

# Evaluation de l'action du CRTL Occitanie par les Offices de Tourisme

Enquête en ligne - Novembre 2020

CRTL Occitanie

➔ Evaluer l'action du CRTL Occitanie auprès des **Office de Tourisme d'Occitanie** sur les 5 points suivants :

- La gestion de la crise
- Les nouvelles orientations du CRTLO
- La gouvernance et les temps d'échange
- Les attentes en termes de missions et d'actions
- L'appréciation globale de l'action du CRTLO

➔ Avoir une vision précise des offices et de leurs réalités, identifier les mutations et anticiper les évolutions des offices de tourisme à moyen et long terme.

**1 enquête en ligne** réalisée pour le compte du CRTL Occitanie auprès des 180 Offices de tourisme d'Occitanie :

**108 réponses,**  
Soit un taux de réponse  
de 60%

Destination Occitanie  
Comité Régional du Tourisme et des Loisirs

Evaluation de l'action du CRTL Occitanie par les Offices de Tourisme

**Votre vision de l'évolution de votre Office de Tourisme**

*Nouvelles attentes et nouvelles pratiques des visiteurs, nouveaux outils, nouveaux périmètres de compétence, nouveaux enjeux sociétaux... : l'environnement des Offices de Tourisme est en perpétuelle évolution et nécessite des adaptations permanentes.*

Concernant **la situation de VOTRE structure**, êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes :

Vous avez une vision précise de son évolution dans les années à venir >

● ● ● ● ●

Pas du tout d'accord Pas d'accord D'accord Tout à fait d'accord

← Précédent Suivant →

Powered by Sphintz.

**9 novembre**

Envoi des enquêtes

**29 novembre**

Fin de la consultation

**7 décembre**

Restitution des résultats

# Le profil des répondants

Enquête en ligne auprès des Offices de Tourisme d'Occitanie – Novembre 2020

# Profil des répondants – Lieu d'activité

## Effectif

### Votre lieu d'activité principal :

Réponses effectives : 108

Taux de réponse : 100,0%

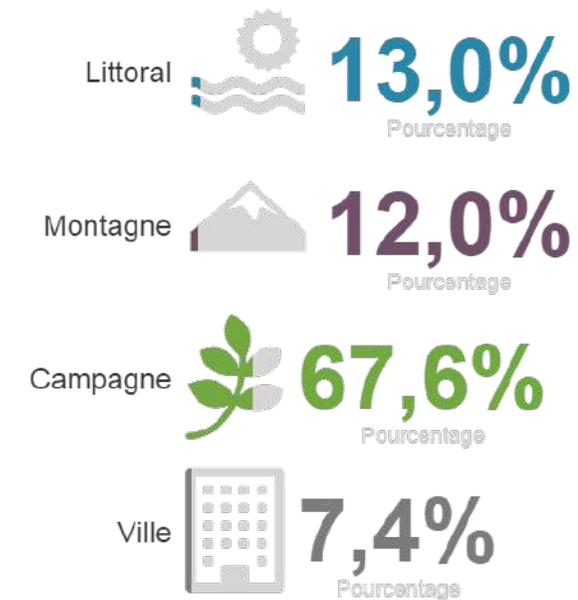


## Pourcentage

### Votre lieu d'activité principal :

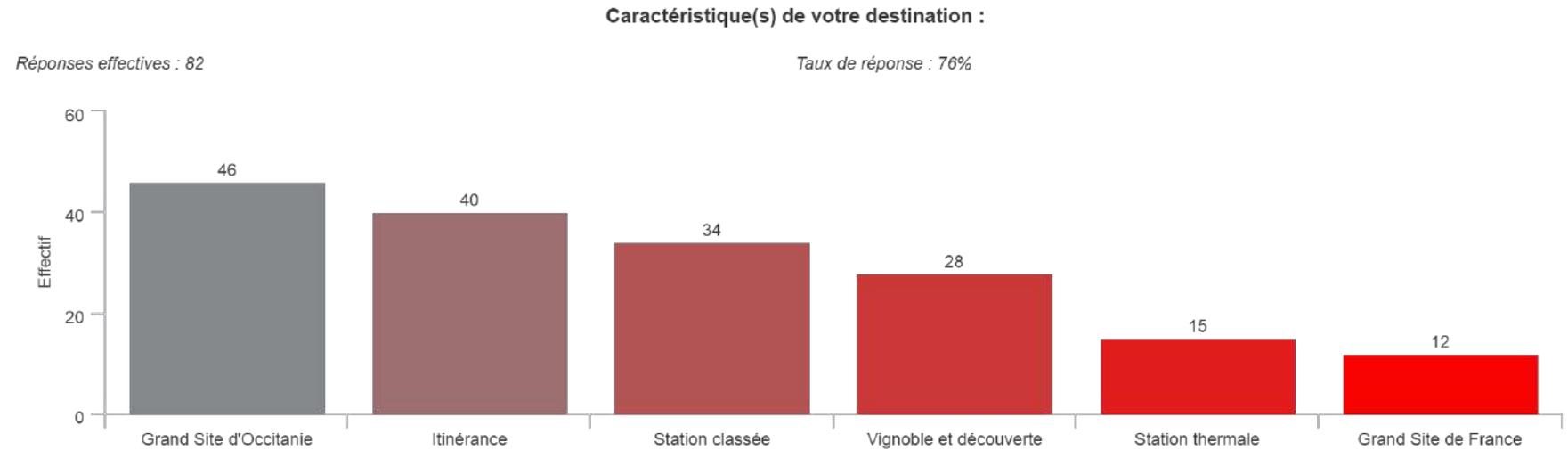
Réponses effectives : 108

Taux de réponse : 100,0%

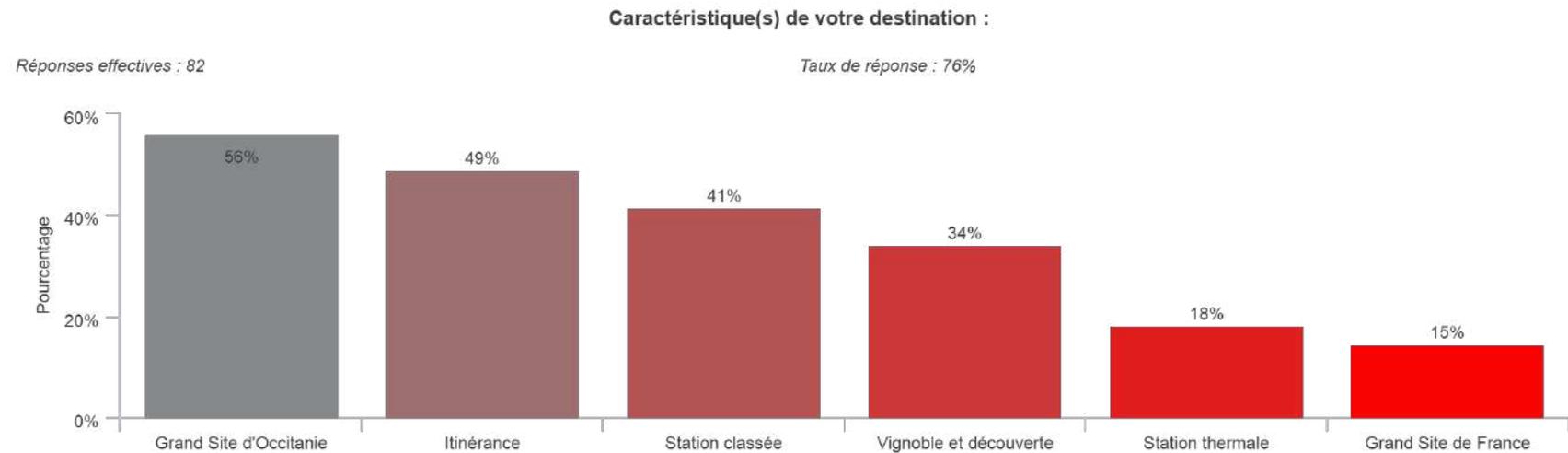


# Profil des répondants – Profil de destination

Effectif



Pourcentage



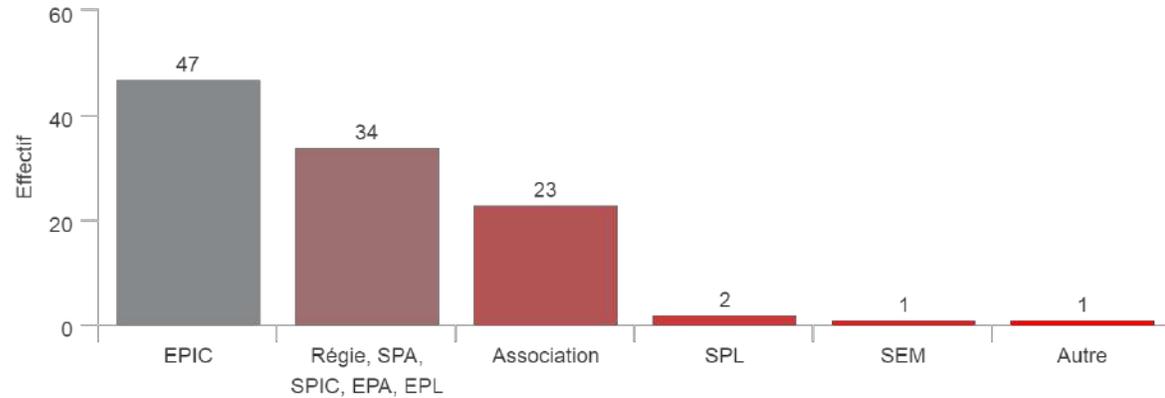
# Profil des répondants – Statut

## Effectif

Le statut de votre OT :

Réponses effectives : 108

Taux de réponse : 100,0%

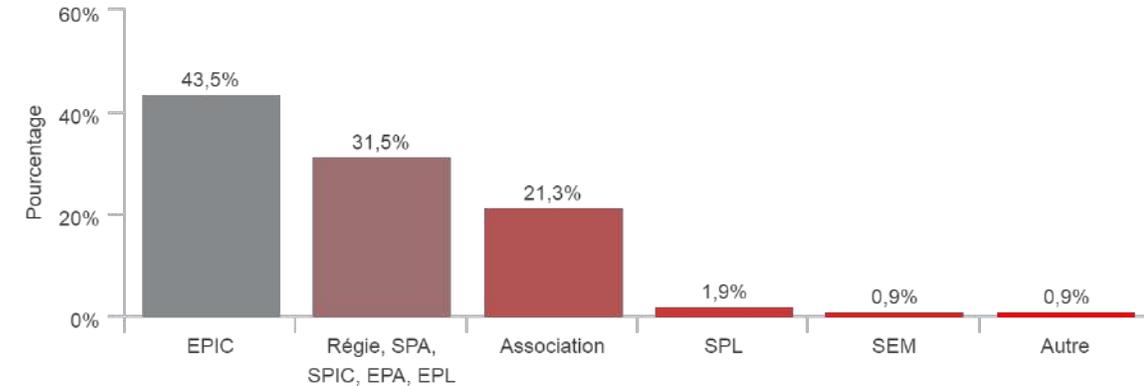


## Pourcentage

Le statut de votre OT :

Réponses effectives : 108

Taux de réponse : 100,0%



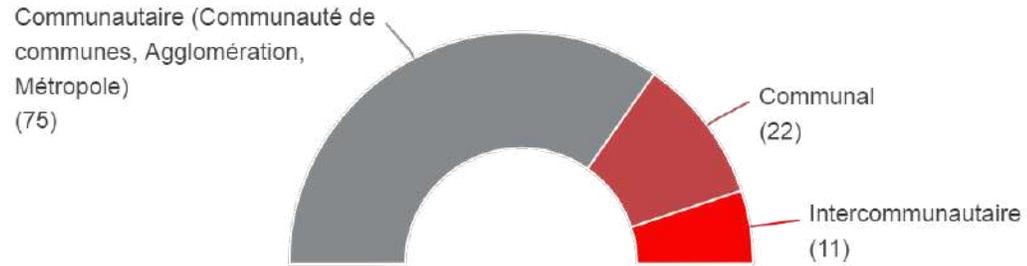
# Profil des répondants – Périmètre de compétence

## Effectif

Votre périmètre de compétence :

Réponses effectives : 108

Taux de réponse : 100%

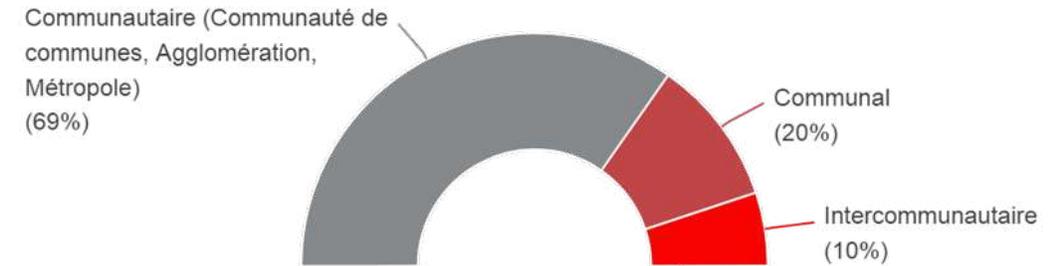


## Pourcentage

Votre périmètre de compétence :

Réponses effectives : 108

Taux de réponse : 100%



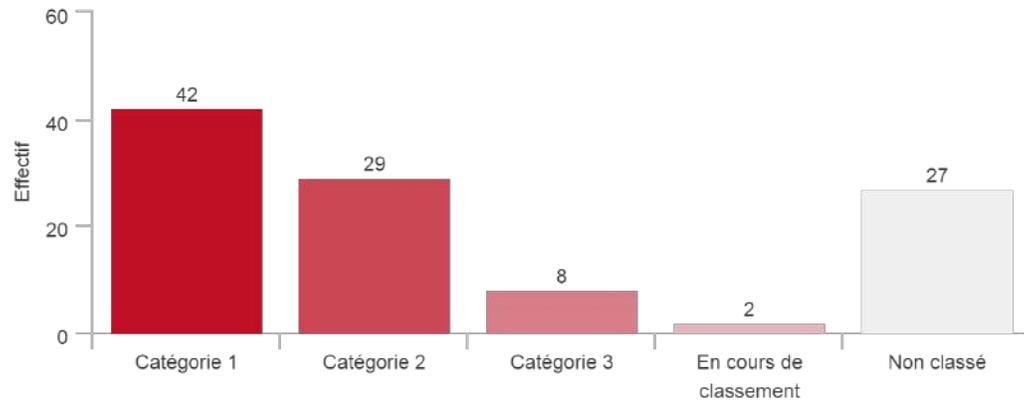
# Profil des répondants – Classement

## Effectif

### Votre classement

Réponses effectives : 108

Taux de réponse : 100%

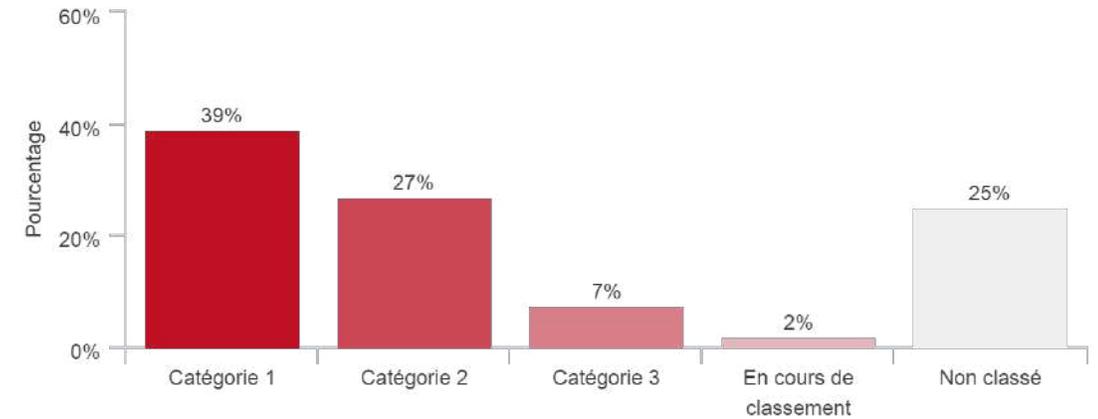


## Pourcentage

### Votre classement

Réponses effectives : 108

Taux de réponse : 100%



### Croisement : Votre classement / Votre lieu d'activité principal :

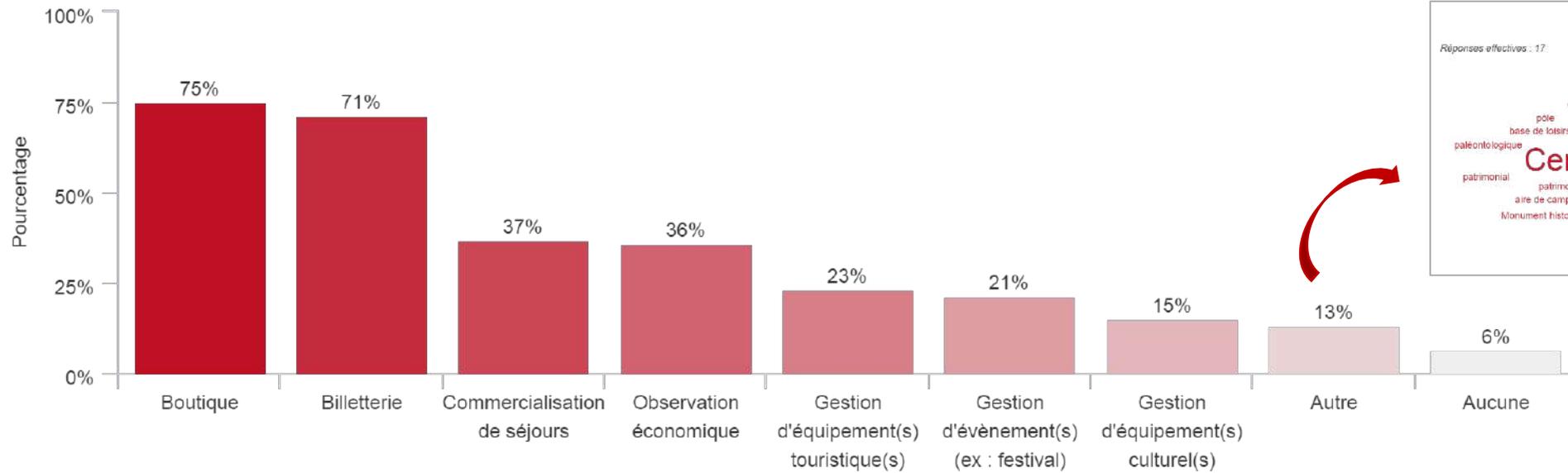
	Littoral	Montagne	Campagne	Ville
Catégorie 1	13	6	17	6
Catégorie 2	1	8	25	0
Catégorie 3	0	1	7	0
En cours de classement	0	0	1	1
Non classé	0	9	23	1

# Profil des répondants – Missions complémentaires

## Mission(s) complémentaire(s) exercée(s) par votre OT :

Réponses effectives : 108

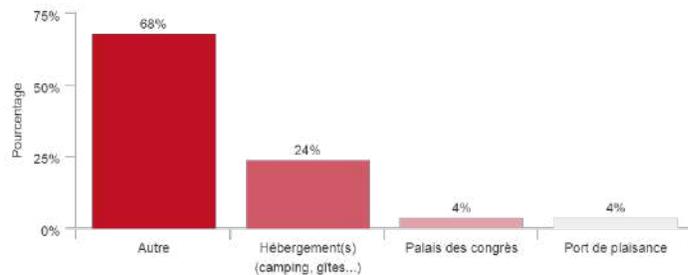
Taux de réponse : 100%



### Type(s) d'équipement(s) :

Réponses effectives : 25

Taux de réponse : 100%



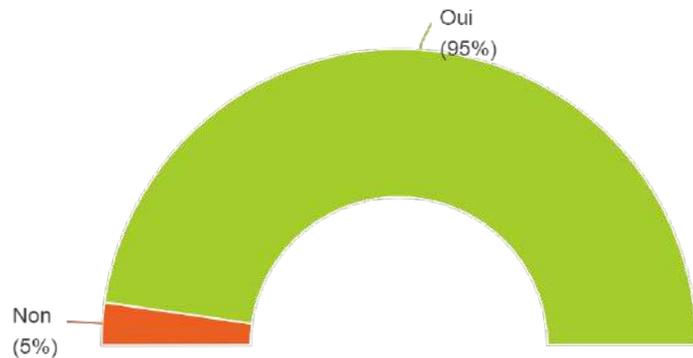
# L'évaluation de la gestion de la crise

Enquête en ligne auprès des Offices de Tourisme d'Occitanie – Novembre 2020

Selon vous, le CRTL Occitanie a-t-il été suffisamment réactif dans la gestion de la crise du COVID-19 ?

