

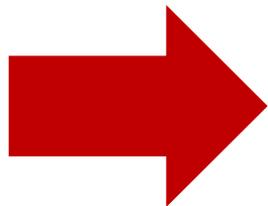
Evaluation de l'action du CRTL Occitanie par les socio-professionnels

Enquête en ligne – Novembre 2020

CRTL Occitanie

Evaluer l'action du CRTL Occitanie auprès des **acteurs de l'économie touristique** sur les 4 points suivants :

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



- ✓ **Accompagner le développement des entreprises et des acteurs touristiques de la région**
- ✓ **Contribuer avec encore plus d'efficacité au développement de l'économie touristique en Occitanie.**

Enquête en ligne - Méthodologie

1 enquête en ligne réalisée pour le compte du CRTLO Occitanie auprès de l'ensemble des acteurs du tourisme d'Occitanie, hors acteurs institutionnels (fichiers du CRTLO) :

- Hébergeurs
- Prestataires activités
- Restaurateurs
- Producteurs / Artisans d'art
- Musées et sites de visite
- Agences réceptives
- Parcs de loisirs
- Transporteurs

1 019 réponses



22 octobre

Envoi des enquêtes

09 novembre

Fin de la consultation

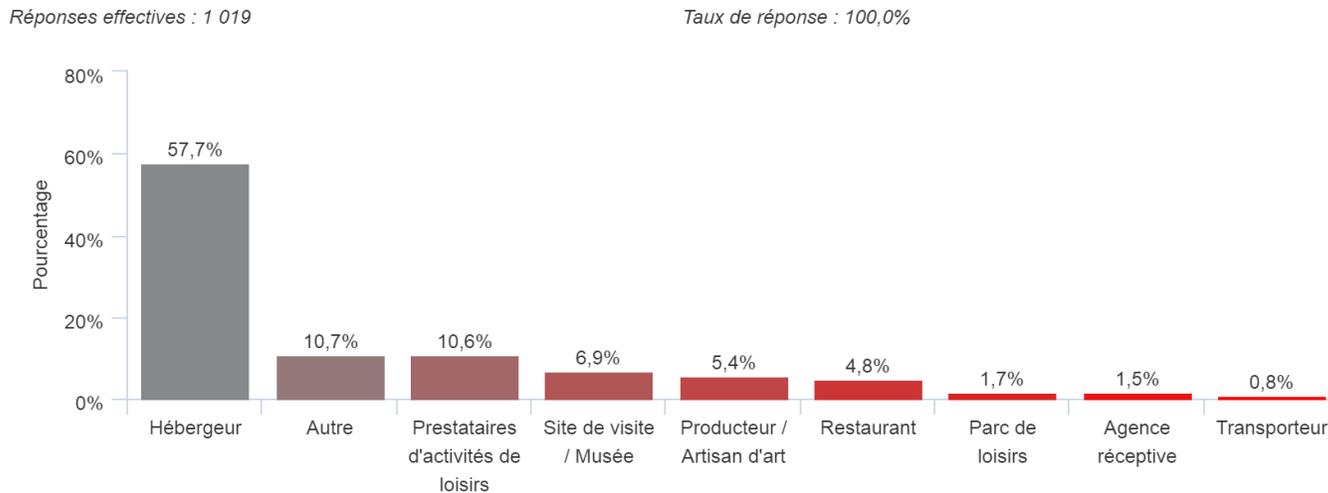
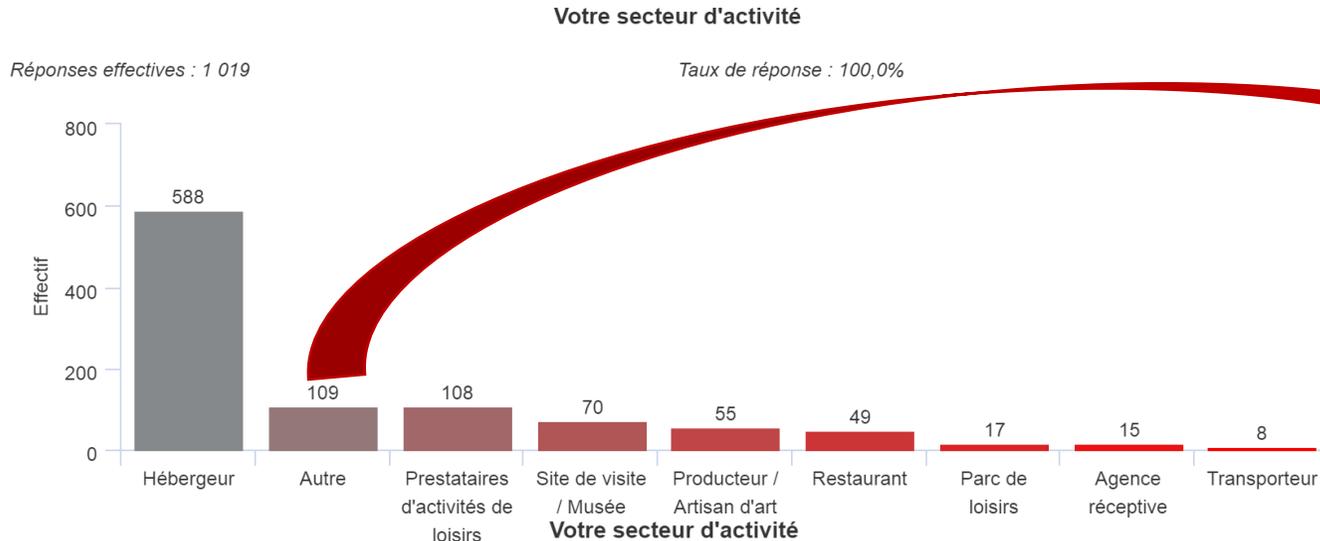
13 novembre

Restitution des résultats

Le profil des répondants

Enquête en ligne auprès des socio-professionnels – Novembre 2020

Profil des répondants - Effectif et pourcentage par secteur d'activité



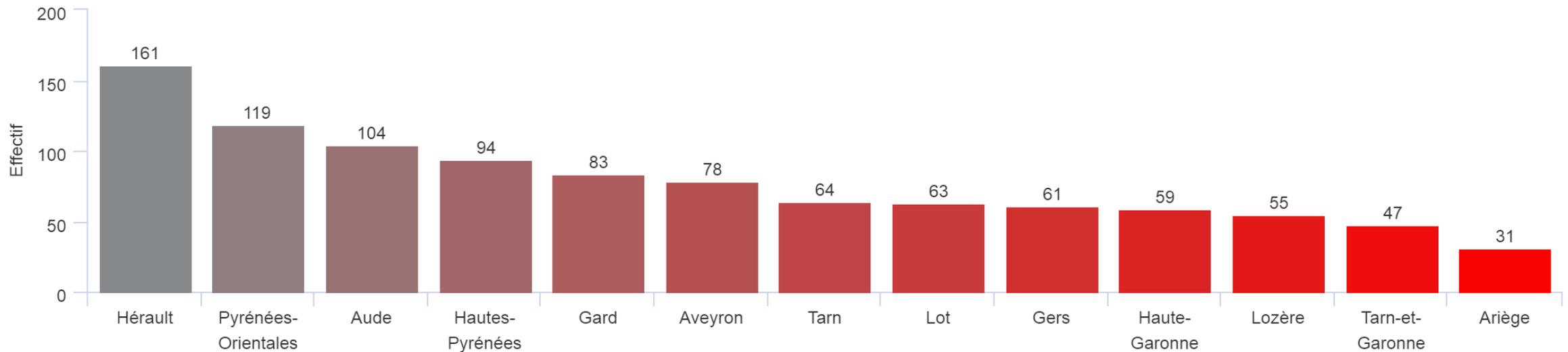
Il est anormal, dans une enquête, de voir figurer la rubrique « Autre » en 2^{ème} position.
Les offices de tourisme ne devaient en principe pas faire partie des cibles interrogées. Y aurait-il eu un problème au niveau de la qualification de la base de données ?

