et régulier sur la rubrique Juniors sur site internet du CRT.
- Générer des contacts commerciaux au bénéfice des prestataires référencés dans la rubrique « séjours juniors ».
- Générer un volume d'affaires.

Le plan de communication prévisionnel c'est :

Capitaliser sur le dispositif web actuel avec

- La mise à jour et l'enrichissement par les partenaires de la gamme de séjours présents sur le site internet (via Elloha)
- Le référencement de nouveaux producteurs /revendeurs de séjours
- La recherche de nouveaux partenaires prescripteurs de séjours
- L'animation du site avec offres promotionnelles



Site de Montpellier (siège)  
64, rue Alcyone - CS 79507 - F - 34960 Montpellier Cedex 2  
Tél : +33 (0)4 30 63 84 20 - contact@crtoccitanie.fr

N° SIRET 83203963000013 - APE 7990Z

Site de Toulouse  
15 rue Rivals - CS 78543 - F - 31685 Toulouse Cedex 6  
Tél : +33 (0)4 30 63 84 20 - contact@crtoccitanie.fr



Un « Club Enfance/jeunesse » dont les éléments de gouvernance sont à finaliser (en termes de partage et de financement) pourrait voir le jour.

Son objectif serait de fédérer les acteurs publics et privés de la filière et des territoires, motivés par une convergence d'intérêts communs pour mettre en œuvre des dispositifs dédiés.

Le budget d'actions serait de 60 000 € mutualisés entre le CRTO (65%) et les partenaires (35%). La mise en place de ce dispositif devra être validé par les partenaires en novembre 2019

### **Interventions de la salle**

- Mr Micoud souhaite avoir une vue globale des cotisations annuelles 2020 demandées par le CRT aux partenaires départementaux afin de pouvoir se positionner sur la demande de participation de 500 € faite pour actions sur le junior.
- Mr Dumora, dont ses séjours sont revendus par Tarn Tourisme (à qui il verse une commission) demande s'il devra régler également la cotisation annuelle au CRT de 250 € ?

Réponse de Corinne Carrère :

- Pour les juniors le CRT souhaite engager un plan de communication collectif durant le 1er semestre 2020 dont les modalités de mise en œuvre et de co-financement seront précisées à l'occasion des "Convergences Touristiques", les 5&6 novembre à Albi.

### **Personnes à contacter par ordre de priorité pour se joindre aux prochaines commissions Enfance / jeunesse**

- ✓ 1 Représentant du Rectorat
- ✓ 1 Représentant de l'Union Régionale de l'Habitat des jeunes
- ✓ 1 Représentant des ALAE, ALSH

*Tout membre actuel de la commission ayant des contacts avec des représentants travaillant dans les structures listées ci-dessus, peut en faire remonter au CRTO les coordonnées.*

### **4. Fixation des dates pour les 3 prochaines commissions Enfance / Jeunesse**

**A partir de 10h00 - Lieu à définir**



Site de Montpellier (siège)  
64, rue Alcyone - CS 79507 - F - 34960 Montpellier Cedex 2  
Tél : +33 (0)4 30 63 84 20 - contact@crtoccitanie.fr

N° SIRET 83203963000013 - APE 7990Z

Site de Toulouse  
15 rue Rivals - CS 78543 - F - 31685 Toulouse Cedex 6  
Tél : +33 (0)4 30 63 84 20 - contact@crtoccitanie.fr



Mardi 21 janvier 2020  
Mardi 12 mai 2020  
Mardi 29 septembre 2020

**tourisme-occitanie.com**



Offices de  
Tourisme  
de France  
UNION  
occitane

Site de Montpellier (siège)  
64, rue Alcyone - CS 79507 - F - 34960 Montpellier Cedex 2  
Tél : +33 (0)4 30 63 84 20 - [contact@crtoccitanie.fr](mailto:contact@crtoccitanie.fr)  
N° SIRET 83203963000013 - APE 7990Z

Site de Toulouse  
15 rue Rivals - CS 79543 - F - 31685 Toulouse Cedex 6  
Tél : +33 (0)4 30 63 84 20 - [contact@crtoccitanie.fr](mailto:contact@crtoccitanie.fr)