Réponses effectives : 108

Taux de réponse : 100%

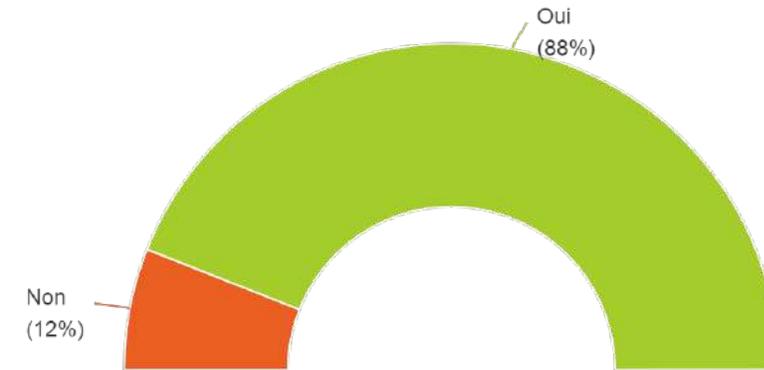


100% de oui pour tous les univers de consommation, sauf pour la campagne (93%).

Avez-vous eu connaissance des actions du plan de relance d'un montant de 3 millions d'euros ?

Réponses effectives : 108

Taux de réponse : 100%



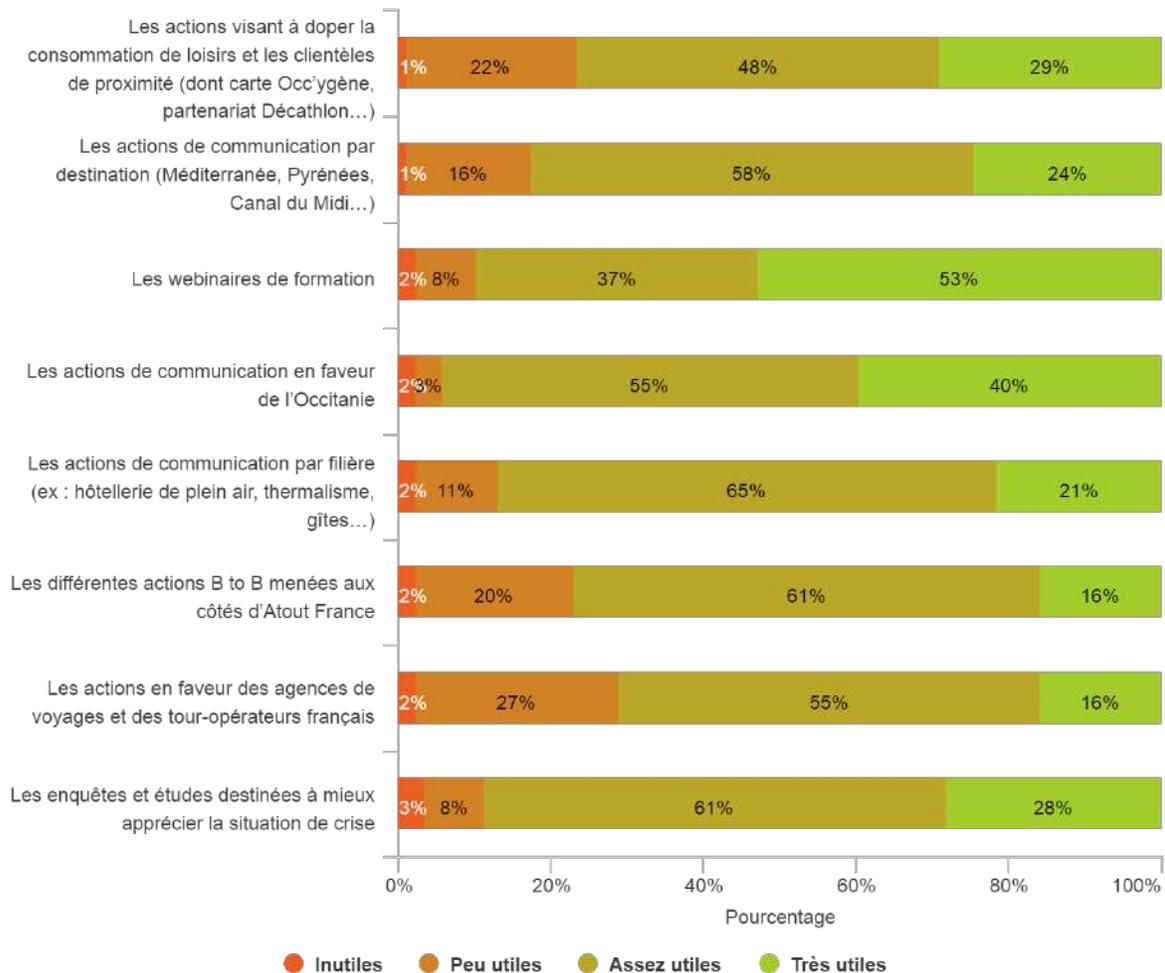
La campagne, légèrement en retrait (85% de oui)



Un CRTL réactif dans la gestion de la crise et un plan de relance connu de la plupart des répondants.

# La gestion de la crise – Evaluation globale de l'utilité des actions

## Au regard de la situation de crise et a posteriori, comment évaluez-vous l'utilité des actions suivantes ?



## Au regard de la situation de crise et a posteriori, comment évaluez-vous l'utilité des actions suivantes ?



# La gestion de la crise – Evaluation de l'utilité des actions selon le classement

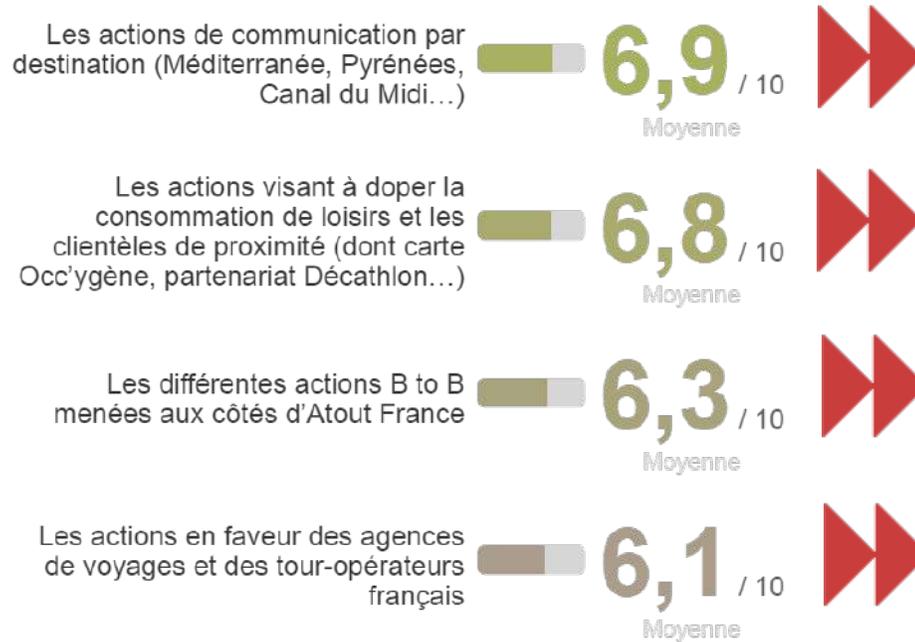
Au regard de la situation de crise et a posteriori, comment évaluez-vous l'utilité des actions suivantes ?



Les OT du littoral (9,3) Les OT cat 1 (8,2)	Les OT cat 3 (7,6) Les OT de montagne (7,5)
Les OT non classés (7,9) Les OT urbains (8,1) et campagne (7,9)	Les OT cat 3 (7,5) Les OT du littoral (6,7)
Les OT urbains (8,3) Les OT cat 3 (7,9)	Les OT campagne (6,9)
Les OT cat 1 (7,1)	Les OT du littoral (6,3)

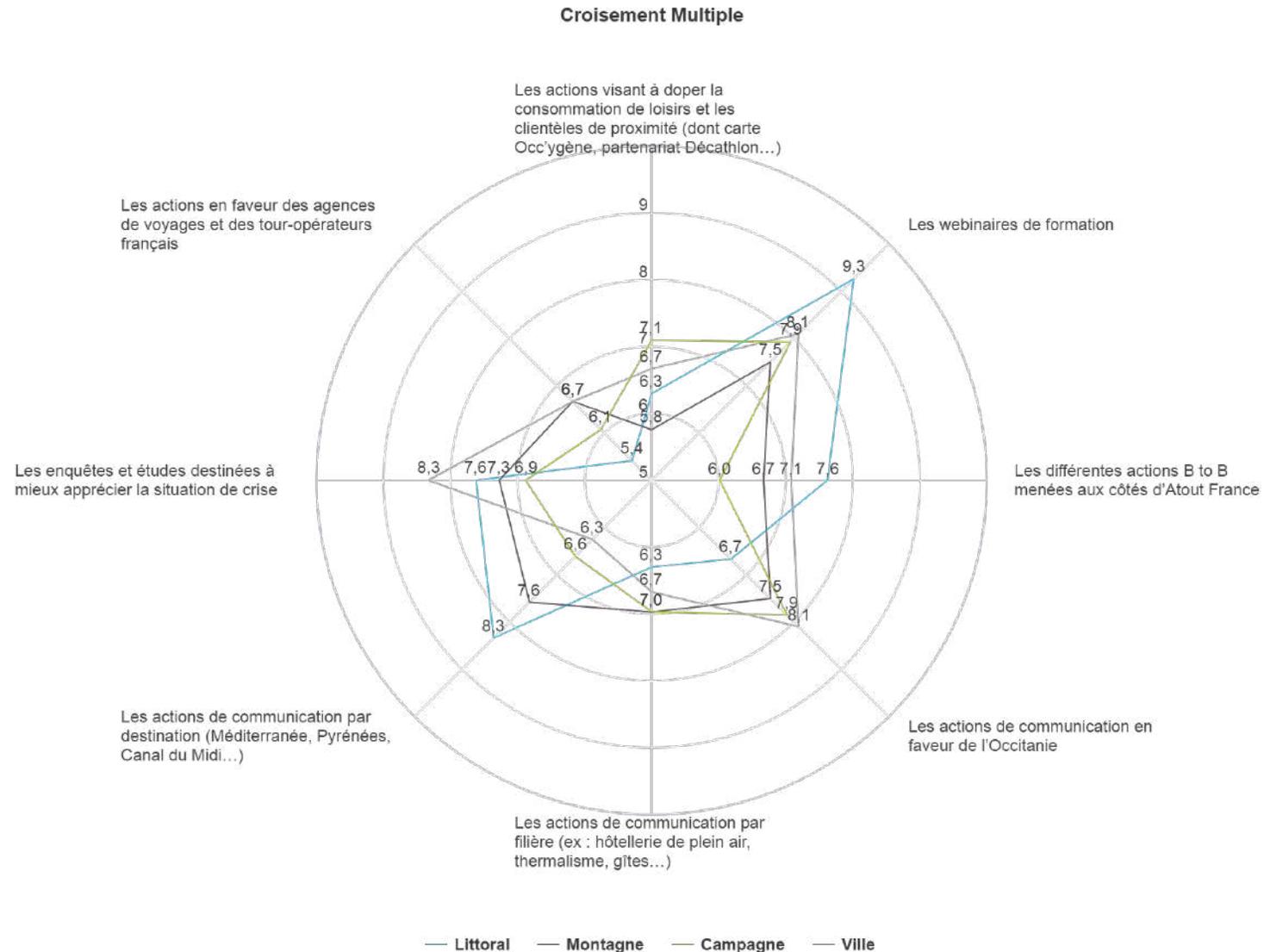
# La gestion de la crise – Evaluation de l'utilité des actions selon le classement

**Au regard de la situation de crise et a posteriori, comment évaluez-vous l'utilité des actions suivantes ?**



Les OT du littoral (8,3) et de montagne (7,6)	Les OT urbains (6,3)
Les OT campagne (7,1) Les OT cat 2 (7,1)	Les OT montagne (5,8) Les OT cat 1 (6,4)
Les OT du littoral (7,6) et les OT urbains (7,1) Les OT cat 1 (7,2)	Les OT campagne (6,0) Les OT non classés (5,6)
Les OT urbains et de montagne (6,7) Les OT cat 1 (6,6)	Les OT du littoral (5,4) Les OT cat 3 (5,2)

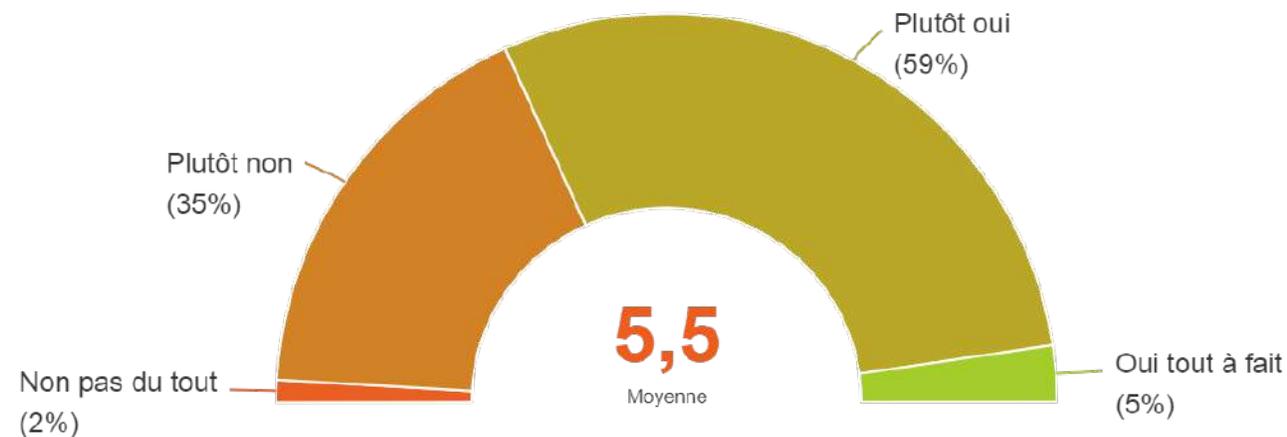
# Evaluation de la gestion de la crise selon les univers



**Selon vous, les différents acteurs institutionnels du tourisme (OT, ADT/CDT, CRT) ont-ils été suffisamment coordonnés dans la gestion de la crise ?**

Réponses effectives : 107

Taux de réponse : 99%

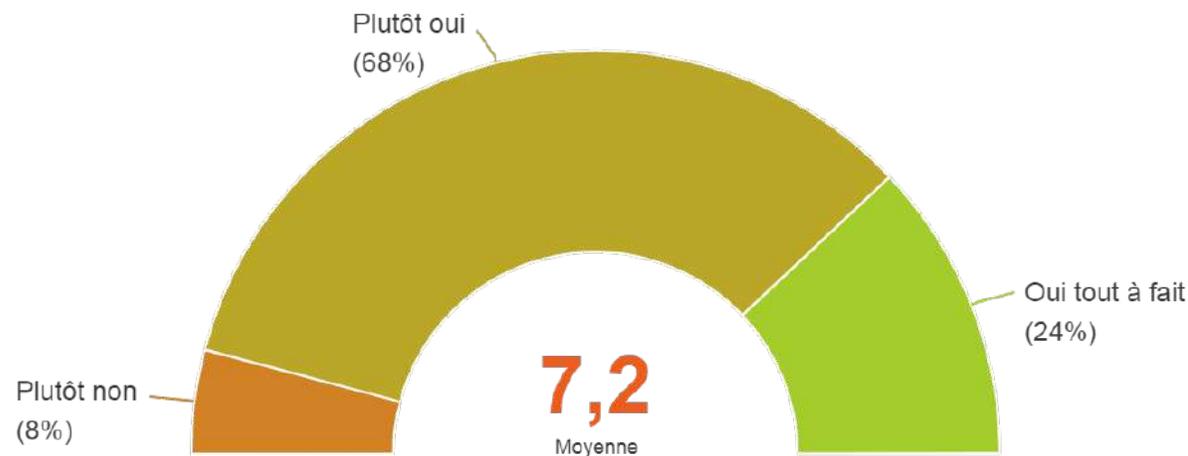


Près des 2/3 des répondants plutôt satisfaits des efforts de coordination entre les différents acteurs institutionnels.

## Selon vous, l'Occitanie a-t-elle mieux résisté à la crise cet été que les autres régions françaises ?

Réponses effectives : 108

Taux de réponse : 100%



## Croisement : Votre lieu d'activité principal : / Selon vous, l'Occitanie a-t-elle mieux résisté à la crise cet été que les autres régions françaises ?



Les destinations urbaines, celles qui ont le plus souffert.

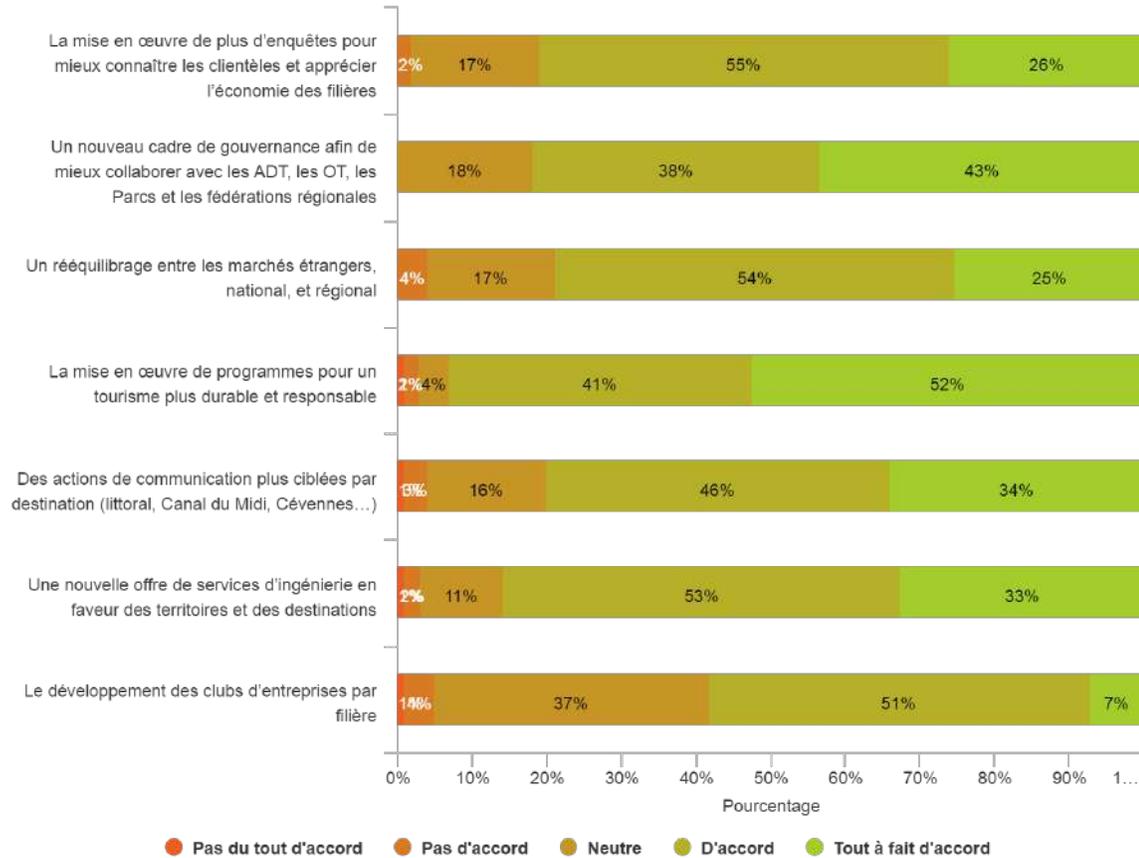
92% des OT ayant répondu à l'enquête estiment que l'Occitanie a plutôt mieux résisté à la crise cet été que les autres régions françaises. Un ressenti plus optimiste que celui des socio-professionnels (moyenne 6,3 – cf enquête socio-professionnels).