Profil des répondants – Origine géographique - Effectif

Votre département :

Réponses effectives : 1 019

Taux de réponse : 100%

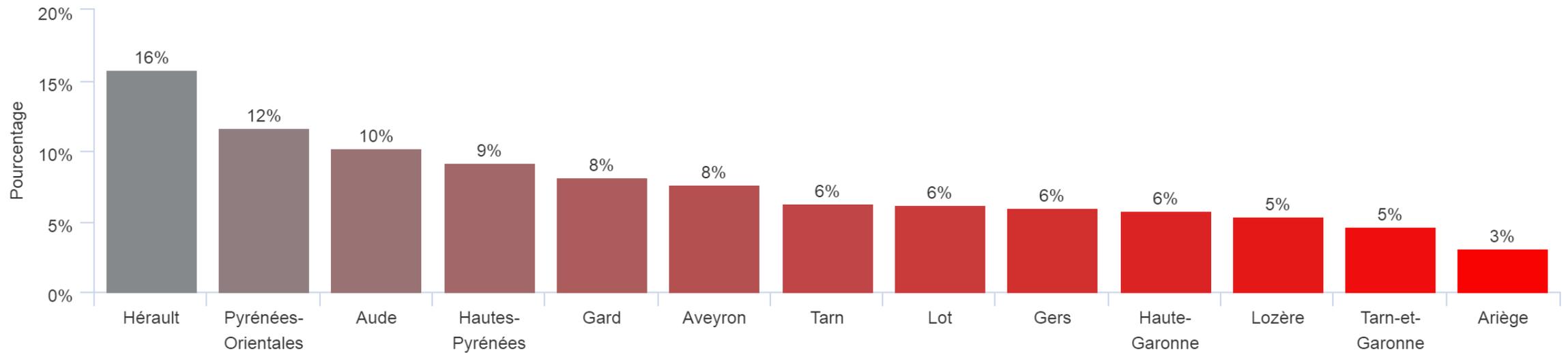


Profil des répondants – Origine géographique - Pourcentage

Votre département :

Réponses effectives : 1 019

Taux de réponse : 100%

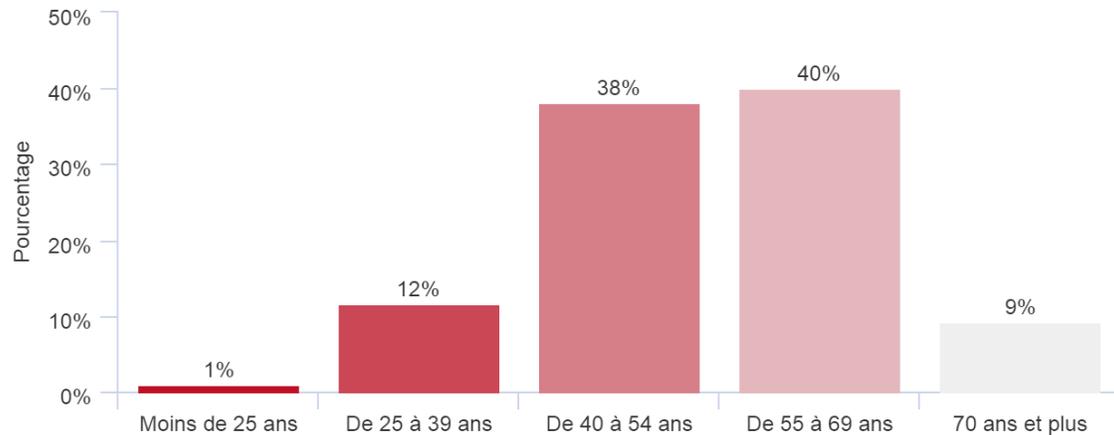


Profil des répondants – Age et durée d'activité

Votre tranche d'âge :

Réponses effectives : 1 019

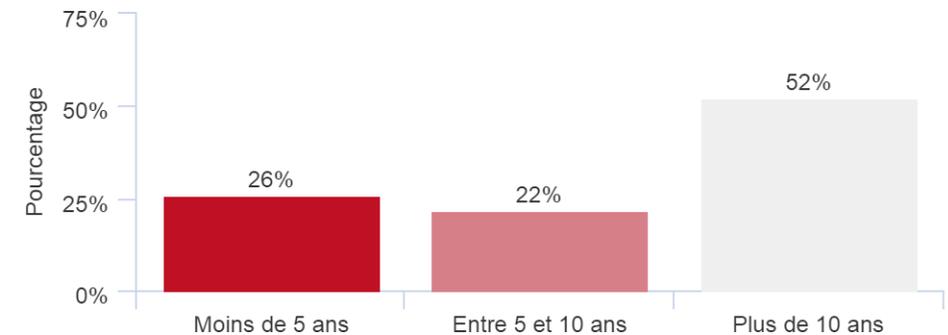
Taux de réponse : 100%



Vous exercez votre activité depuis :

Réponses effectives : 1 019

Taux de réponse : 100%



Profil des répondants – Lieu d'activité

Effectif

Votre lieu d'activité :

Réponses effectives : 1 019

Taux de réponse : 100,0%

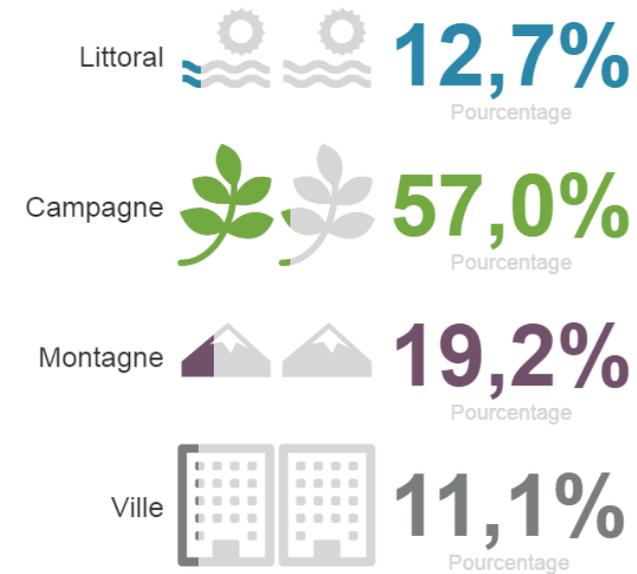


Pourcentage

Votre lieu d'activité :

Réponses effectives : 1 019

Taux de réponse : 100,0%



L'expérience du CRTL Occitanie

Enquête en ligne auprès des socio-professionnels – Novembre 2020

Le niveau d'engagement des répondants

Etes-vous adhérent(e) du CRTL Occitanie ?

Réponses effectives : 996

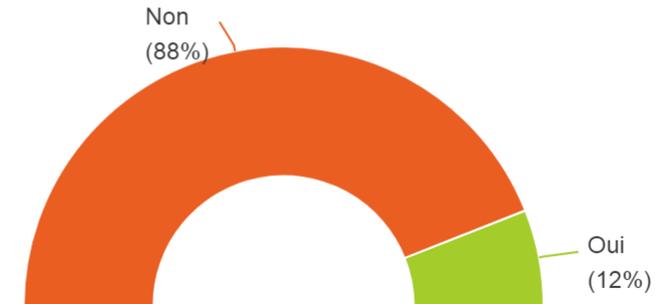
Taux de réponse : 98%



Etes-vous membre d'un club du CRTL Occitanie ?

Réponses effectives : 986

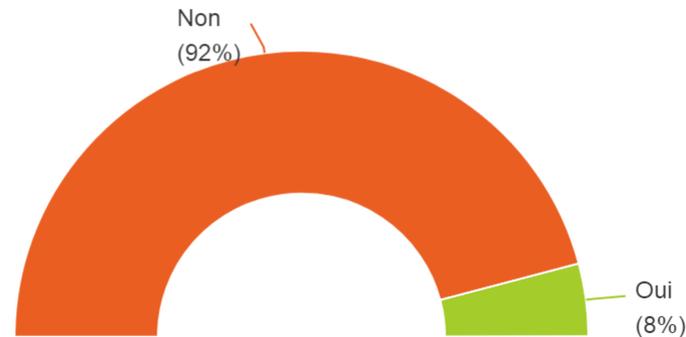
Taux de réponse : 97%



Etes-vous partenaire de la carte OCC'ygène ?