# Les nouvelles orientations du CRTL

Enquête en ligne auprès des Offices de Tourisme d'Occitanie – Novembre 2020

# Evaluation des nouvelles orientations du CRTLO

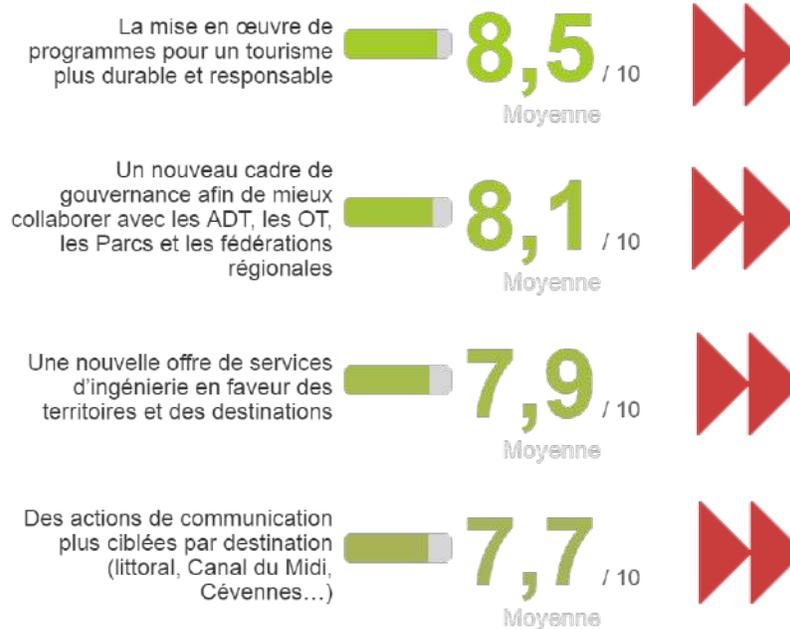
## Le CRTLO fait évoluer ses orientations stratégiques au regard de la crise : êtes-vous d'accord avec ces nouvelles orientations ?



## Le CRTLO fait évoluer ses orientations stratégiques au regard de la crise : êtes-vous d'accord avec ces nouvelles orientations ?



Le CRTLO fait évoluer ses orientations stratégiques au regard de la crise : êtes-vous d'accord avec ces nouvelles orientations ?

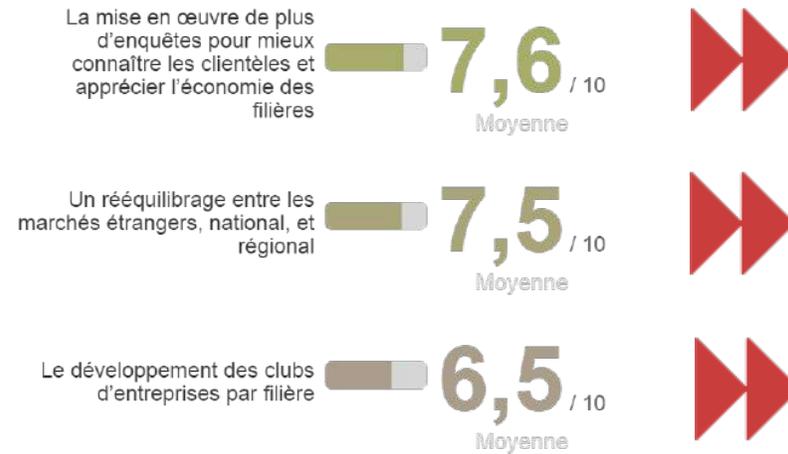


Les OT cat 1 (8,9)	Les OT cat 3 (7,5)
Les OT cat 1 (8,3)	Les OT cat 3 (7,5)
Les OT non classés (8,1)	Les OT cat 3 (6,9)
Les OT cat 2 (8,2) Les OT cat 1 (8,0)	Les OT cat 3 (6,9) Les OT non classés (7,0)



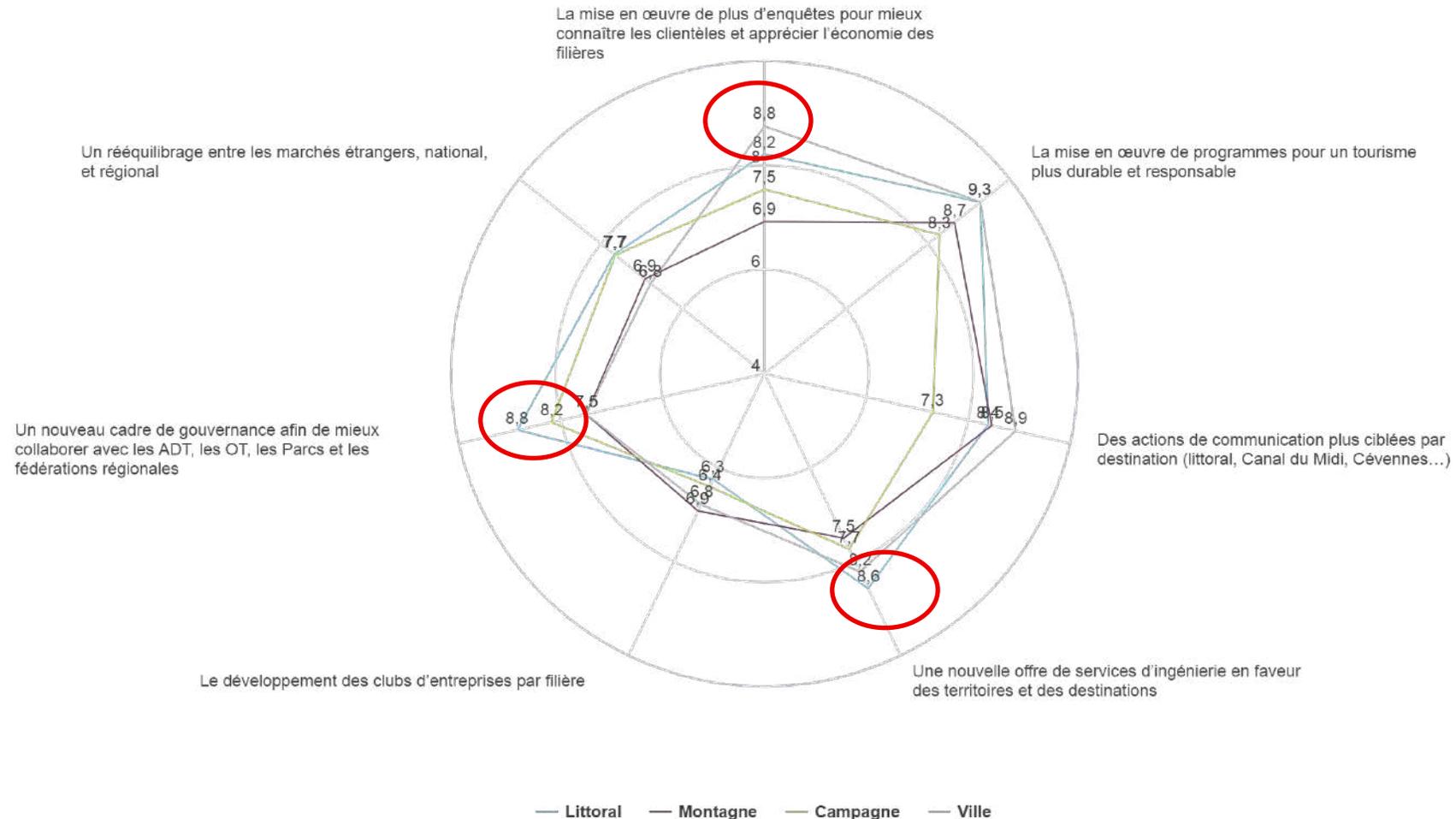
Des orientations majeures tourisme durable, gouvernance, ingénierie, communication par destination.

Le CRTLO fait évoluer ses orientations stratégiques au regard de la crise : êtes-vous d'accord avec ces nouvelles orientations ?



Les OT cat 3 (7,8)	Les OT cat 1 (7,2)
Les OT cat 2 (6,8)	Les OT cat 3 (5,9)

## Croisement Multiple

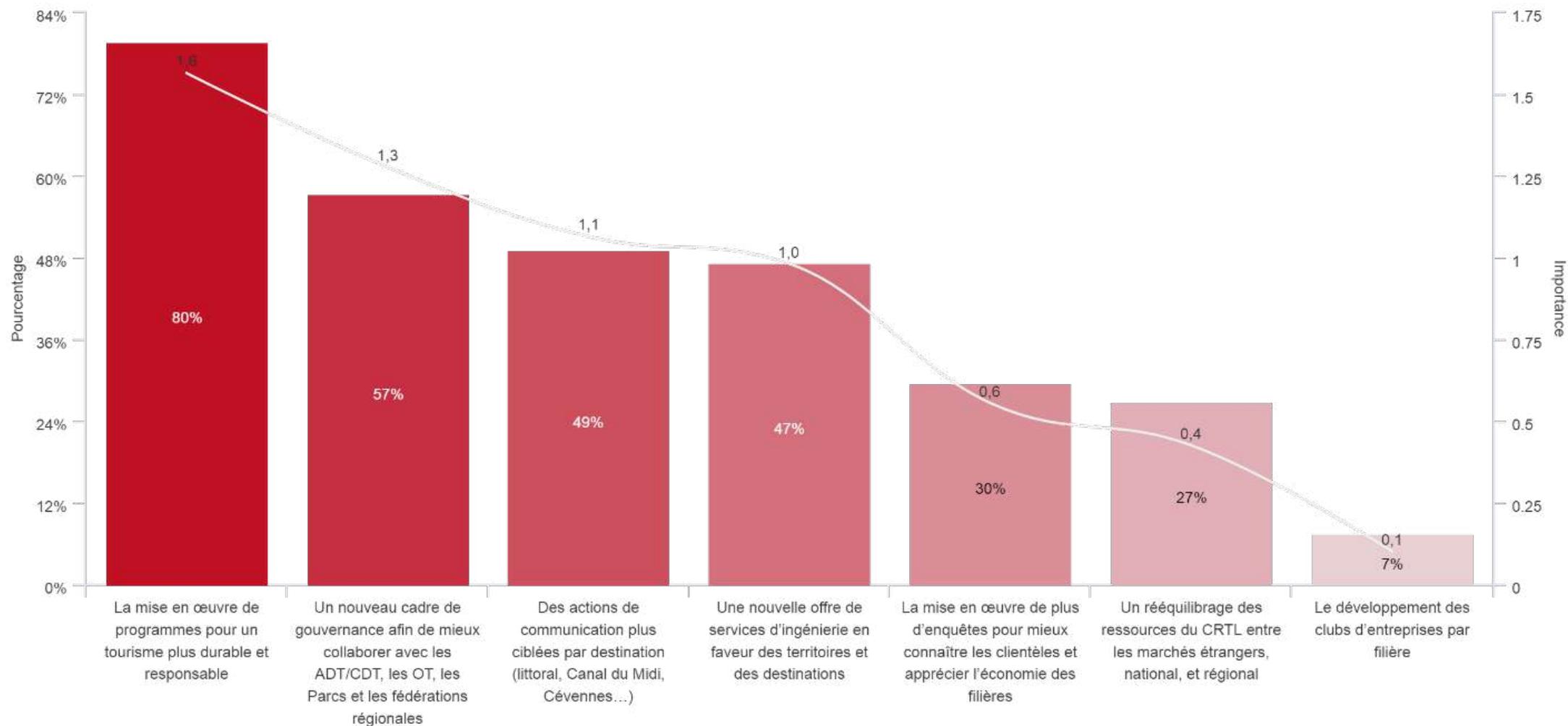


# Les orientations stratégiques prioritaires

Classez les 3 nouvelles orientations stratégiques qui vous semblent prioritaires au développement touristique de l'Occitanie ?

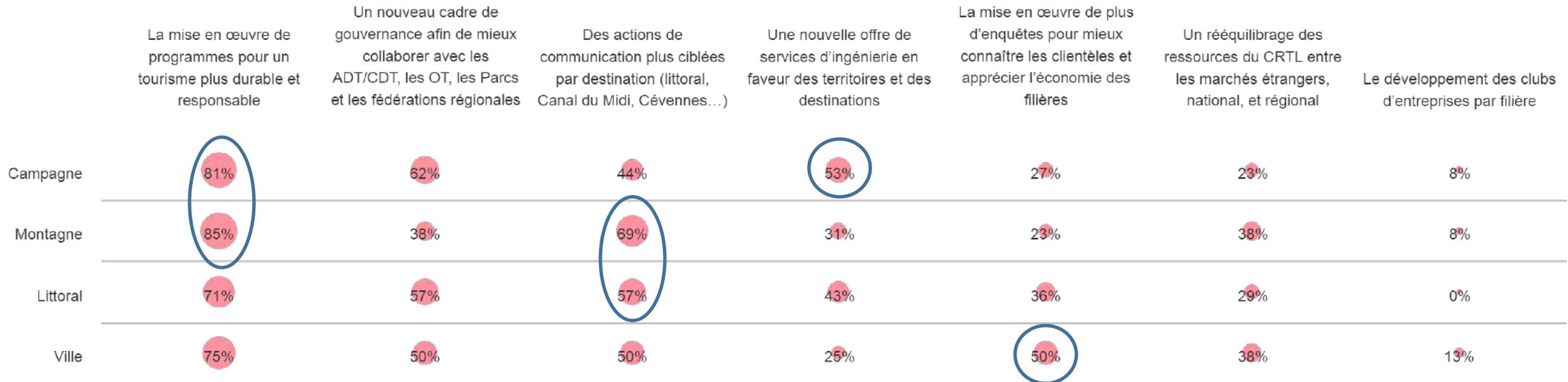
Réponses effectives : 108

Taux de réponse : 100%



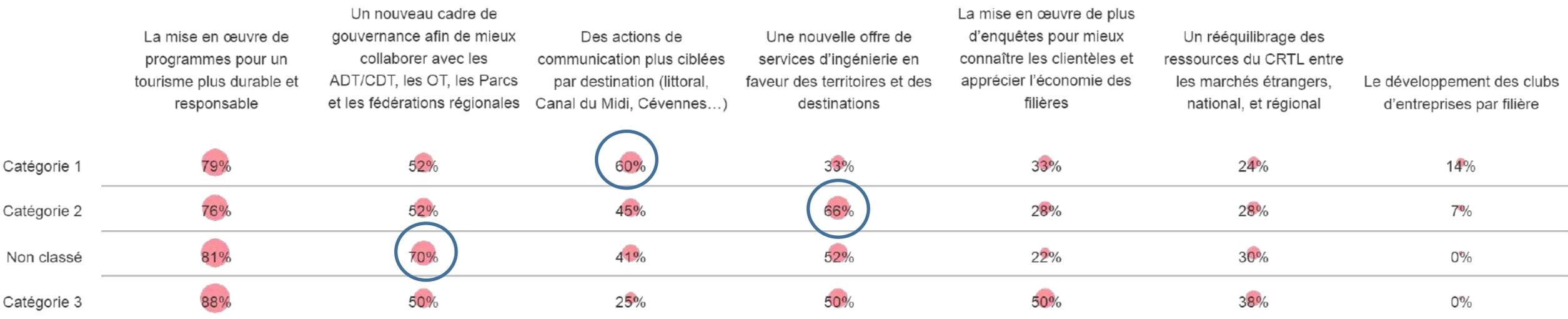
# Les orientations stratégiques prioritaires selon les univers

Croisement : Classez les 3 nouvelles orientations stratégiques qui vous semblent prioritaires au développement touristique de l'Occitanie ? / Votre lieu d'activité principal :



# Les orientations stratégiques prioritaires selon les catégories d'OT

**Croisement : Classez les 3 nouvelles orientations stratégiques qui vous semblent prioritaires au développement touristique de l'Occitanie ? / Votre classement**



# Les échanges avec le CRTLO

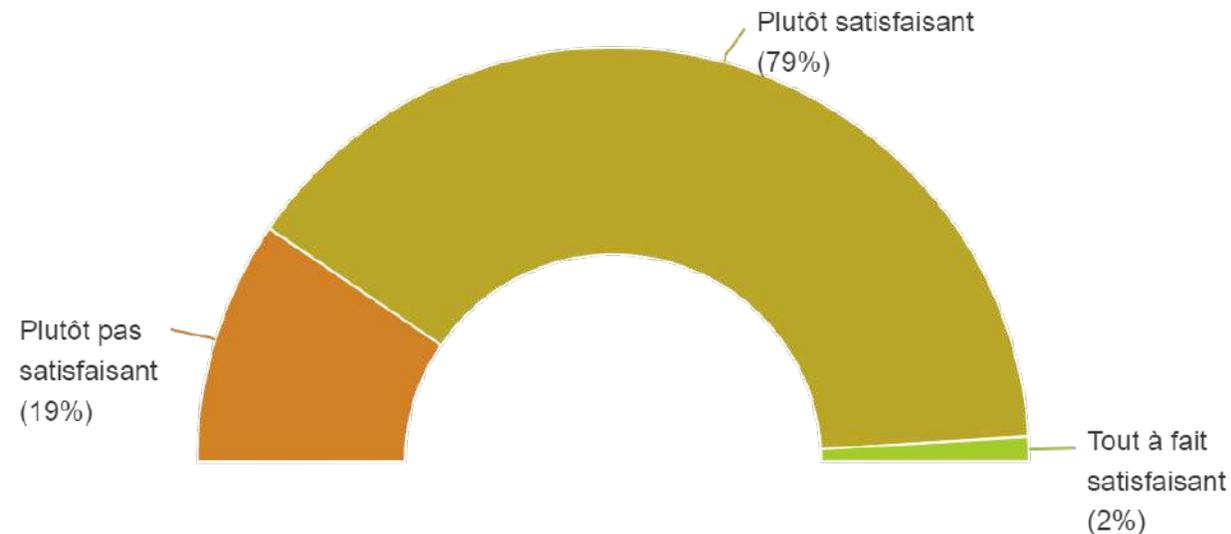
Enquête en ligne auprès des Offices de Tourisme d'Occitanie – Novembre 2020

# Le rythme des temps d'échange

Selon vous, le rythme de ces temps d'échange est :

Réponses effectives : 105

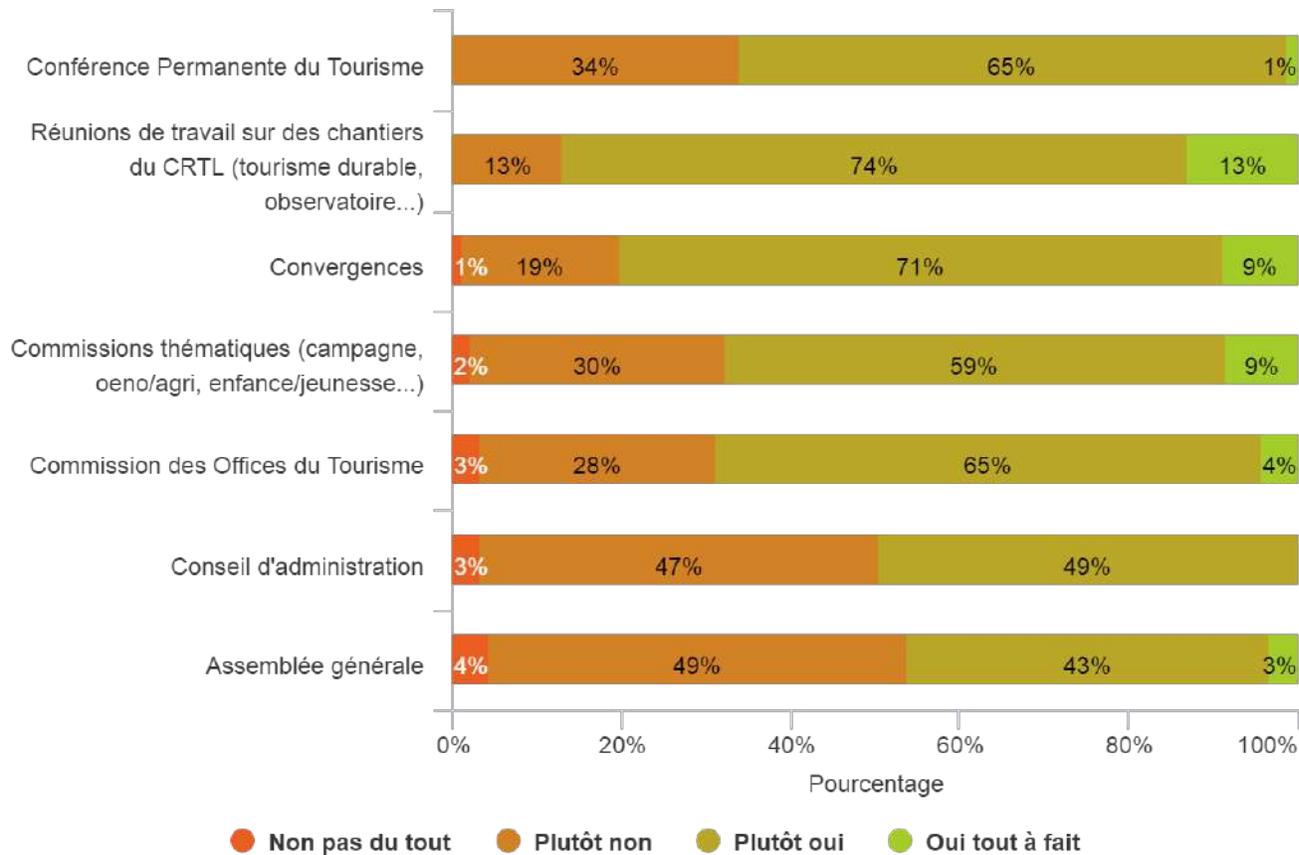
Taux de réponse : 97%



81% des OT ayant répondu à l'enquête sont satisfaits du rythme des échanges avec le CRTLO.