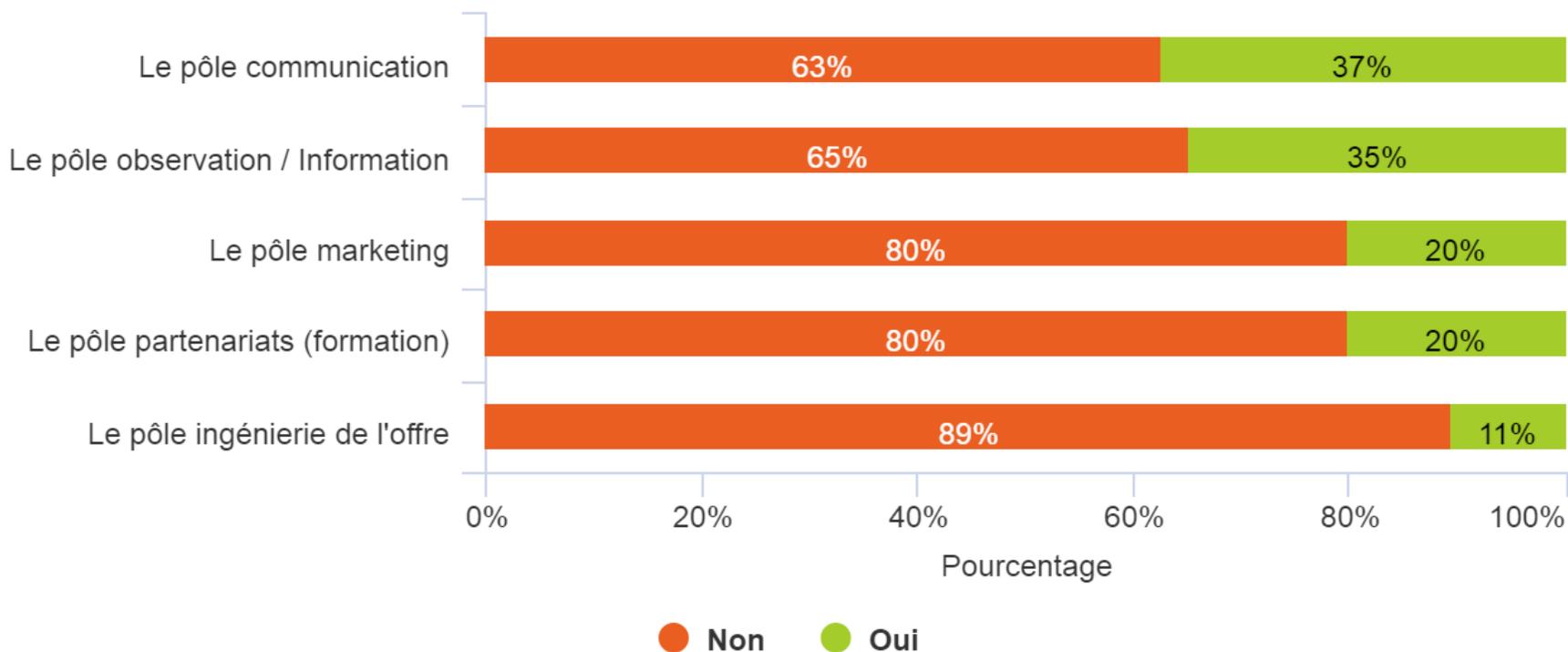
Réponses effectives : 998

Taux de réponse : 98%



Les contacts avec les services du CRTLO

Avez-vous au moins 1 contact par an avec les services du CRTL Occitanie suivants :



L'évaluation de la gestion de la crise

Enquête en ligne auprès des socio-professionnels – Novembre 2020

La gestion de la crise

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

Réponses effectives : 918

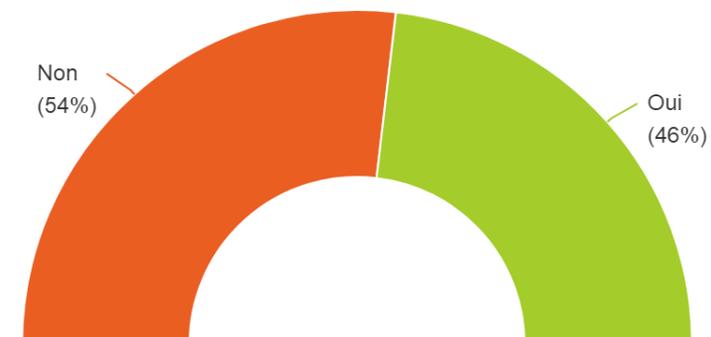
Taux de réponse : 90%



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

Réponses effectives : 981

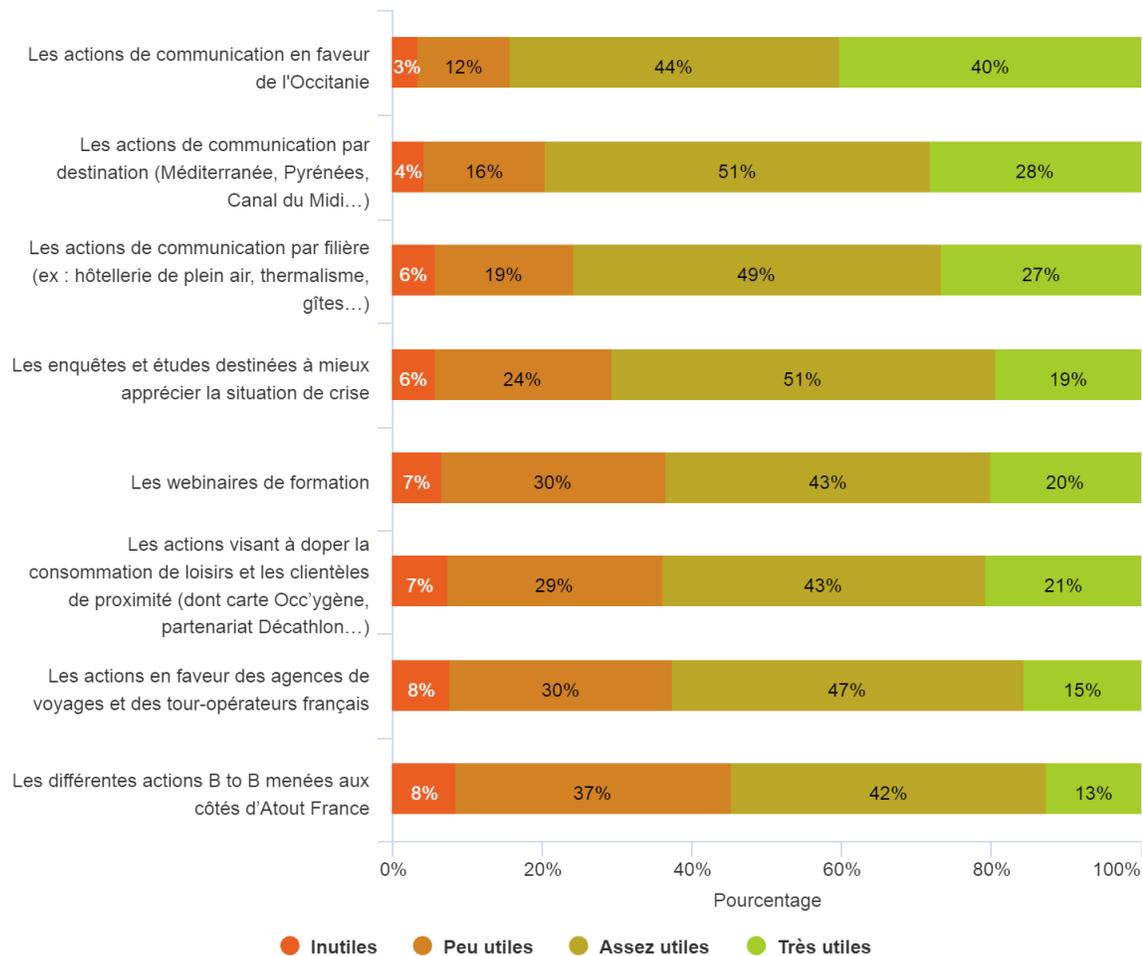
Taux de réponse : 96%



Un CRTLO réactif dans la gestion de la crise, mais un plan de relance méconnu pour plus de la moitié 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 ?

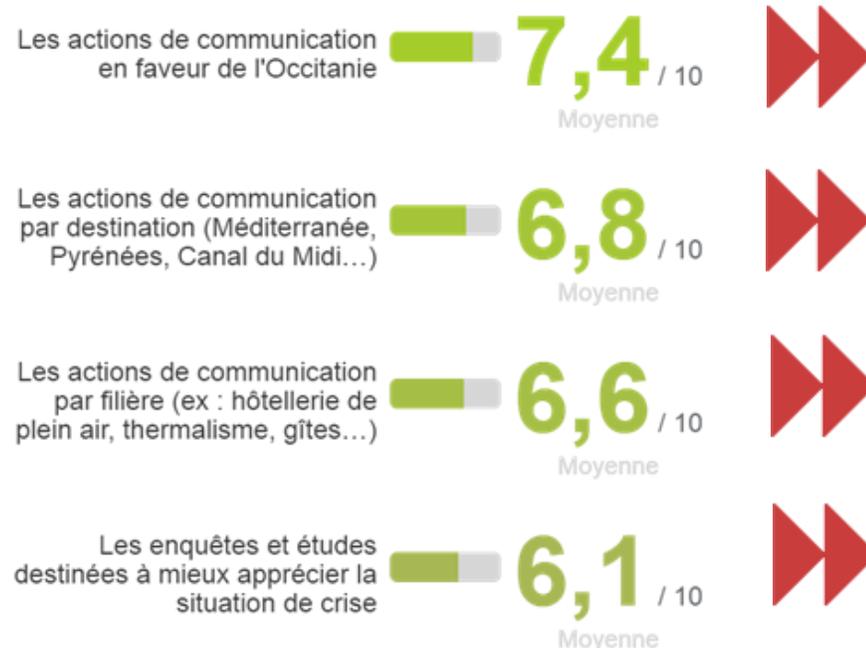


Au regard de la situation de crise et a posteriori, comment évaluez-vous l'utilité des actions suivantes ?



La gestion de la crise – Evaluation de l'utilité des actions selon les secteurs

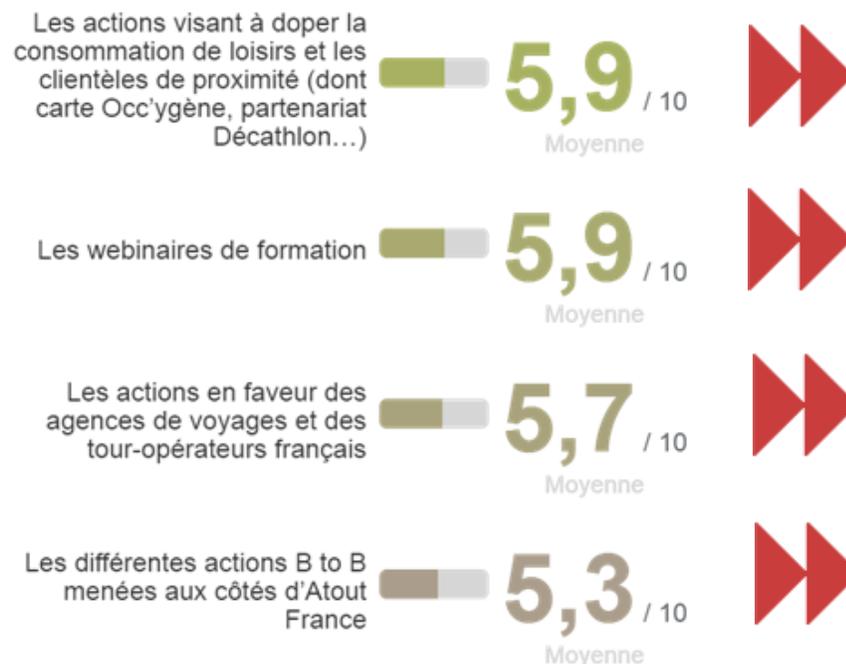
Au regard de la situation de crise et a posteriori, comment évaluez-vous l'utilité des actions suivantes ?



Parcs de loisirs 8,2 Sites / Musées 7,8	Transporteurs 6,2
Parcs de loisirs 7,4 Sites / Musées 7,3 Agences réceptives 7,2 Transporteurs 7,2	Restaurants 6,4
Parcs de loisirs 7,4 Sites / Musées 6,9	Transporteurs 5,6
Parcs de loisirs 6,9 Sites / Musées 7,3 Producteurs / Artisans d'art 6,5	Restaurants 5,1 Transporteurs 5,4

La gestion de la crise – Evaluation de l'utilité des actions selon les secteurs

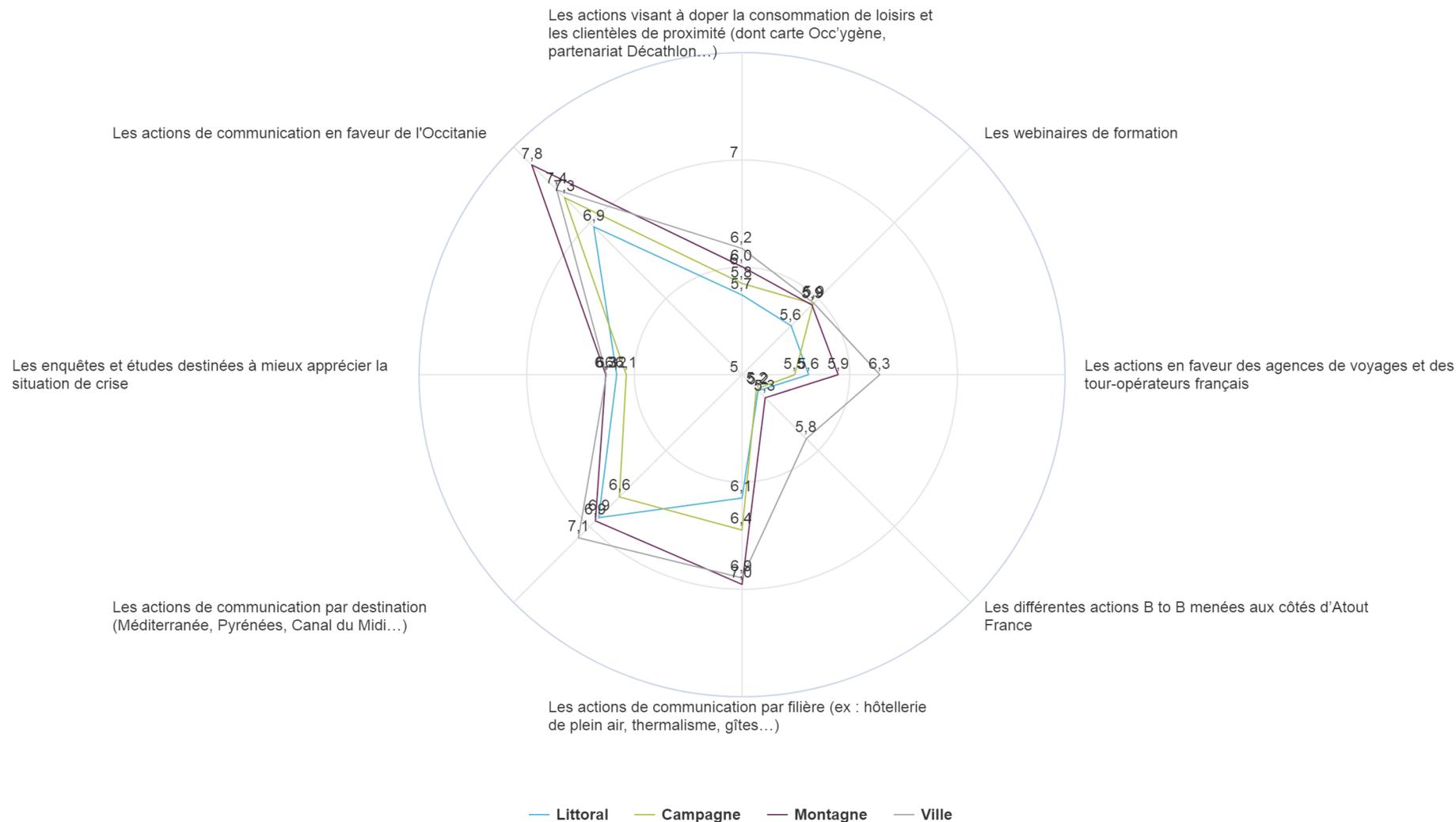
Au regard de la situation de crise et a posteriori, comment évaluez-vous l'utilité des actions suivantes ?