# Les espaces d'expression pour les temps d'échange

Les espaces d'expression suivants sont-ils suffisants pour échanger ?



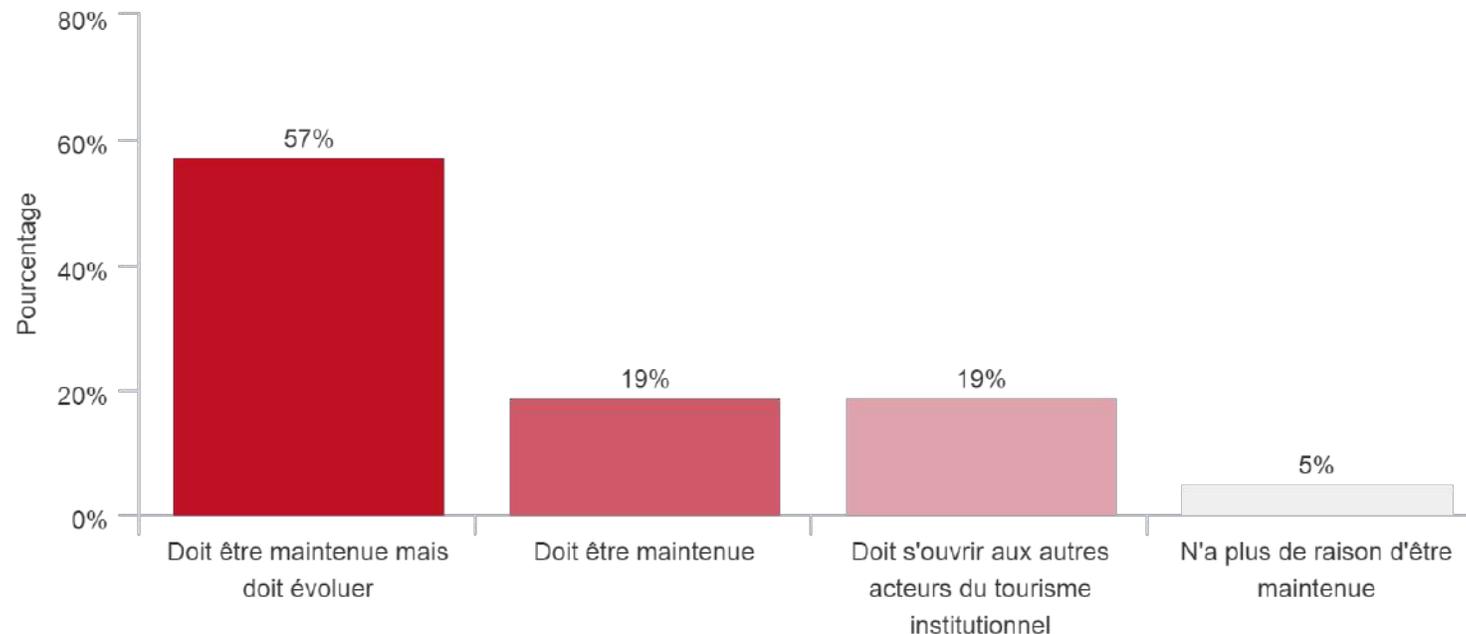
Les espaces d'expression suivants sont-ils suffisants pour échanger ?



Suite à cette fusion, vous considérez que la commission statutaire Offices de Tourisme du CRTL Occitanie...

Réponses effectives : 101

Taux de réponse : 94%



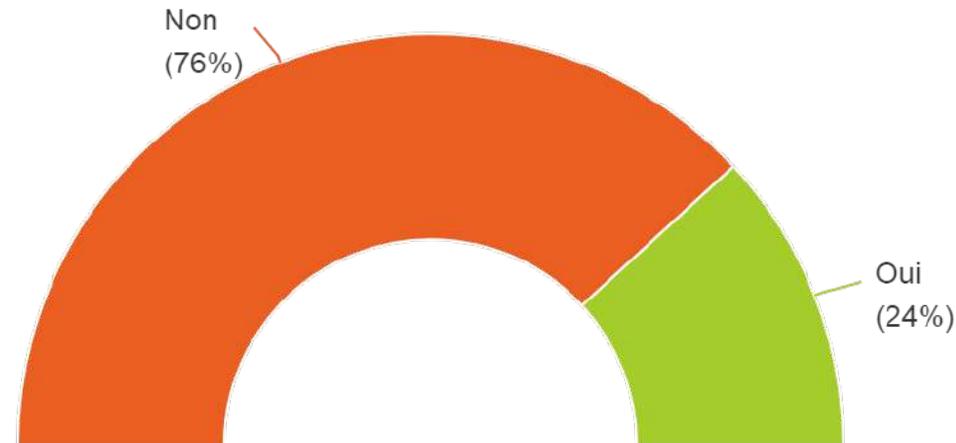
Les réunions thématiques, convergences et les commissions thématiques arrivent avant la commission des offices dans la satisfaction. Et  $\frac{3}{4}$  des OT ayant répondu à l'enquête souhaitent maintenir la commission statutaire OT, mais plus de la moitié souhaitent la voir évoluer.

# Mise en place de nouvelles instances ?

D'une façon plus globale, pensez-vous qu'il faille mettre en place de nouvelles instances de gouvernance au CRTL Occitanie ?

Réponses effectives : 97

Taux de réponse : 90%



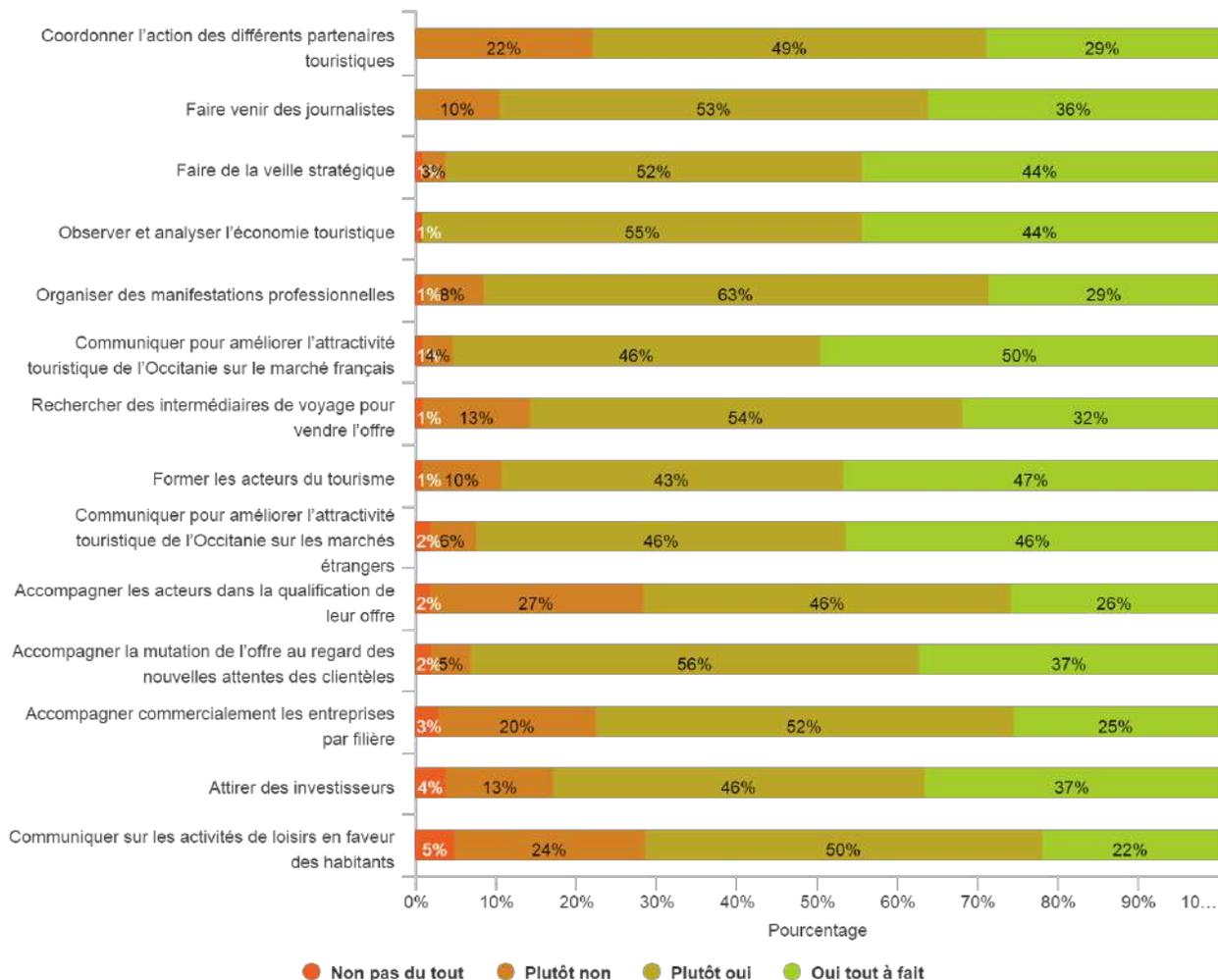
¼ seulement des OT ayant répondu à l'enquête estiment nécessaire la mise en place de nouvelles instances de gouvernance au CRTLO... Pourtant, la mise en place d'un nouveau cadre de gouvernance arrive en 2<sup>ème</sup> position des orientations prioritaires (cf page 26) souhaitées par les OT !

# Les attentes en termes de missions et de services

Enquête en ligne auprès des Offices de Tourisme d'Occitanie – Novembre 2020

# Les missions prioritaires du CRTLO selon les répondants

Pour vous, le CRTLO est un acteur prioritaire pour engager les missions suivantes...



Pour vous, le CRTLO est un acteur prioritaire pour engager les missions suivantes...



# Evaluation des missions du CRTLO selon le classement des OT

Pour vous, le CRTLO est un acteur prioritaire pour engager les missions suivantes...



Les OT cat 2 et 3 (8,3)	Les OT cat 1 (7,9)
Les OT cat 3 (8,8) Les OT cat 1 (8,5)	Les OT non classés (7,3)
Les OT cat 3 (8,8)	Les OT non classés (7,5)
Les OT Cat 1 (8,5)	Les OT cat 2 (7,2) Les OT non classés (7,6)
Les OT cat 2 et en cours de classement (8,3)	Les OT cat 1 et 3 (7,5)



Les nouveaux chantiers : communiquer sur le marché français, observer / analyser, et veille stratégique

# Evaluation des missions du CRTLO selon le classement des OT

Quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis du CRTL Occitanie concernant les missions suivantes ?



Les OT cat 3 (8,8)	Les OT cat 1 et 2 (7,4)
Les OT cat 3 et non classés (7,9)	Les OT cat 2 (7,1)
Les OT cat 1 (7,6)	Les OT cat 3 (6,7)
Les OT non classés (8,0) Les OT cat 1 (7,4)	Les OT cat 2 (6,6)
Les OT non classés (7,8)	Les OT cat 3 (5,38) Les OT cat 2 (6,8)

# Evaluation des missions du CRTLO selon le classement des OT

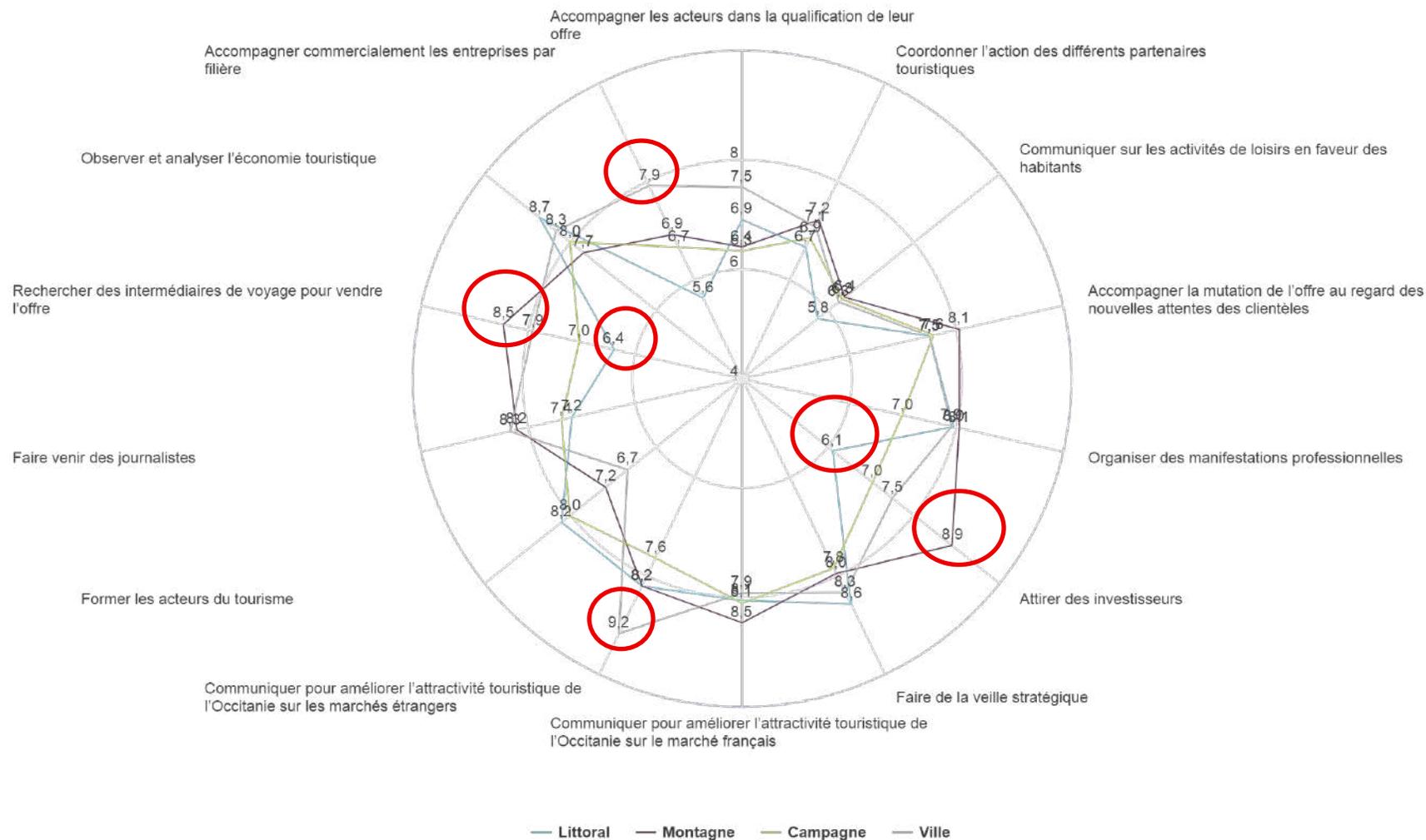
Quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis du CRTL Occitanie concernant les missions suivantes ?



Les OT non classés (7,1)	Les OT cat 3 (5,8)
Les OT non classés (6,8)	Les OT cat 3 (6,3)
Les OT non classés (6,7)	Les OT cat 3 (4,2)

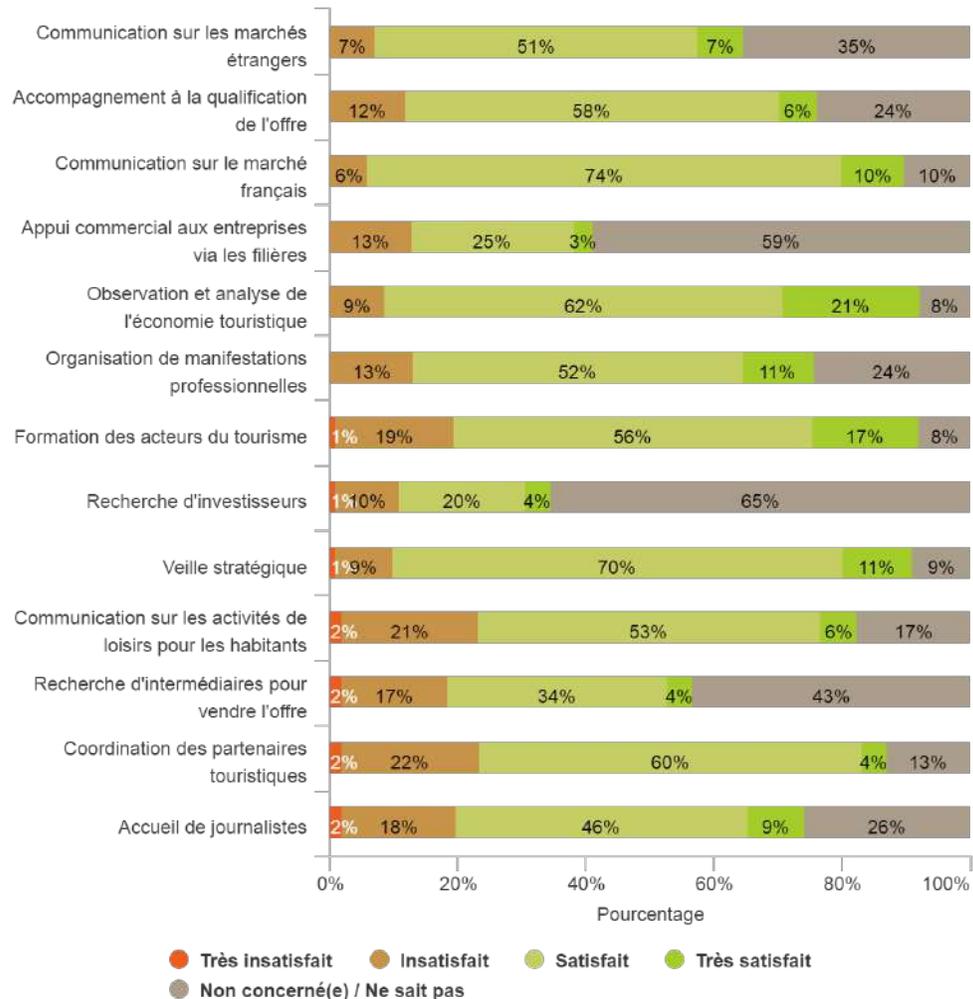
# Les missions prioritaires du CRTLO selon les univers

Croisement Multiple



# Evaluation globale des missions du CRTLO

Quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis du CRTL Occitanie concernant les missions suivantes ?



Quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis du CRTL Occitanie concernant les missions suivantes ?



# Evaluation des missions du CRTLO selon le classement des OT

Quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis du CRTL Occitanie concernant les missions suivantes ?



Les OT de cat 3 (7,6) Les OT de cat 1 (7,5)	Les OT non classés (6,5)
Les OT de cat 1 (6,9)	Les OT cat 2 (6,4)
Les OT cat 3 (7,5) Les OT non classés (7,2)	Les OT cat 1 (6,4)
Les OT cat 3 (7,5)	Les OT non classés (6,2) Les OT cat 2 (6,3)

# Evaluation des missions du CRTLO selon le classement des OT

Quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis du CRTL Occitanie concernant les missions suivantes ?



Les OT cat 3 (7,8)	Les OT non classés (6,2)
Les OT cat 1 (6,7)	Les OT cat 3 (6,0)
Les OT cat 3 (7,5)	Les OT cat 2 (5,3)
Les OT cat 3 (6,7)	Les OT cat 1 (5,7)
Les OT cat 1 (6,2)	Les OT non classés et cat 3 (5,6,)

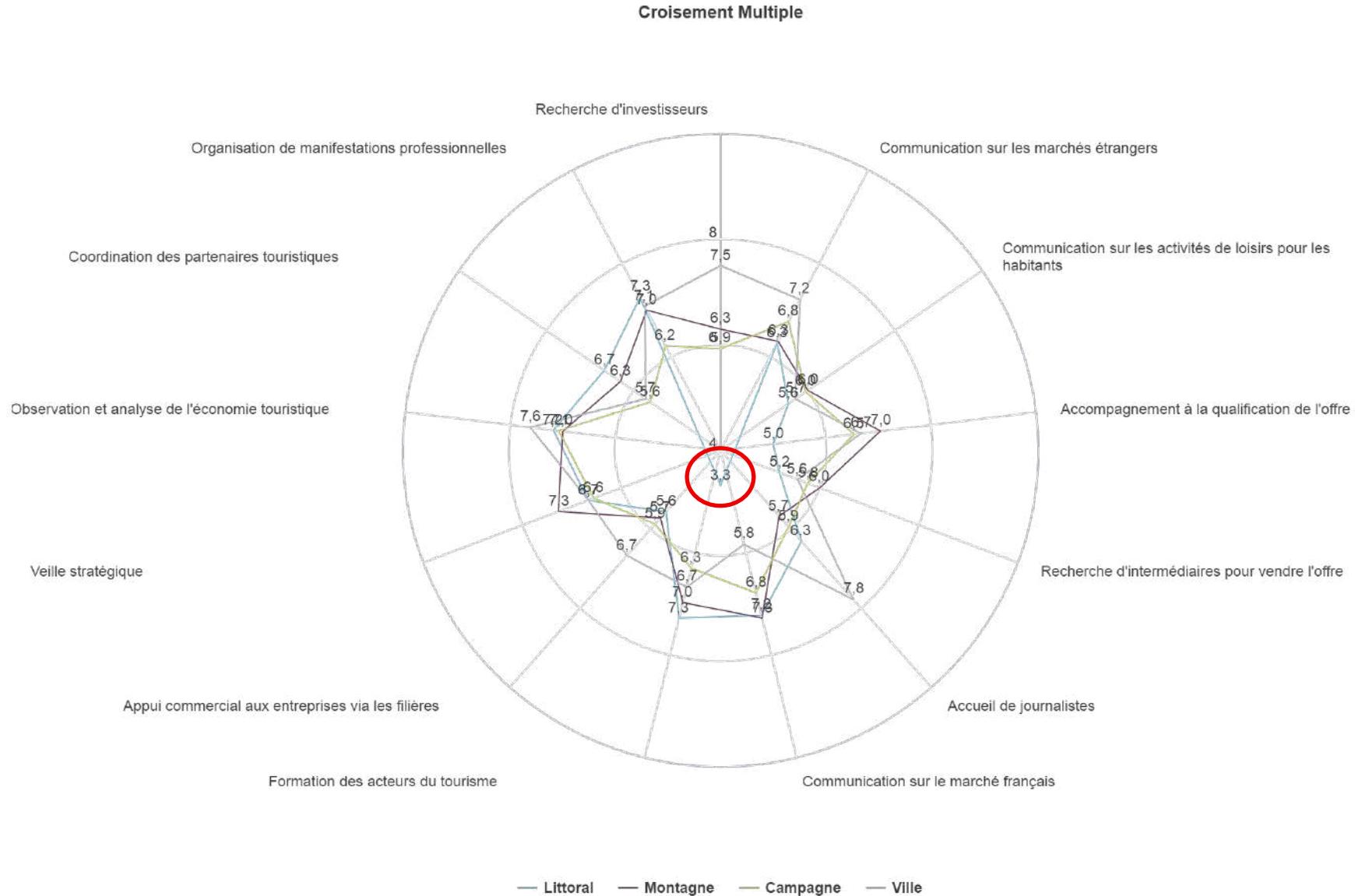
# Evaluation des missions du CRTLO selon le classement des OT

Quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis du CRTL Occitanie concernant les missions suivantes ?



	Les OT cat 2 (5,2)
Les OT de cat 1 (6,1)	Les OT cat 2 (5,2)
Les OT cat 3 (6,7)	Les OT cat 2 (4,8)

# Evaluation des missions du CRTLO selon les univers



# Les suggestions de mission complémentaires

J'aimerais que l'on retrouve une démarche de développement local via le tourisme...une réelle démarche de réseaux professionnels liés à cette politique de développement. Faire le distinguo entre les offices de métropoles ou grandes villes et ceux sis dans des territoires ruraux. Nous disparaissions et avec nous toute une culture, tout un terroir !

Accentuer la finesse de lecture des observatoires mis en œuvre et se doter d'outils fiables de lectures des transferts de flux infra

accentuer la recherche de clientèle thermale via le milieu médical et les médecins spécialisés

Chef de file de la coordination des actions de communications dans une logique d'articulation et de convergence CRT/ADT/OT

Plus d'ateliers de travail thématiques. Meilleure mise en réseau des offices de tourisme

Faire le relais des territoires. pas assez de prise en compte du terrain et des initiatives

Un accompagnement opérationnel sur l'optimisation de nos ressources commerciales de nos structures, notamment la taxe de séjour et sur le conseil sanitaire et ses conséquences organisationnelles (télétravail, équipement visio-conférence ...)

Le CRTL devrait en faire moins ! On ne peut pas tout faire (bien). il faut à mon sens se concentrer sur la clientèle française de proximité et intra-Occitanie vue le contexte sanitaire.

# L'appréciation globale

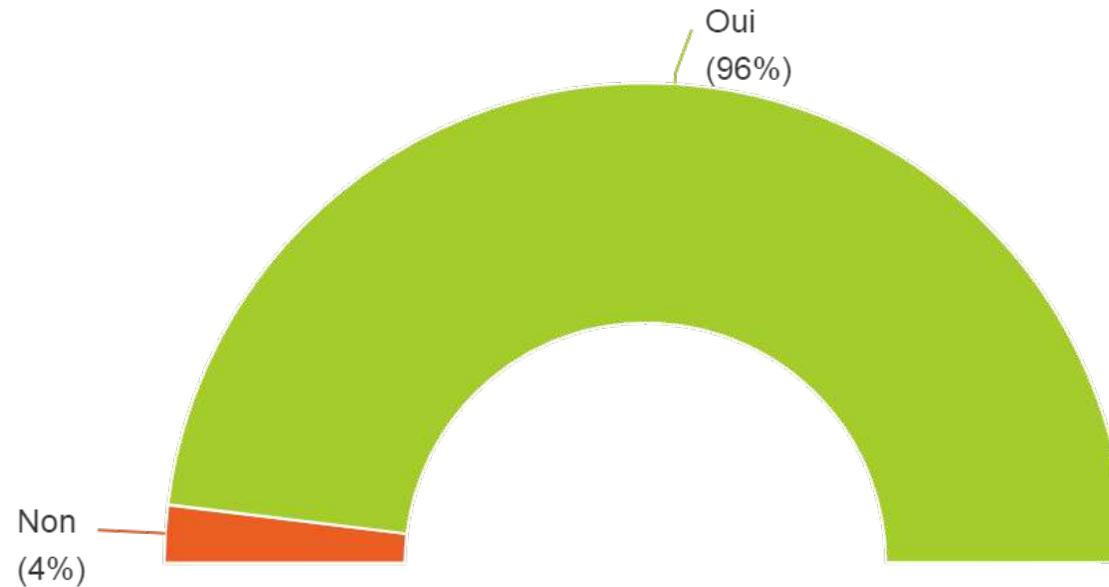
Enquête en ligne auprès des Offices de Tourisme d'Occitanie – Novembre 2020

# Appréciation globale de l'action du CRTLO

**Globalement, êtes-vous satisfait(e) de l'action du CRTL Occitanie ?**

Réponses effectives : 103

Taux de réponse : 95%

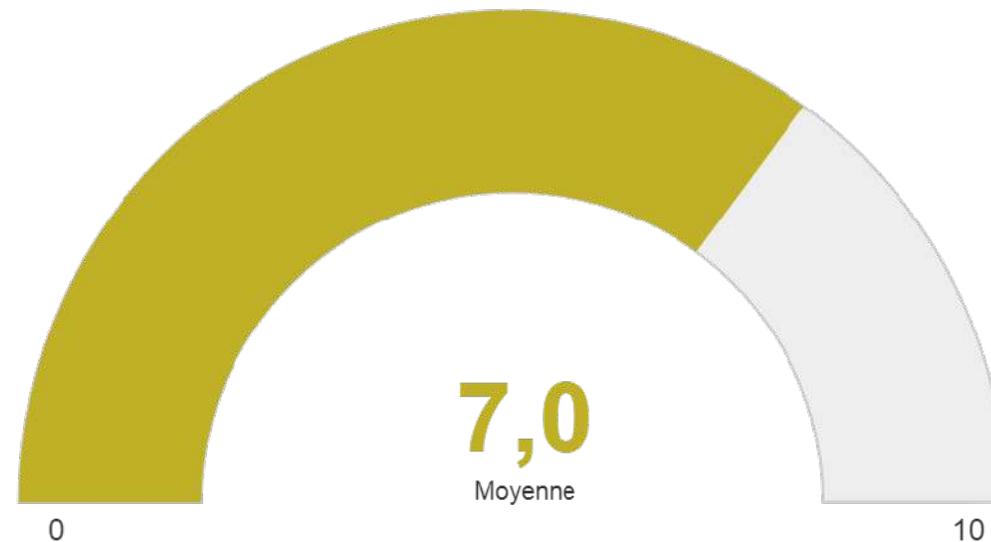


# Appréciation globale de l'action du CRTLO

## Comment évaluez-vous l'action globale du CRTL Occitanie ?

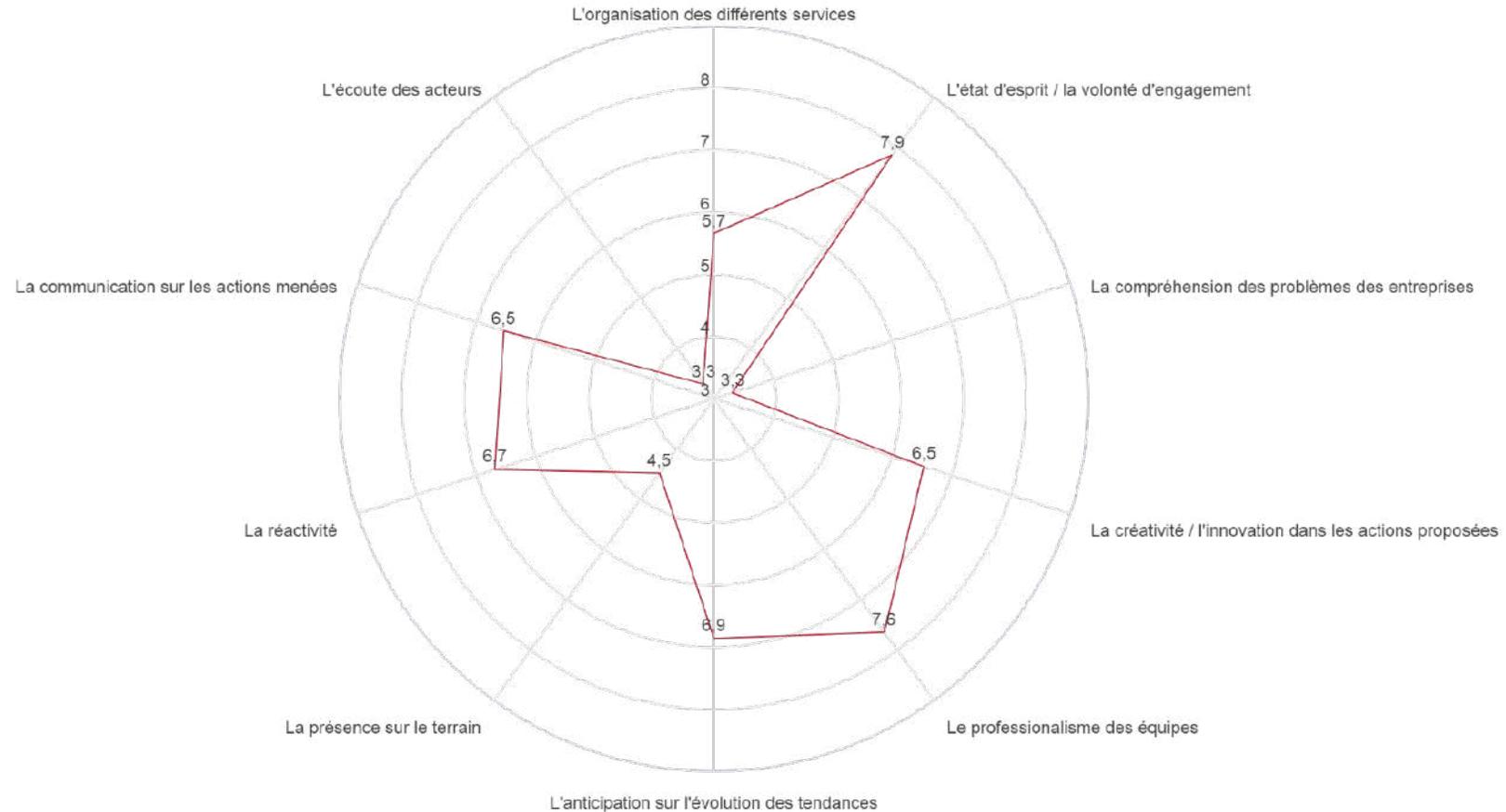
Réponses effectives : 103

Taux de réponse : 95%



# Appréciation globale de l'action du CRTLO

Comment évaluez-vous le CRT sur les points suivants :

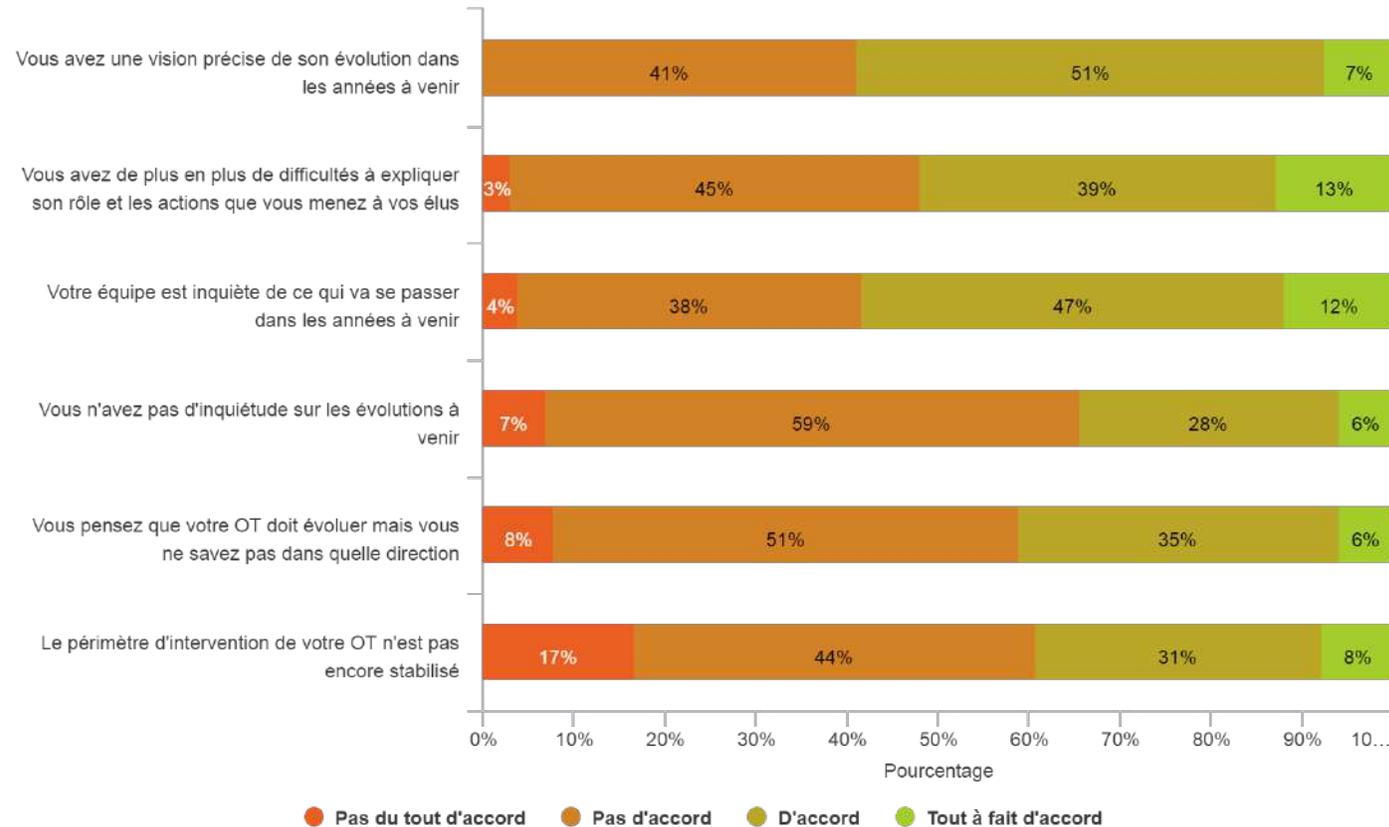


# La vision de l'évolution

Enquête en ligne auprès des Offices de Tourisme d'Occitanie – Novembre 2020

# Votre vision de l'évolution de votre Office de Tourisme

Concernant la situation de VOTRE structure, êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes :



Concernant la situation de VOTRE structure, êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes :



# Votre vision de l'évolution de votre Office de Tourisme

## ... De l'incertitude et une vague inquiétude

- Une large majorité de dirigeants d'OT (58%) ont une vision précise de l'évolution de leur OT dans les années à venir et 41% pensent que leur OT doit évoluer mais ignorent dans quelle direction.

**Vous avez une vision précise de son évolution dans les années à venir**

Réponses effectives : 107

Taux de réponse : 99%



**Vous pensez que votre OT doit évoluer mais vous ne savez pas dans quelle direction**

Réponses effectives : 102

Taux de réponse : 94%



- Seulement 1/3 des répondants ne manifestent pas d'inquiétude concernant les évolutions à venir de leur structure et ils sont 59% à sentir leur équipe inquiète.

**Vous n'avez pas d'inquiétude sur les évolutions à venir**

Réponses effectives : 102

Taux de réponse : 94%



**Votre équipe est inquiète de ce qui va se passer dans les années à venir**

Réponses effectives : 101

Taux de réponse : 94%



- 39% estiment que le périmètre d'intervention de leur OT n'est pas encore stabilisé.