Parcs de loisirs 7,1 Agences réceptives 6,7 Prestataires activités de loisirs 6,3 Restaurants 6,3	Hébergeurs 5,6
Agences réceptives 6,9 Sites / Musées 6,4 Prestataires activités de loisirs 6,2	Restaurants 5,5
Agences réceptives 6,4 Sites / Musées 6,2	Transporteurs 5
Agences réceptives 6,9	Restaurants 5 Hébergeurs 5,1

Evaluation de la gestion de la crise selon les univers

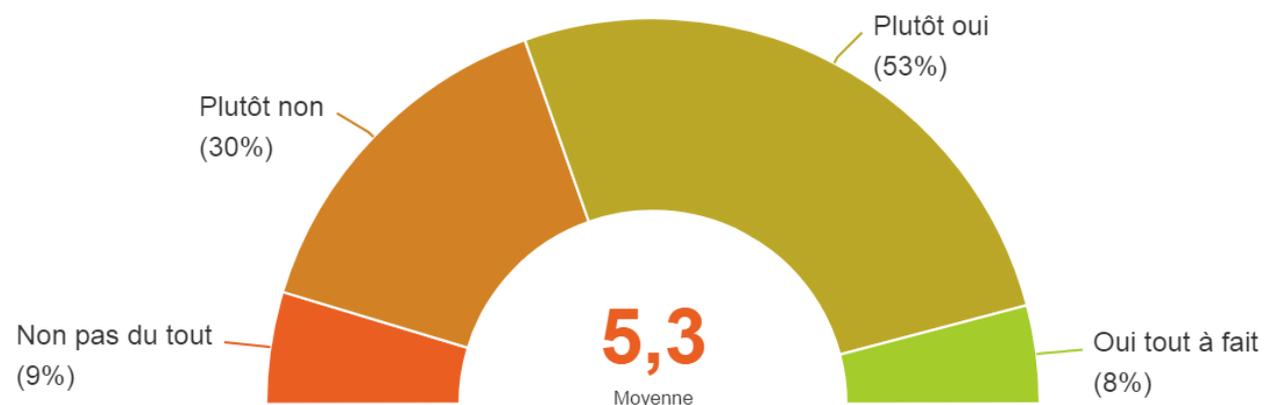
Croisement Multiple



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%



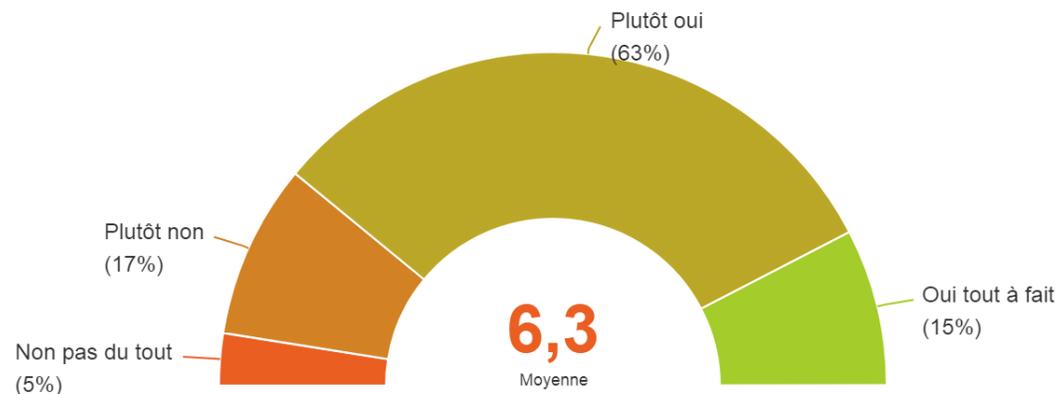
Des efforts de coordination entre les différents acteurs institutionnels jugés insuffisants pour près de 40% des répondants à l'enquête.

La gestion de la crise – Situation de l'Occitanie / régions françaises

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%



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

	SELOIN VOUS, L'OCCITANIE A-T-ELLE MIEUX RÉSISTÉ À LA CRISE CET ÉTÉ QUE LES AUTRES RÉGIONS FRANÇAISES ?
Parc de loisirs	7,6
Site de visite / Musée	6,7
Prestataires d'activités de loisirs	6,4
Hébergeur	6,2
Agence réceptive	6,0
Producteur / Artisan d'art	5,9
Restaurant	5,4
Transporteur	4,4
TOTAL	6,3



L'effet carte Occ'ygène ?

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



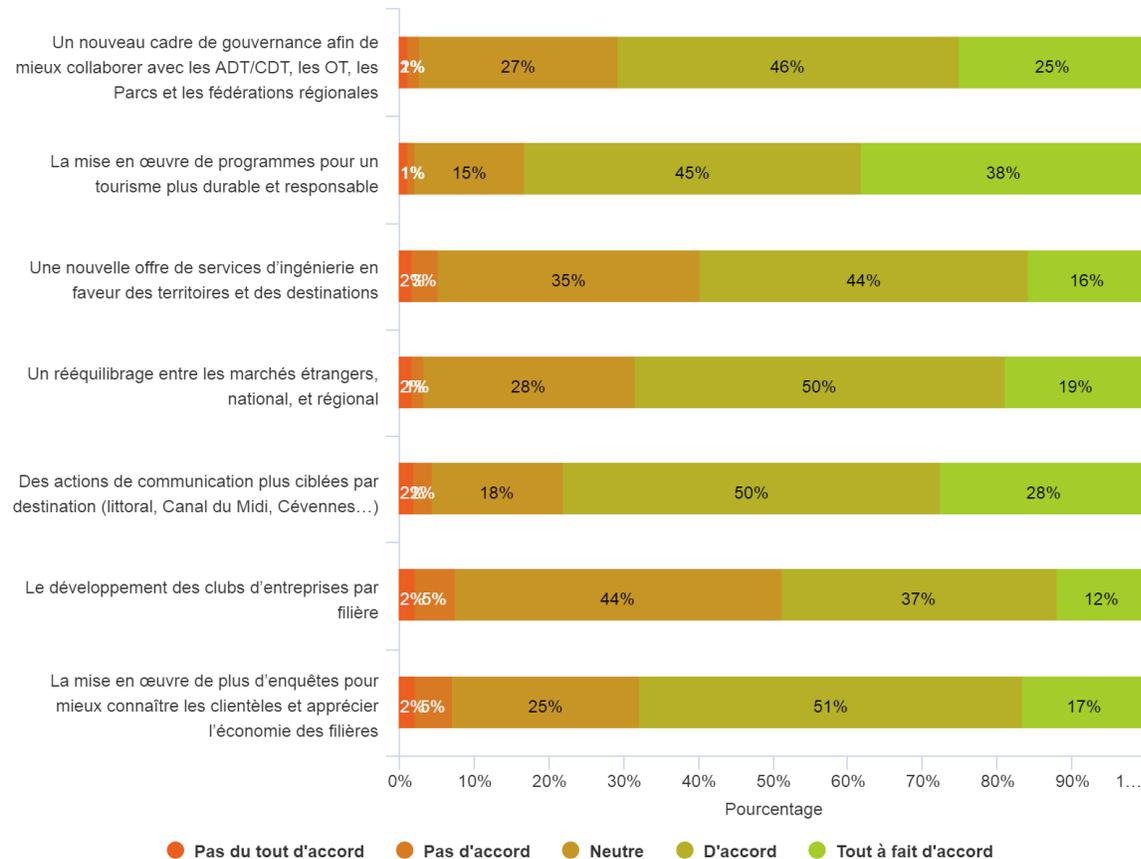
Les destinations urbaines, celles qui ont le plus souffert

Les nouvelles orientations du CRTL

Enquête en ligne auprès des socio-professionnels – 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 ?

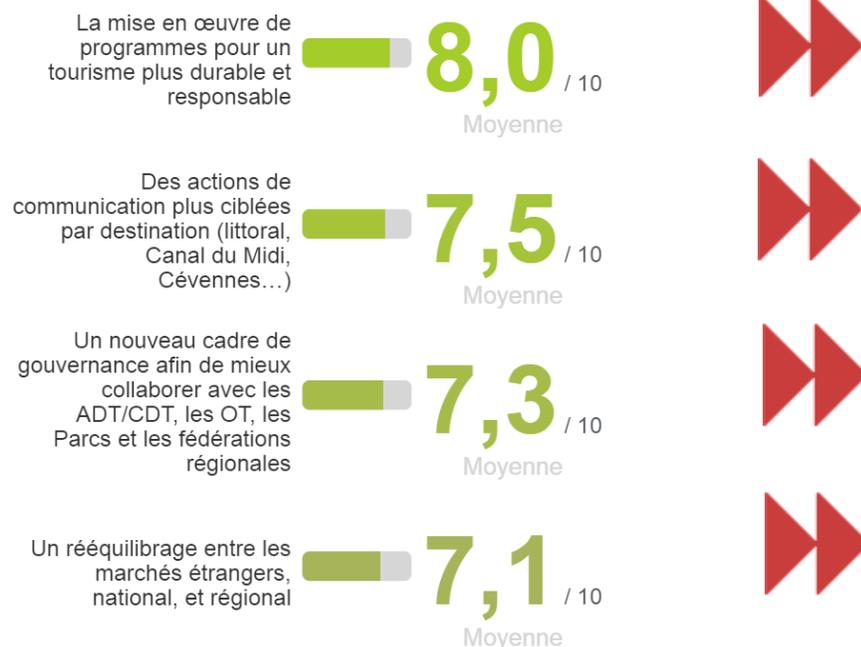


Le CRTLO fait évoluer ses orientations stratégiques au regard de la crise : êtes-vous d'accord avec ces nouvelles orientations ?