# Votre vision de l'évolution de votre Office de Tourisme

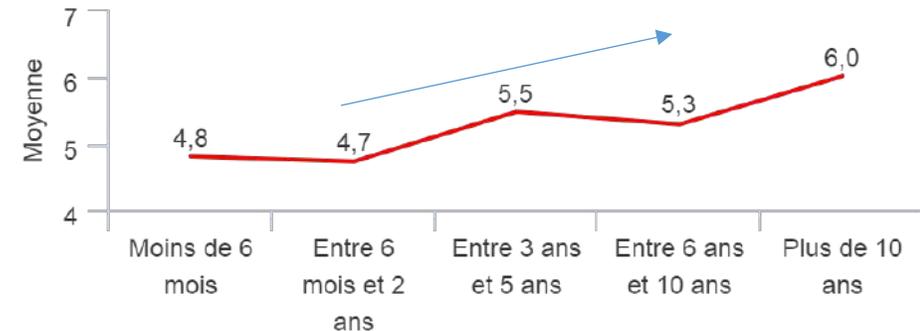
**Vous avez de plus en plus de difficultés à expliquer son rôle et les actions que vous menez à vos élus**

Réponses effectives : 102

Taux de réponse : 94%



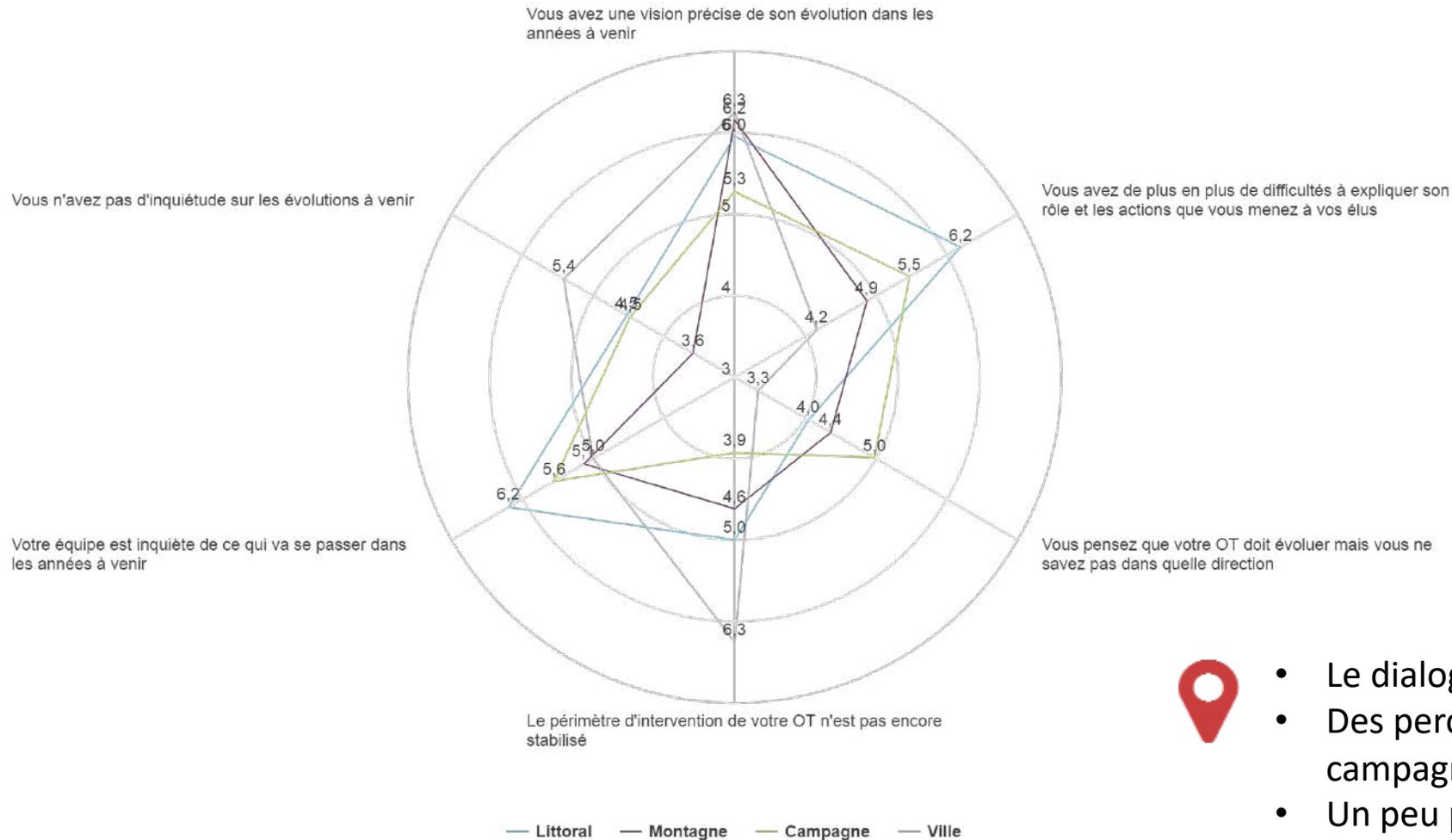
**Croisement : Vous êtes directeur (trice) de votre OT depuis : / Vous avez de plus en plus de difficultés à expliquer son rôle et les actions que vous menez à vos élus**



Plus de la moitié des répondants (52%) éprouvent de plus en plus de difficultés à expliquer le rôle de l'OT et les actions menées à leurs élus.  
Et plus les dirigeants d'OT ont de l'ancienneté dans leur poste (plus ils ont de recul), plus ce constat est marqué.

# Votre vision de l'évolution de votre Office de Tourisme

## Croisement Multiple



- Le dialogue avec les élus plus difficile sur le littoral.
- Des perceptions d'évolution plus marquées en campagne.
- Un peu plus d'instabilité et d'inquiétude sur les évolutions à venir pour les destinations urbaines.

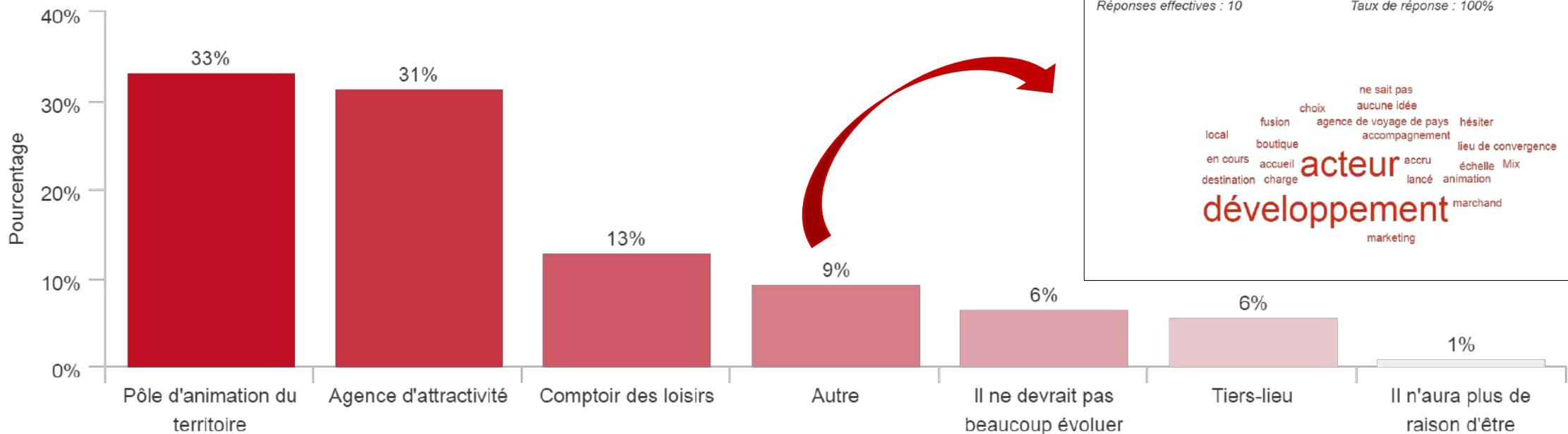
# L'évolution de votre Office de Tourisme

## ... Vers une double orientation : hospitalité / attractivité

Selon vous, dans les années à venir, votre OT devrait plutôt évoluer vers une structure de type...

Réponses effectives : 108

Taux de réponse : 100%



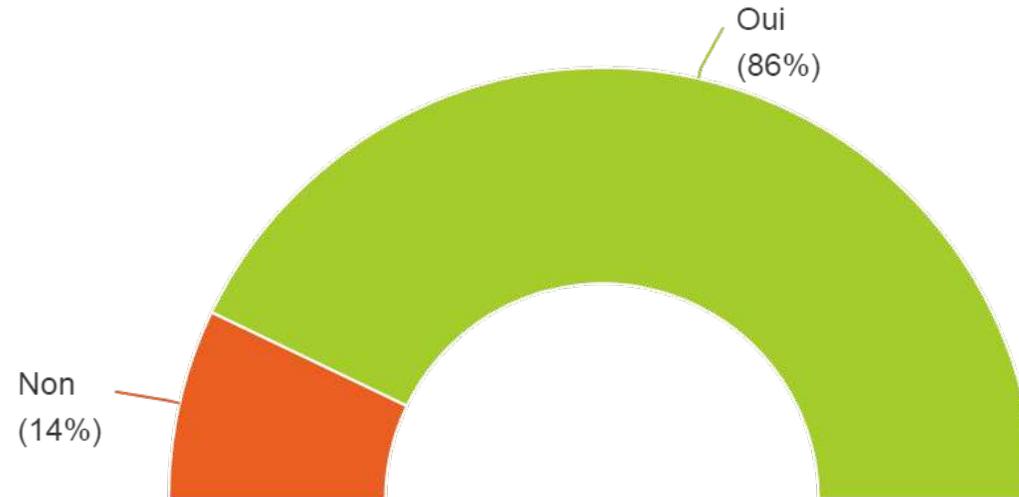
Pôle d'animation du territoire et agence d'attractivité deux évolutions majeures pour 64 % des OT

# Evolution et besoins d'accompagnement par le CRTLO

**Souhaitez-vous que le CRTL Occitanie vous accompagne dans les évolutions auxquelles vous allez être confrontés ?**

Réponses effectives : 105

Taux de réponse : 97%





# Evolution et besoins d'accompagnement par le CRTLO

## ... Verbatim

*“ Information, formation, innovation ”*

*“ échanges sur le tourisme de demain et les évolutions des ot ”*

*“ Définir un maillage économique et non institutionnel des territoires ”*

*“ Formations, veille et coordination avec les relais territoriaux (ADT, CDT) (éviter les doublons) ”*

*“ veille ”*

*“ audit + validation de la démarche une sorte de CAUTION du CRT comme si on avait un label de la bonne évolution au regard de l'ensemble ”*

*“ En venant sur site et en écoutant les élus ( politiques et acteurs touristiques) de notre Comité de Direction: en observant nos forces, nos faiblesses et nos impuissances face à certains impacts des politiques menées qui entraînent parfois plus de confusion que de visibilité (GSO notamment). ”*

*“ de la veille, de la formation ”*

*“ Accompagnement les territoires pour mutualiser leur compétence tourisme dans une logique de maillage régional s'appuyant sur des destinations fortes et disposant d'une certaine taille critique (et s'affranchissant des contraintes du découpage départemental). ”*

# Evolution et besoins d'accompagnement par le CRTLO

... Verbatim

*“ Travailler de concert avec les CDT et les OT ”*

*“ mission d'ingénierie, état des lieux des missions et définition des partenariats avec les différents acteurs du territoire ”*

*“ Formations, mission conseil... ”*

*“ Stratégie, accompagnement pour gérer les évolutions des OT ”*

*“ Ingénierie prospective sur les tendances à venir et les marchés touristiques, mobilisables auprès des élus locaux ou des prestataires  
Appui au développement des filières et à l'installation des entreprises / l'attractivité, locale, des territoires (outils, observatoire,  
animation...)*

*Formations des équipes et soutien à l'information des acteurs locaux, dont élus ”*

*“ ingénierie, benchmark, lorsque nécessaire appui terrain auprès des élus, ”*

*“ Adapter une nouvelle stratégie en prenant en compte la crise COVID ”*

*“ en nous aidant à définir l'échelle d'action la plus pertinente (qui n'a pas de lien avec le découpage administratif) ”*

*“ en continuant la veille et l'échange d'idées nouvelles / webinaires / formations ... ”*

# Extraits des commentaires et suggestions

“ Les grandes actions de promotion du CRT concernent essentiellement les grands sites. Il est normal d'avoir une locomotive pour faire avancer un train, mais (...) en cette période de crise et pour un avenir proche, où de plus en plus de visiteurs cherchent un tourisme qui s'éloigne du tourisme de masse, nos "petites" destinations sont recherchées par ce type de visiteur.

Attention, il ne faut pas abandonner nos locomotives (qui attirent la grande majorité des touristes), mais si nos "petites" destinations obtenaient 20% des actions ou du budget communication, ça serait déjà un grand pas !

Car actuellement, si nous ne sommes pas à côté, d'un grand site, ou des Pyrénées, ou du littoral, nous avons l'impression de ne pas exister pour le CRT.

“ Que la moindre parcelle de territoire soit reconnue à part entière dans la destination Occitanie ”

“ On a besoin d'un CRT qui nous "guide" nous aide à anticiper l'évolution des tendances / des clients / nous aide à aider les pros en nous formant / un CRT innovant mais impliqué auprès des ADT et OT en nous laissant le contact avec le terrain / On a besoin d'une équipe dynamique que l'on connaisse .... et qui soit motivée (!! ) et très en pointe sur les tendances du tourisme et ses évolutions / idem sur l'accompagnement des OT / besoin aussi d'une meilleure répartition des missions entre OT et ADT et CRT ”

“ Des formations en visio qui évitent les contraintes géographiques et qui sont plus accessibles financièrement ”

Etre le garde fou de la cohérence des politiques menées localement et au niveau départemental. ”

“ La communication se fait certainement mais via les instances départementales qui ne répercutent pas forcément l'ensemble des données.

“ Une meilleure coordination CRT/ADT/OT ”

“ Revoir les tarifs par rapport à la formation du personnel des Offices de Tourisme avec différents niveaux selon peut être la taille des OT. Aujourd'hui nous ne sommes plus en mesure d'envoyer nos agents en formation via le programme du CRT compte tenu des coûts et des faibles moyens des offices de tourisme ruraux. ”

# Les éléments à retenir

Des résultats assez positifs dans l'ensemble, concernant l'évaluation du CRTLO, mais un peu d'inquiétude quant à l'évolution des structures.

## Les points forts

- Une région qui a plutôt mieux résisté à la crise que les autres régions françaises selon les répondants à l'enquête, avec un ressenti globalement plus positif de la part des OT que de la part des socio-professionnels (confère comparatif entre les deux enquêtes en annexe).
- Le CRTLO a été réactif dans la gestion de la crise et le plan de relance est connu de la plupart des répondants.
- Des Offices de Tourisme globalement d'accord avec les nouvelles orientations du CRTLO.

## Les points à travailler

- La présence sur le terrain.
- Une organisation interne peu lisible (pas d'organigramme avec trombinoscope et contacts directs).
- La compréhension des problèmes des entreprises et une meilleure écoute des acteurs.
- Des efforts de coordination entre les différents acteurs institutionnels encourageants et à poursuivre.
- Une vision un peu inquiète et incertaine de l'avenir.

# Evaluation de l'action du CRTL Occitanie par les Offices de Tourisme

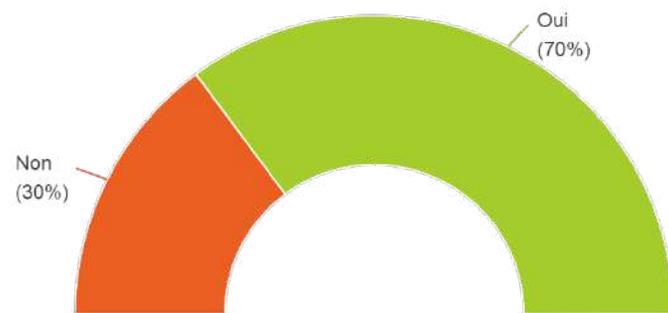
**Annexe** - Comparatif avec les résultats de l'enquête socio-pros



Selon vous, le CRTLO a-t-il été suffisamment réactif dans la gestion de la crise du COVID-19 ?

Réponses effectives : 899

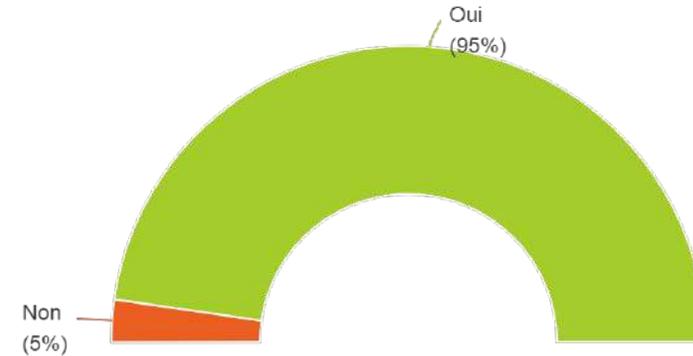
Taux de réponse : 90%



Selon vous, le CRTL Occitanie a-t-il été suffisamment réactif dans la gestion de la crise du COVID-19 ?

Réponses effectives : 108

Taux de réponse : 100%

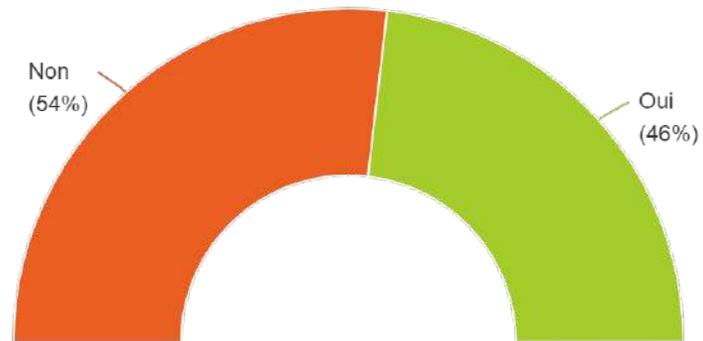




Avez-vous eu connaissance des actions du plan de relance d'un montant de 3 millions d'euros ?

Réponses effectives : 981

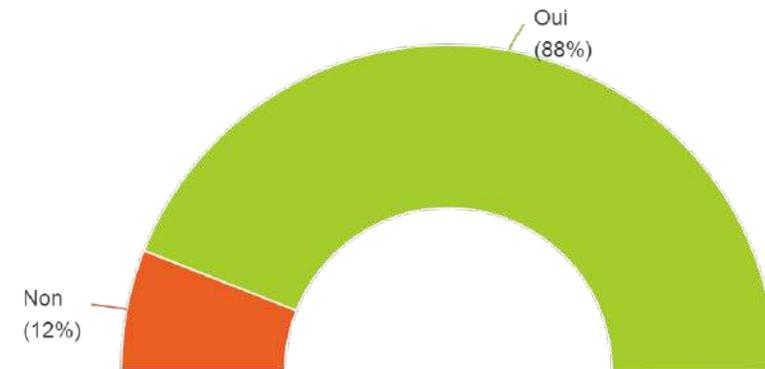
Taux de réponse : 96%



Avez-vous eu connaissance des actions du plan de relance d'un montant de 3 millions d'euros ?