Evaluation des nouvelles orientations du CRTLO selon les secteurs

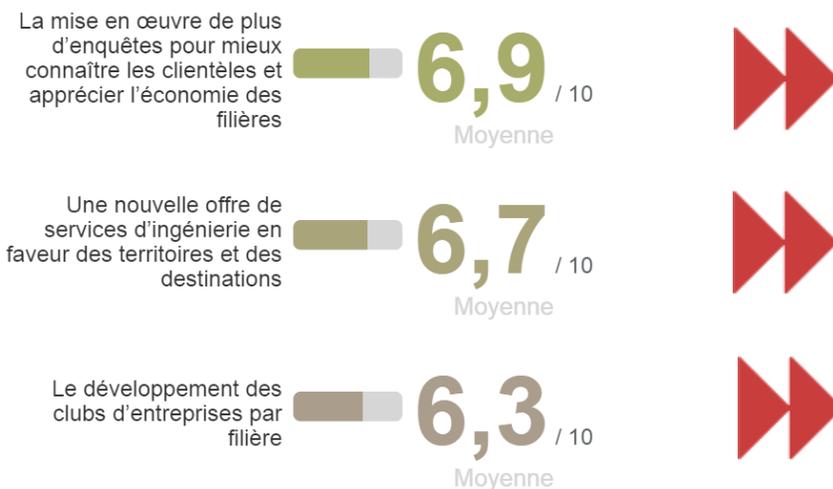
Le CRTLO fait évoluer ses orientations stratégiques au regard de la crise : êtes-vous d'accord avec ces nouvelles orientations ?



Prestataires activités de loisirs 8,4 Parcs de loisirs 8,3 Agences réceptives 8,3 Campings 8,2	Producteurs / Artisans d'art 7,7
Parcs de loisirs 8,1 Transporteurs 8,1 Prestataires activités de loisirs 7,8	Producteurs / Artisans d'art 7,3
Parcs de loisirs 8,2 Transporteurs 7,5 Producteurs / Artisans d'art 7,5	

Evaluation des nouvelles orientations du CRTLO selon les secteurs

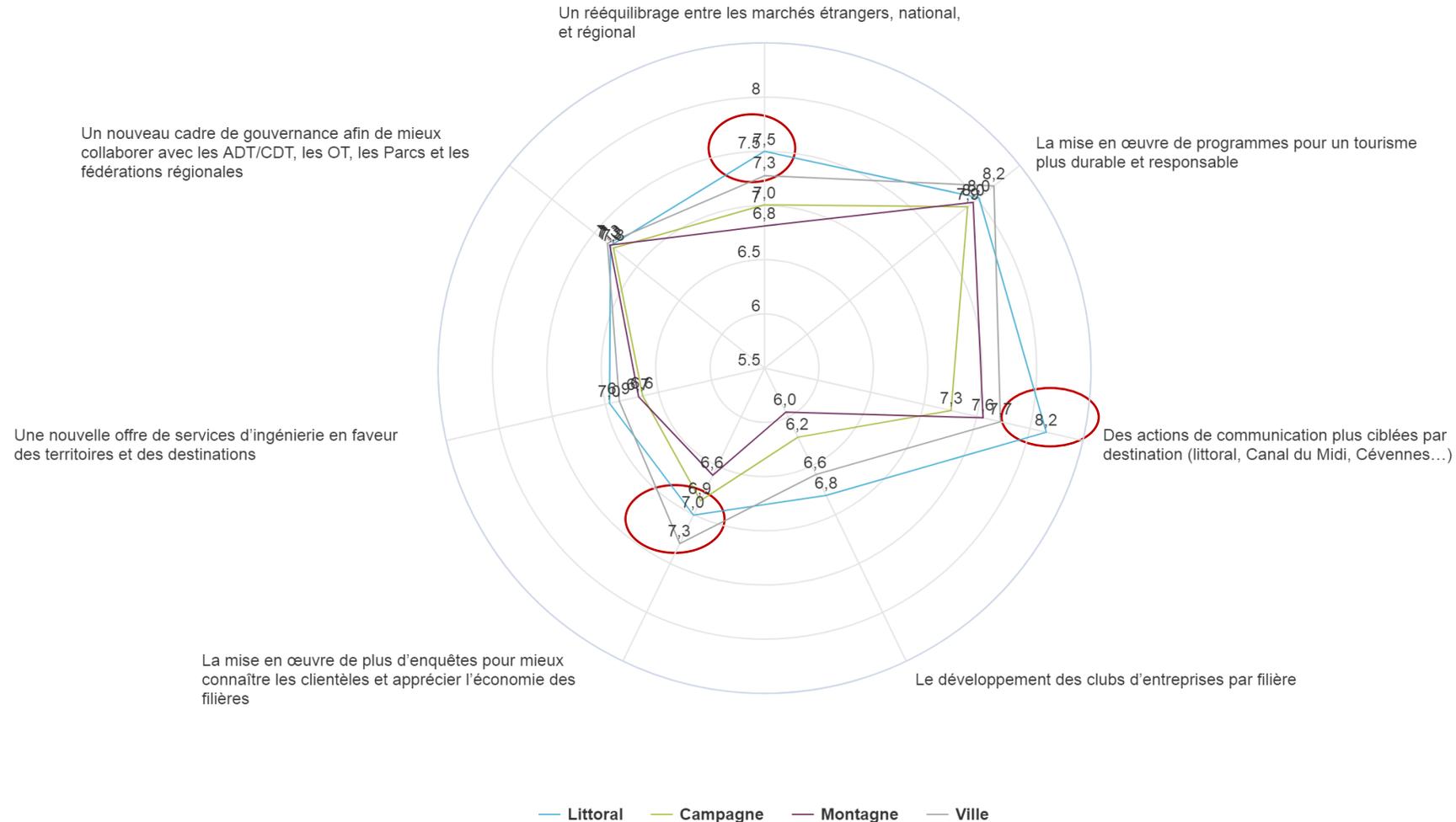
Le CRTLO fait évoluer ses orientations stratégiques au regard de la crise : êtes-vous d'accord avec ces nouvelles orientations ?



Parcs de loisirs 7,5 Agences réceptives 7,5	Restaurants 6,7
Agences réceptives 7,7 Parcs de loisirs 7,3 Prestataires activités de loisirs 7,2	Hébergeurs 6,5
Agences réceptives 7,7 Parcs de loisirs 7,5 Résidences tourisme / Villages vacances 7,0	Hébergeurs 6,1 Restaurants 6,1