Réponses effectives : 108

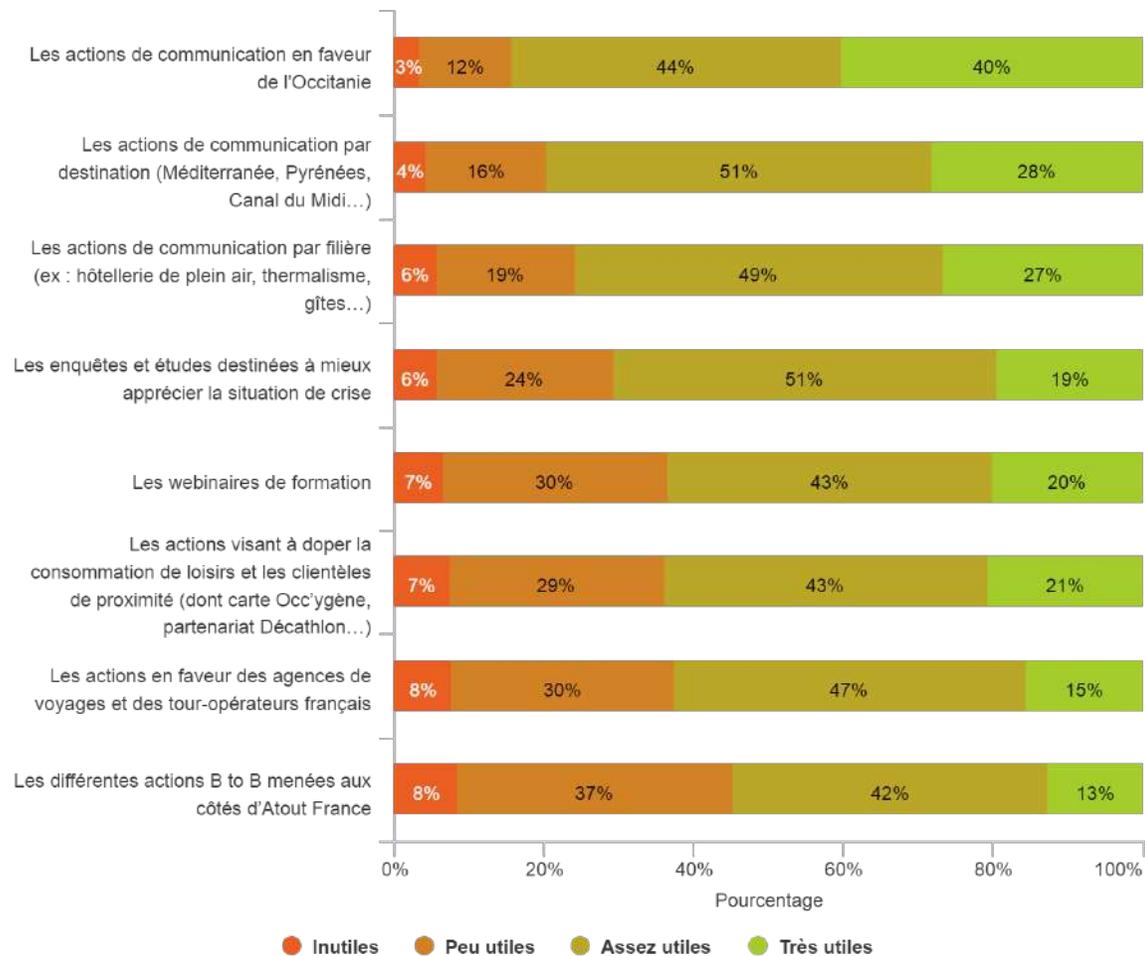
Taux de réponse : 100%



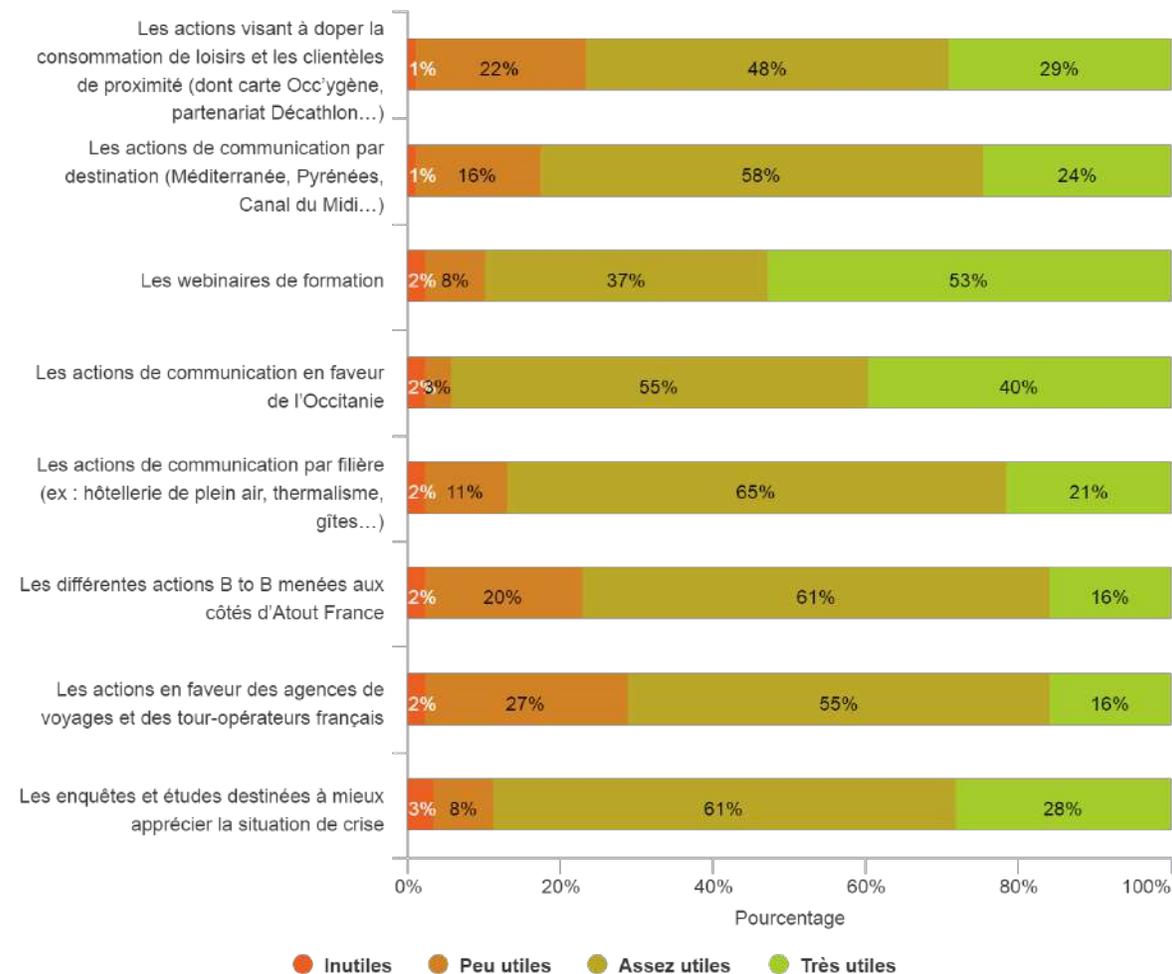
# La gestion de la crise



Au regard de la situation de crise et a posteriori, comment évaluez-vous l'utilité des actions suivantes ?



Au regard de la situation de crise et a posteriori, comment évaluez-vous l'utilité des actions suivantes ?



## Au regard de la situation de crise et a posteriori, comment évaluez-vous l'utilité des actions suivantes ?



## Au regard de la situation de crise et a posteriori, comment évaluez-vous l'utilité des actions suivantes ?

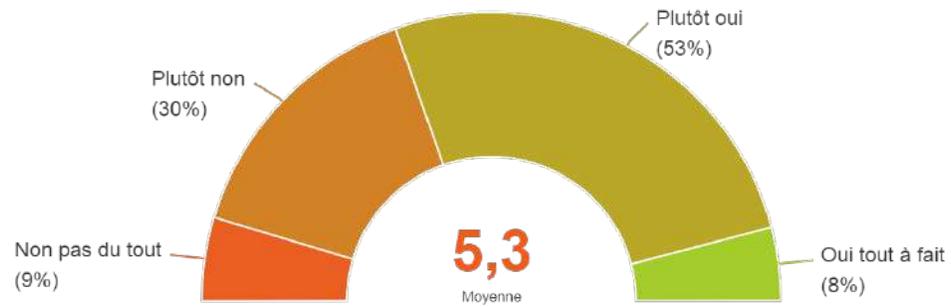




Selon vous, les différents acteurs institutionnels du tourisme (OT, ADT/CDT, CRT) ont-ils été suffisamment coordonnés dans la gestion de la crise ?

Réponses effectives : 950

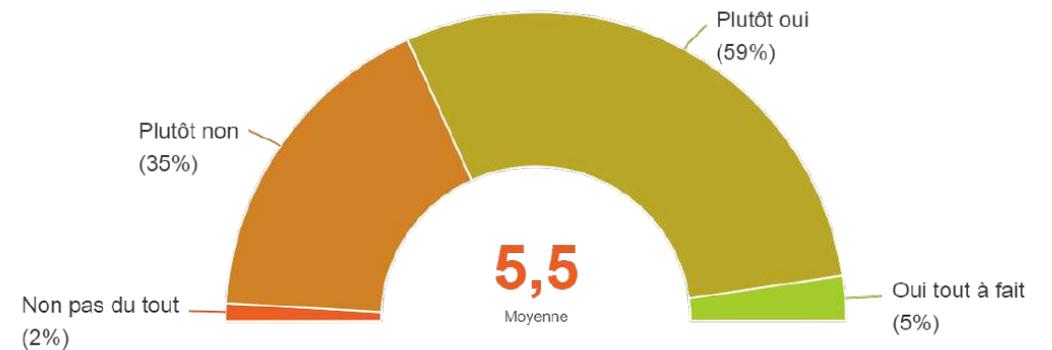
Taux de réponse : 93%



Selon vous, les différents acteurs institutionnels du tourisme (OT, ADT/CDT, CRT) ont-ils été suffisamment coordonnés dans la gestion de la crise ?

Réponses effectives : 107

Taux de réponse : 99%



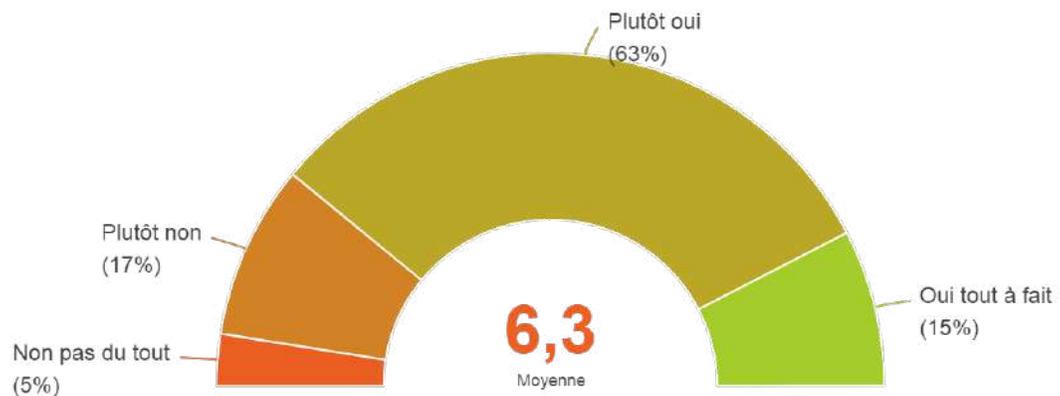
# La gestion de la crise



Selon vous, l'Occitanie a-t-elle mieux résisté à la crise cet été que les autres régions françaises ?

Réponses effectives : 952

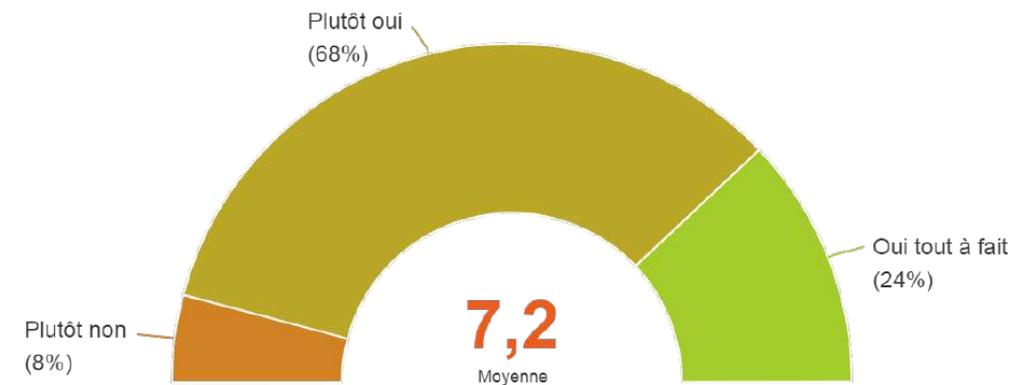
Taux de réponse : 93%



Selon vous, l'Occitanie a-t-elle mieux résisté à la crise cet été que les autres régions françaises ?

Réponses effectives : 108

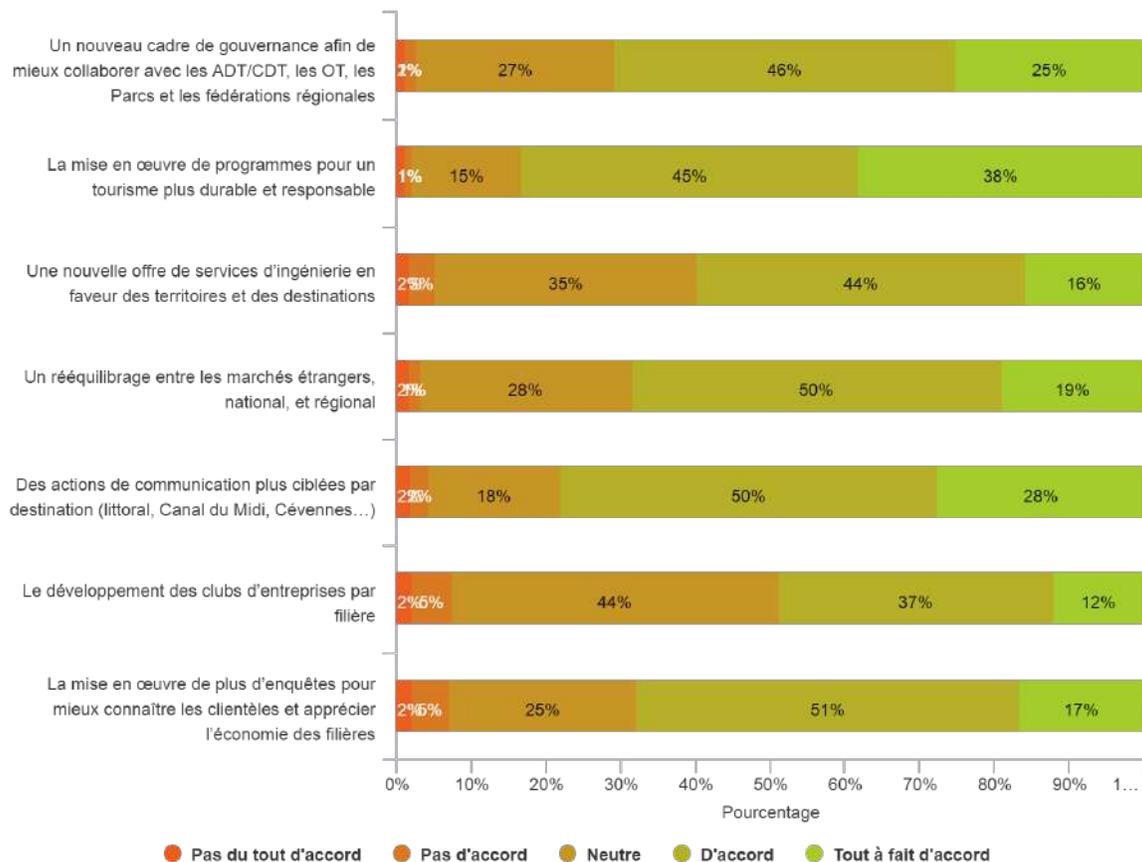
Taux de réponse : 100%



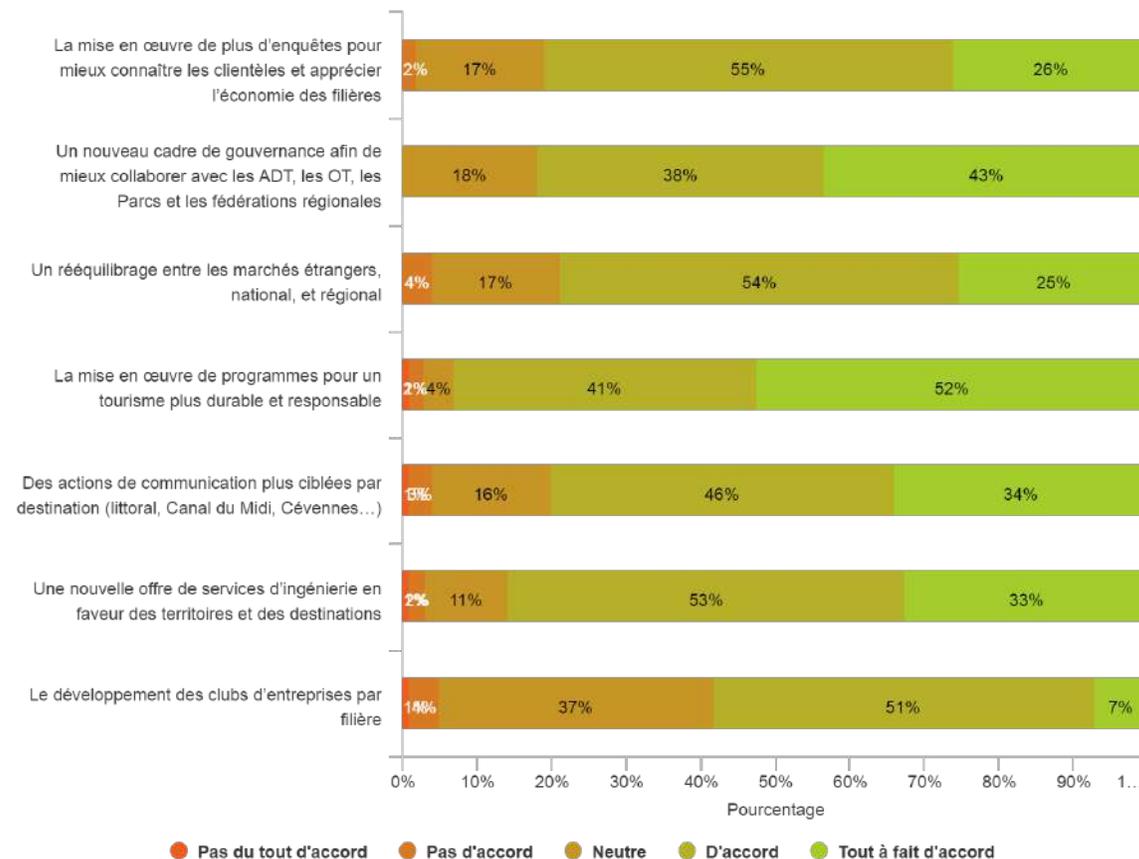
# Les nouvelles orientations du CRTLO



Le CRTLO fait évoluer ses orientations stratégiques au regard de la crise : êtes-vous d'accord avec ces nouvelles orientations ?

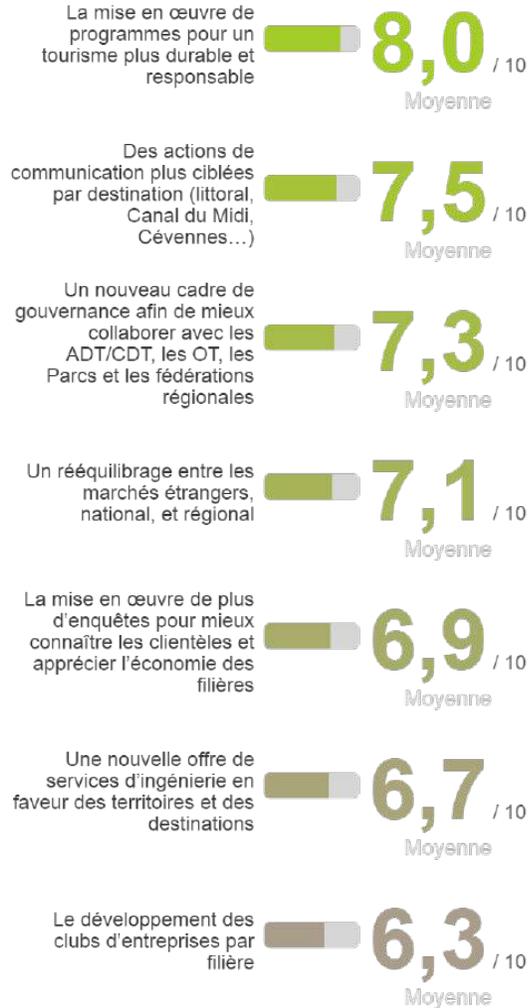


Le CRTLO fait évoluer ses orientations stratégiques au regard de la crise : êtes-vous d'accord avec ces nouvelles orientations ?