Evaluation des nouvelles orientations du CRTLO selon les univers

Croisement Multiple

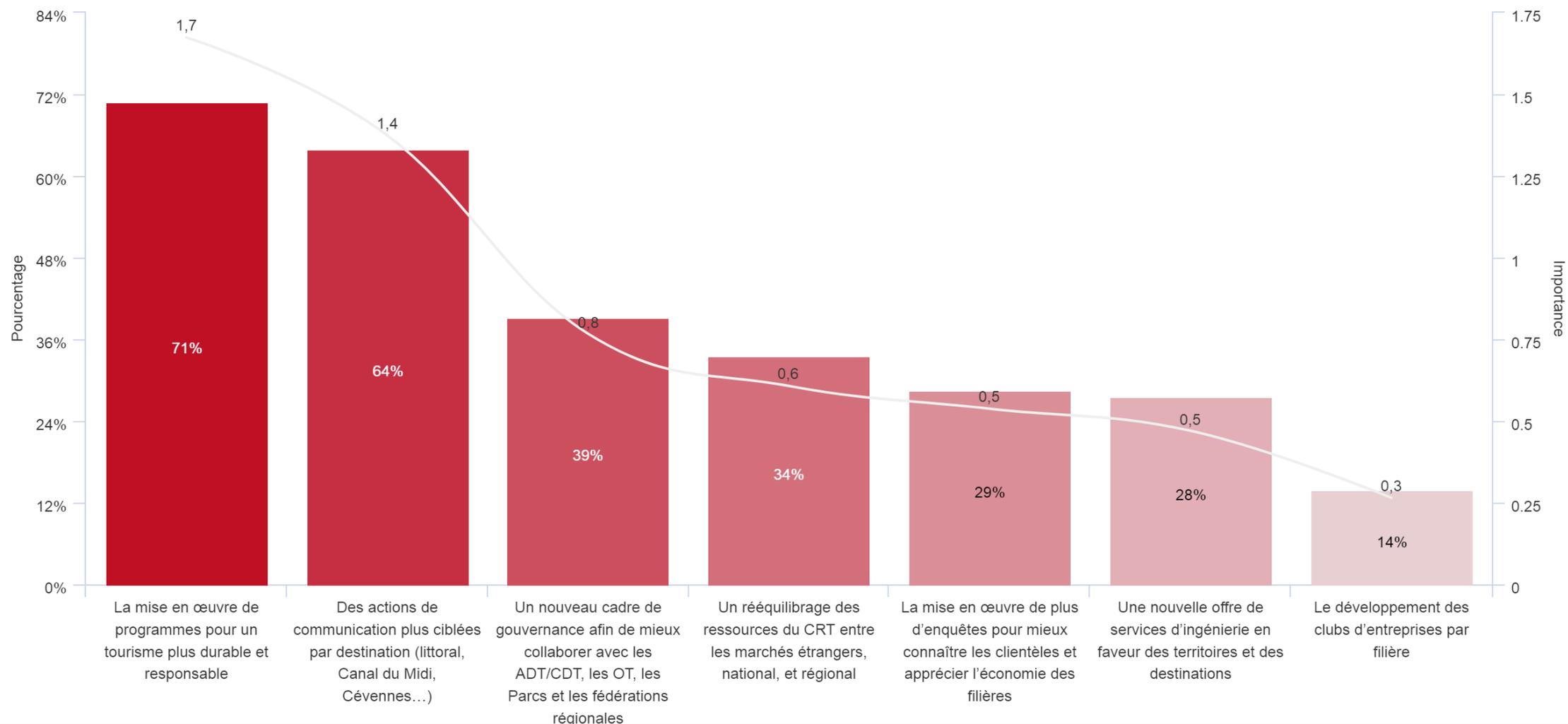


Les orientations stratégiques prioritaires

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

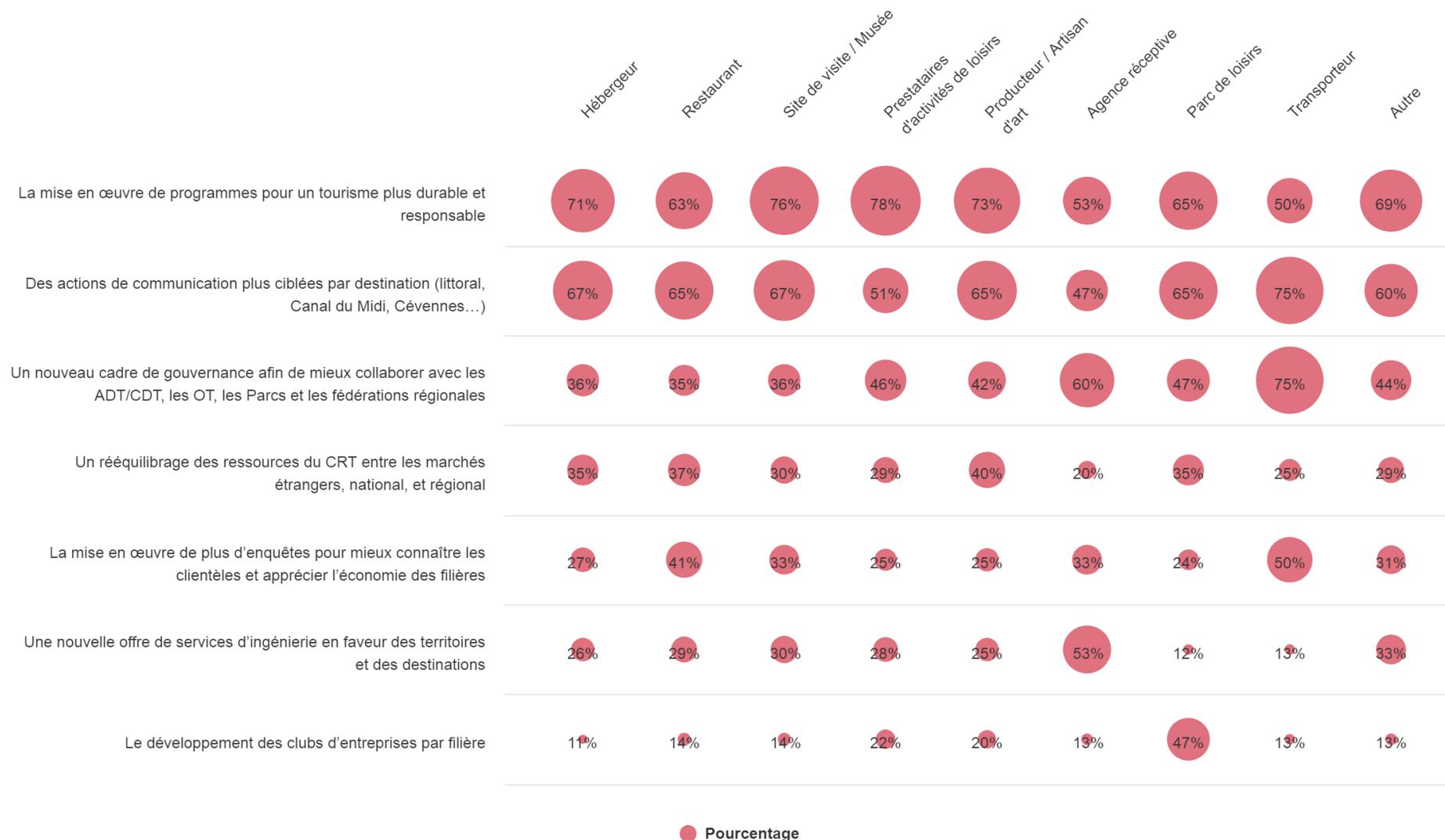
Réponses effectives : 1 019

Taux de réponse : 100%



Les orientations stratégiques prioritaires selon les secteurs

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



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 :

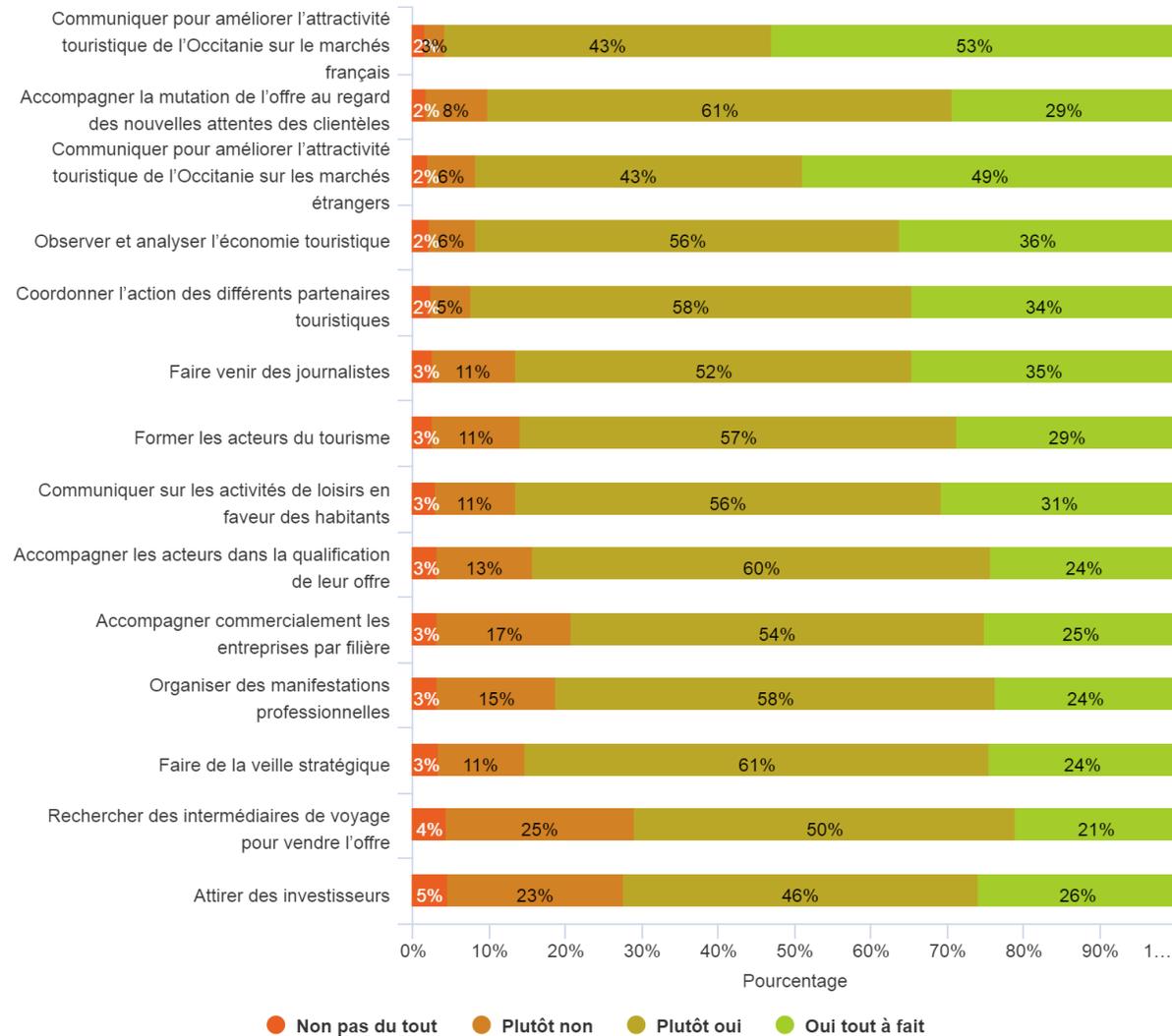


Les attentes en termes de missions et de services

Enquête en ligne auprès des socio-professionnels – 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...