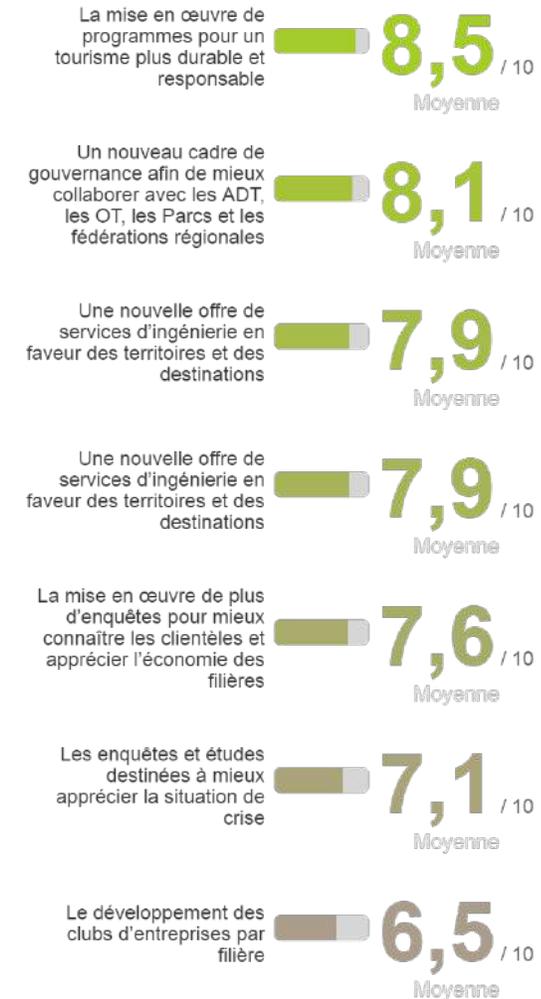


# Les nouvelles orientations du CRTLO

Le CRTLO fait évoluer ses orientations stratégiques au regard de la crise : êtes-vous d'accord avec ces nouvelles orientations ?



Le CRTLO fait évoluer ses orientations stratégiques au regard de la crise : êtes-vous d'accord avec ces nouvelles orientations ?



# Les orientations stratégiques prioritaires



Classez les 3 nouvelles orientations stratégiques qui vous semblent prioritaires au développement touristique de l'Occitanie ?

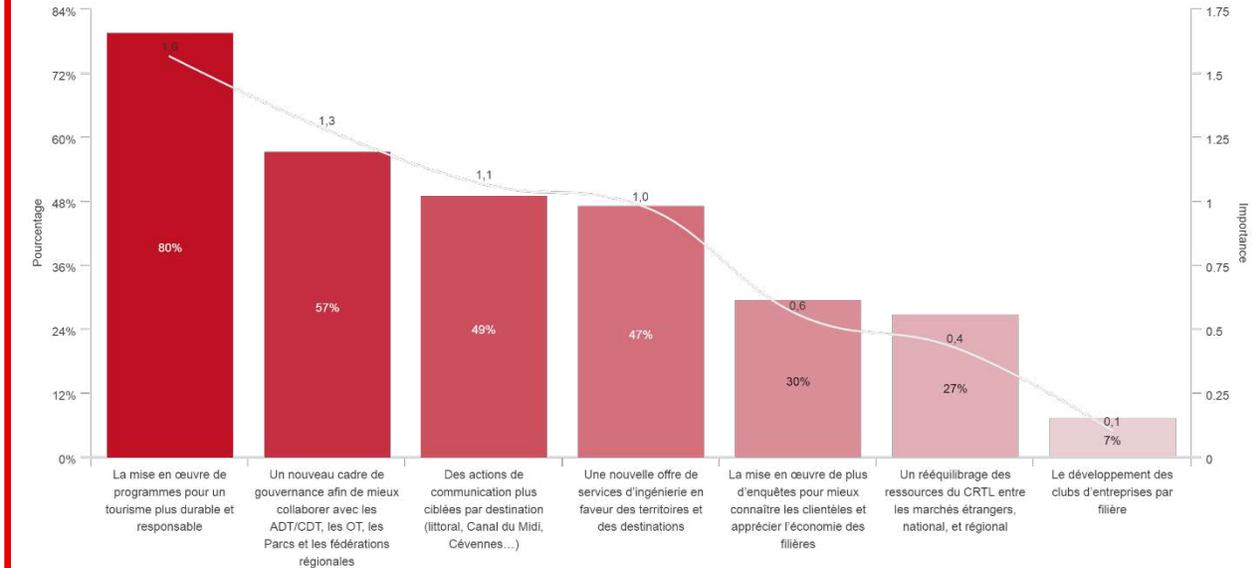
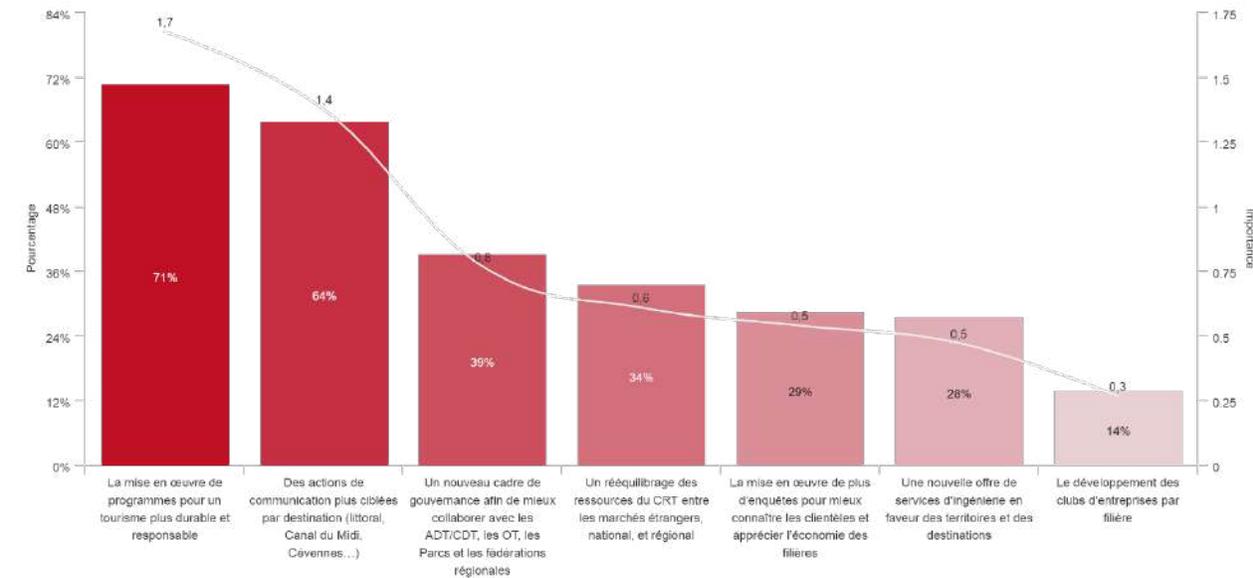
Classez les 3 nouvelles orientations stratégiques qui vous semblent prioritaires au développement touristique de l'Occitanie ?

Réponses effectives : 1 019

Taux de réponse : 100%

Réponses effectives : 108

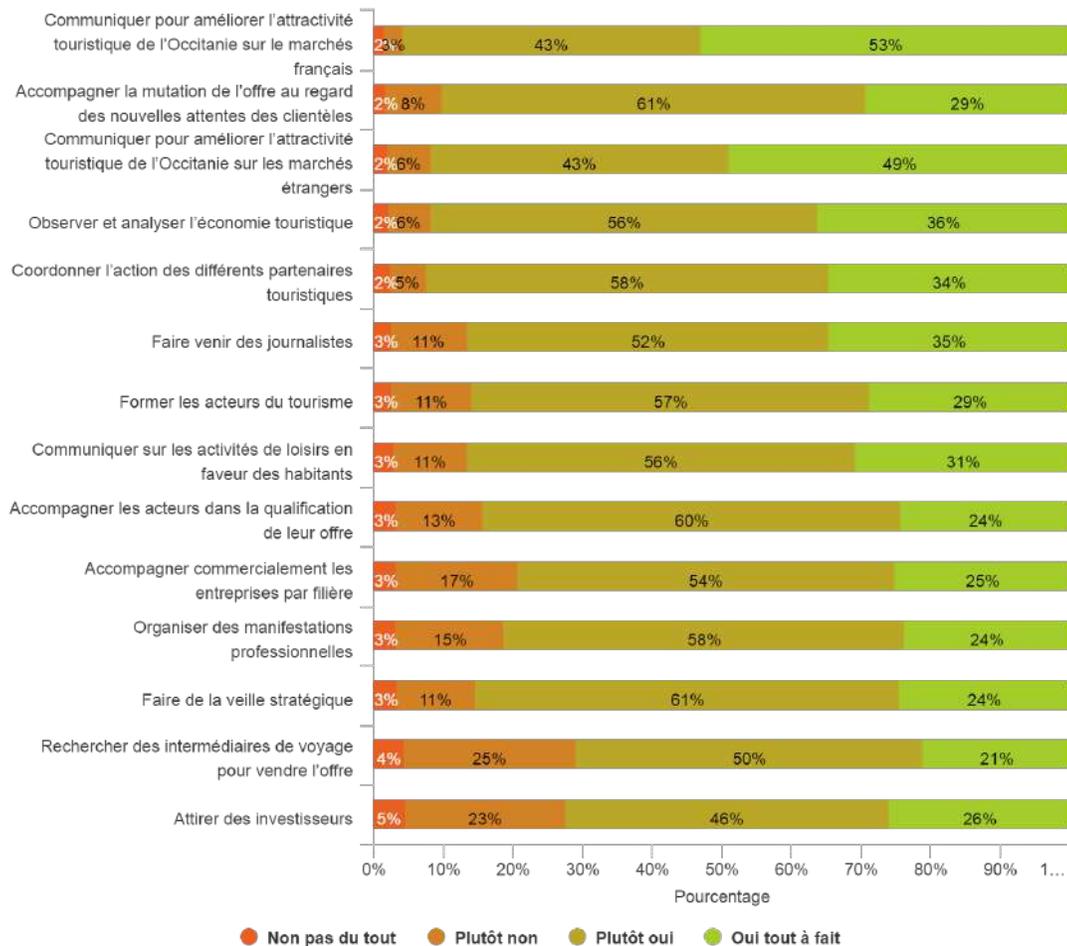
Taux de réponse : 100%



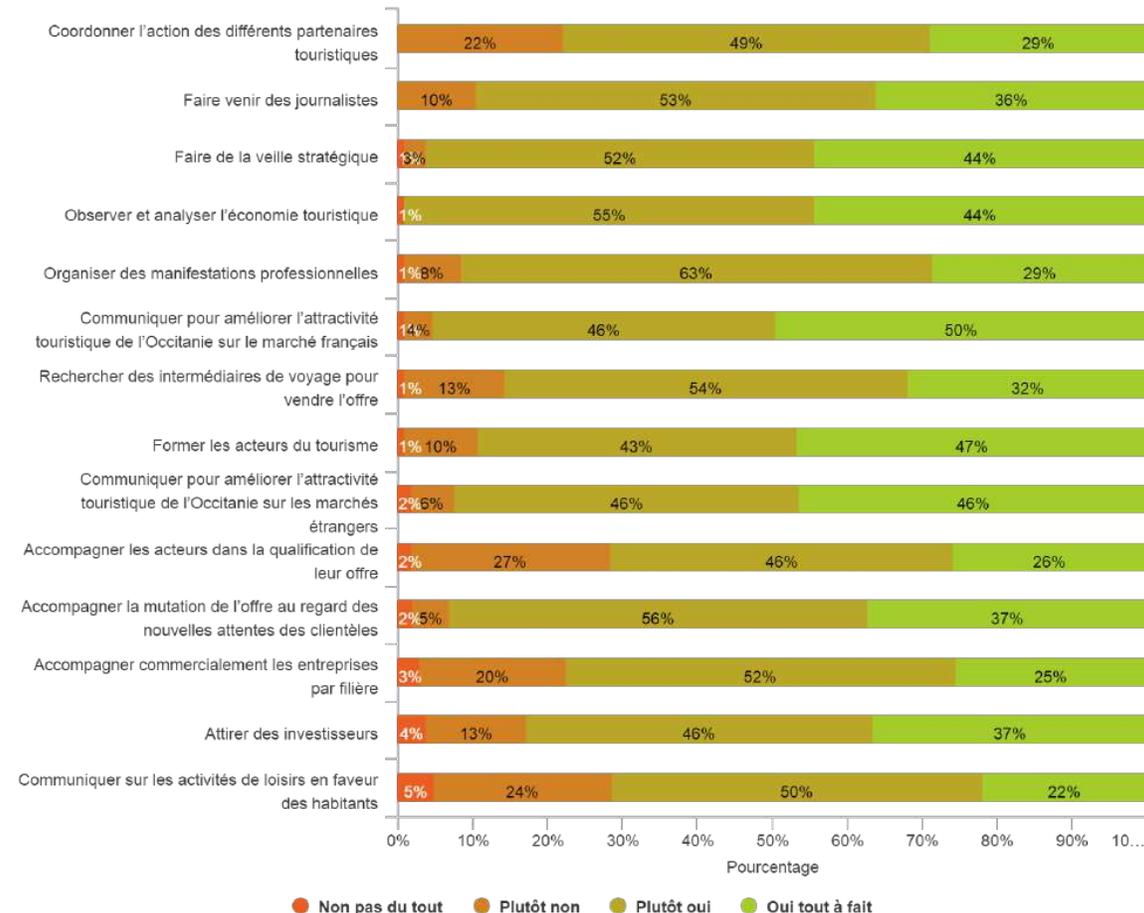
# Les missions prioritaires du CRTLO



Pour vous, le CRTLO est un acteur prioritaire pour engager les missions suivantes...



Pour vous, le CRTLO est un acteur prioritaire pour engager les missions suivantes...



# Les missions prioritaires du CRTLO

Pour vous, le CRTLO est un acteur prioritaire pour engager les missions suivantes...



Pour vous, le CRTLO est un acteur prioritaire pour engager les missions suivantes...



# Satisfaction globale des missions du CRTLO

Quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis du CRTL Occitanie concernant les missions suivantes ?



Quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis du CRTL Occitanie concernant les missions suivantes ?



# Satisfaction globale



Globalement, êtes-vous satisfait(e) de l'action du CRTL Occitanie ?

Réponses effectives : 858

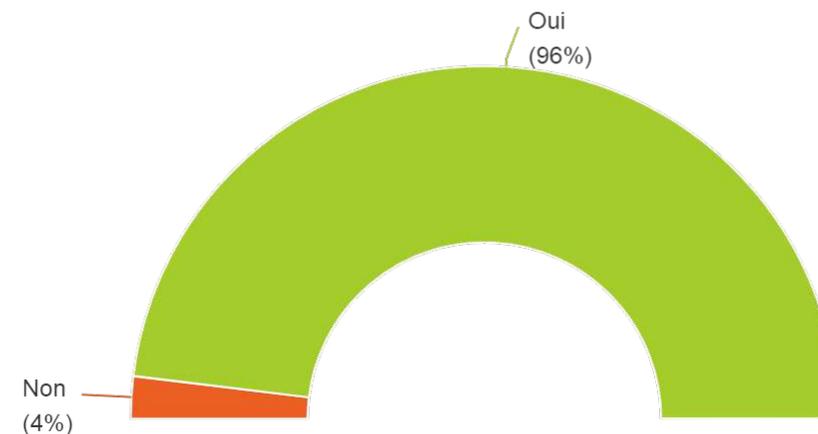
Taux de réponse : 84%



Globalement, êtes-vous satisfait(e) de l'action du CRTL Occitanie ?

Réponses effectives : 103

Taux de réponse : 95%



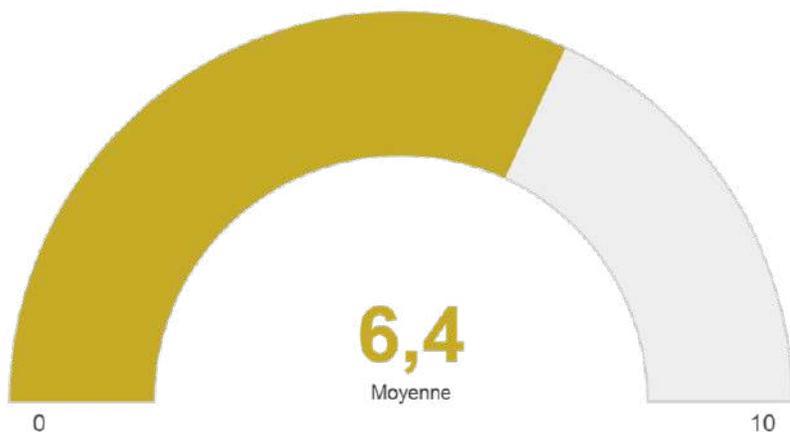
# Satisfaction globale



Comment évaluez-vous l'action globale du CRTL Occitanie ?

Réponses effectives : 911

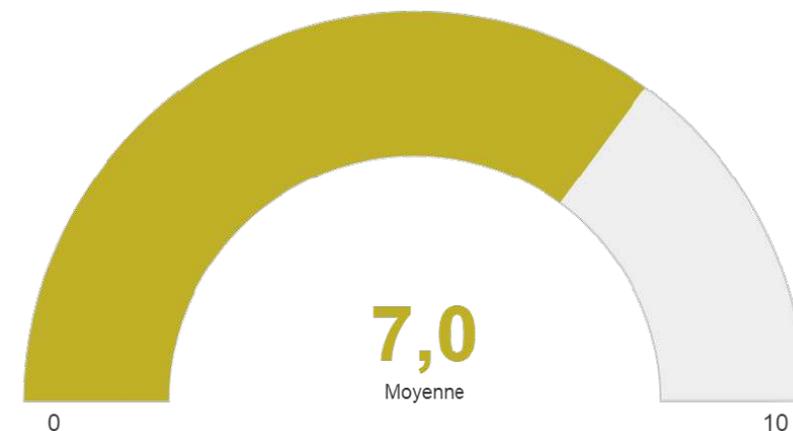
Taux de réponse : 89%



Comment évaluez-vous l'action globale du CRTL Occitanie ?

Réponses effectives : 103

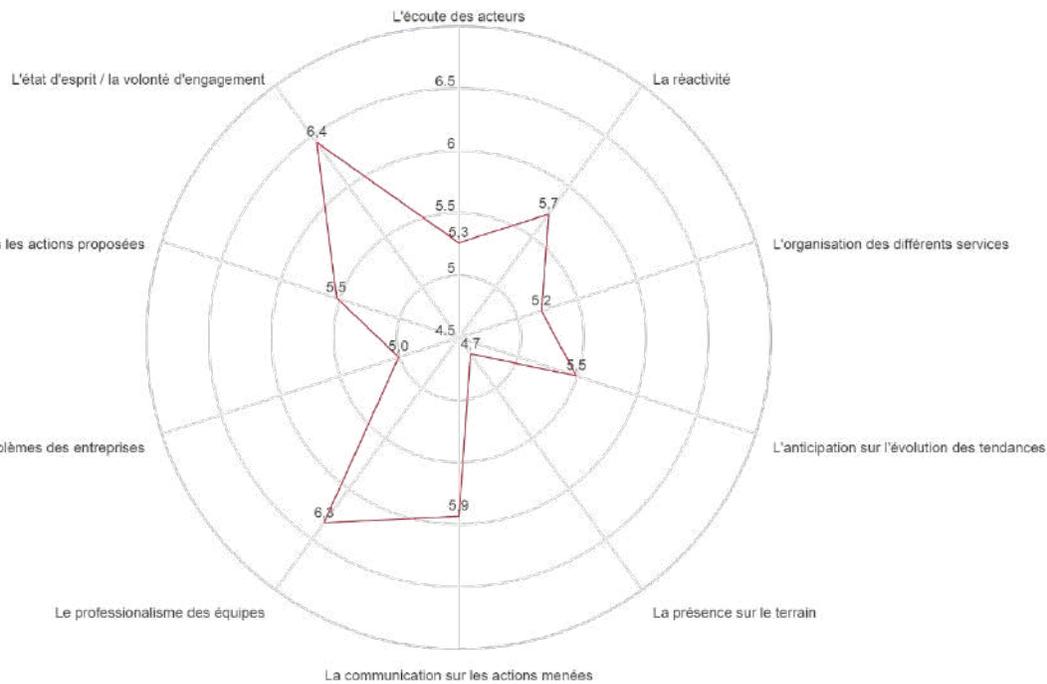
Taux de réponse : 95%



# Satisfaction globale



Comment évaluez-vous le CRT sur les points suivants :



Comment évaluez-vous le CRT sur les points suivants :