Les missions prioritaires du CRTLO selon les secteurs

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



Communiquer pour améliorer l'attractivité touristique de l'Occitanie sur le marchés français  **8,2** / 10
Moyenne



Communiquer pour améliorer l'attractivité touristique de l'Occitanie sur les marchés étrangers  **7,9** / 10
Moyenne



Observer et analyser l'économie touristique  **7,5** / 10
Moyenne



Coordonner l'action des différents partenaires touristiques  **7,5** / 10
Moyenne



Faire venir des journalistes  **7,3** / 10
Moyenne



Parcs de loisirs 9,0 Sites de visite / musées 8,9 Campings 8,3	Agences réceptives 7,7 Restaurants 7,8
Sites de visite / musées 8,8 Agences réceptives 8,7 Campings 8,4	Restaurants 7,6
Hébergements collectifs 8,8 Agences réceptives 8,7 Sites de visite / musées 8,1 Parcs de loisirs, campings 8,0	
Sites de visite / musées 7,8	Restaurants 6,4
Sites de visite / musées 7,9	Restaurants 7,0

Les missions prioritaires du CRTLO selon les secteurs

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



Accompagner la mutation de l'offre au regard des nouvelles attentes des clientèles  **7,3** / 10
Moyenne



Communiquer sur les activités de loisirs en faveur des habitants  **7,1** / 10
Moyenne



Former les acteurs du tourisme  **7,1** / 10
Moyenne



Faire de la veille stratégique  **6,9** / 10
Moyenne



Accompagner les acteurs dans la qualification de leur offre  **6,8** / 10
Moyenne



Sites de visite / musées 7,8 Parcs de loisirs 7,7 Campings 7,6	Prestataires activités de loisirs 6,8
Sites de visite / musées 8,1 Prestataires activités de loisirs 7,8 Parcs de loisirs 7,6	Restaurants 6,3 Agences réceptives 6,4
Agences réceptives 8,1 Parcs de loisirs 7,7 Sites de visite / musées 7,4	Prestataires activités de loisirs 6,7 Restaurants 6,7
Agences réceptives 8,0 Campings 7,6 Parcs de loisirs 7,4	Hébergeurs 6,6 Restaurants 6,6
Agences réceptives 7,6 Sites de visite / musées 7,5 Parcs de loisirs et transporteurs 7,1	

Les missions prioritaires du CRTLO selon les secteurs

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



Organiser des manifestations professionnelles  **6,7** / 10
Moyenne



Accompagner commercialement les entreprises par filière  **6,7** / 10
Moyenne



Attirer des investisseurs  **6,5** / 10
Moyenne



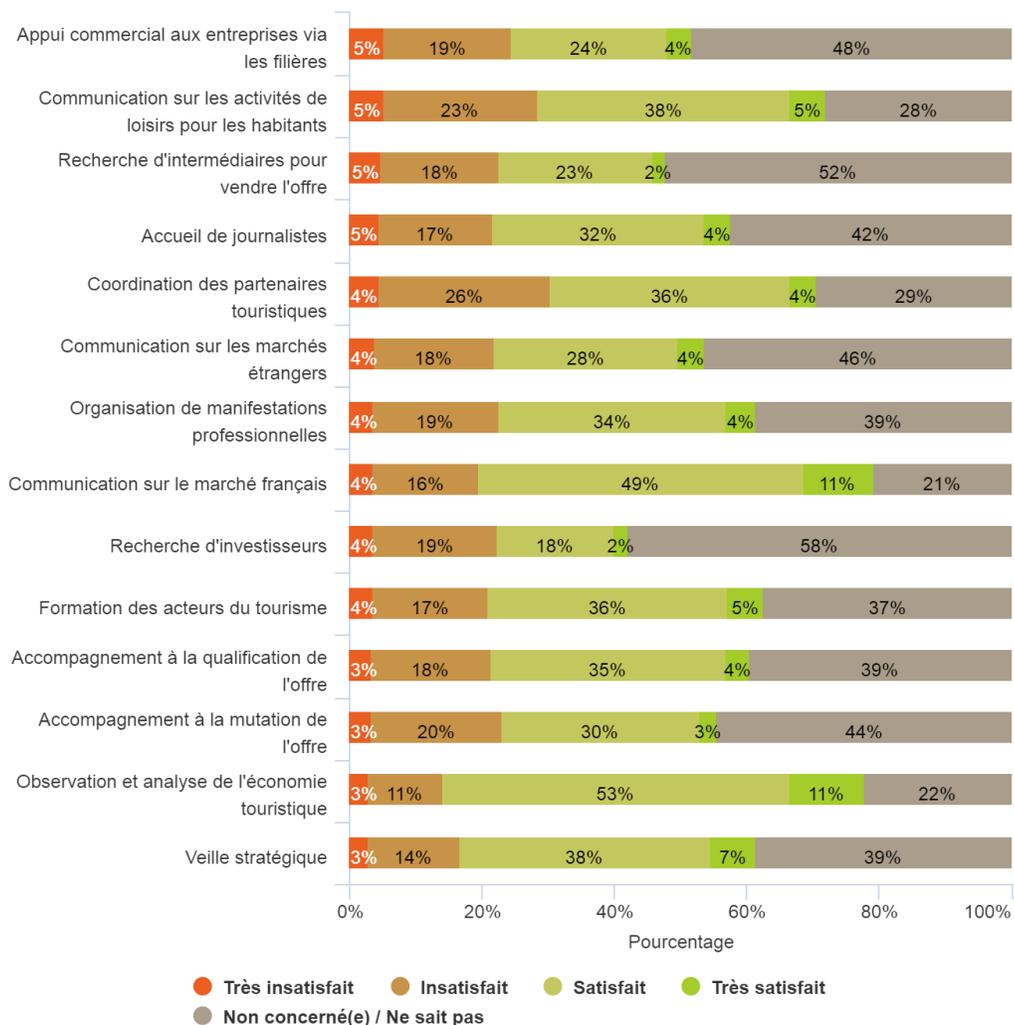
Rechercher des intermédiaires de voyage pour vendre l'offre  **6,3** / 10
Moyenne



Agences réceptives 8,2 Parcs de loisirs 7,2 Hôtels, Transporteurs 7,1	Restaurants 6,0
Agences réceptives 7,7 Parcs de loisirs 7,4 Hôtels 7,3	Restaurants 6,0
Producteurs / Artisans d'art 7,2 Agences réceptives 7,2	Hébergeurs 6,2
Agences réceptives 7,7 Parcs de loisirs 7,4 Sites de visite / Musées 7,0	Campings 4,9 Restaurants 5,8

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 les secteurs

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



Sites de visite / musées 7,3 Parcs de loisirs 7,2 Agences réceptives 7,0	Transporteurs 5,3 Restaurants 5,6
Parcs de loisirs 8,5 Agences réceptives 7,8 Sites de visite / musées 6,9	Producteurs / Artisans d'art 5,7 Prestataires activités de loisirs 5,7
Parcs de loisirs 8,3 Sites de visite / musées 7,0	Producteurs / Artisans d'art 5,4
Parcs de loisirs 6,7	Transporteurs 4,4
Agences réceptives 8,0 Parcs de loisirs 6,7	Restaurants 4,9

Evaluation des missions du CRTLO selon les secteurs

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



Agences réceptives 6,3 Parcs de loisirs 6,3	Producteurs / Artisans d'art 4,4
Parcs de loisirs 6,1 Sites de visite / musées, hôtels 6,0	Transporteurs 4,4
Parcs de loisirs 7,3	Prestataires activités de loisirs 4,8
Agences réceptives 6,7 Sites de visite / musées 6,2	Transporteurs 3,3
Agences réceptives 7,3 Parcs de loisirs 6,2 Sites de visite / musées 5,9	Transporteurs 4,4

Evaluation des missions du CRTLO selon les secteurs

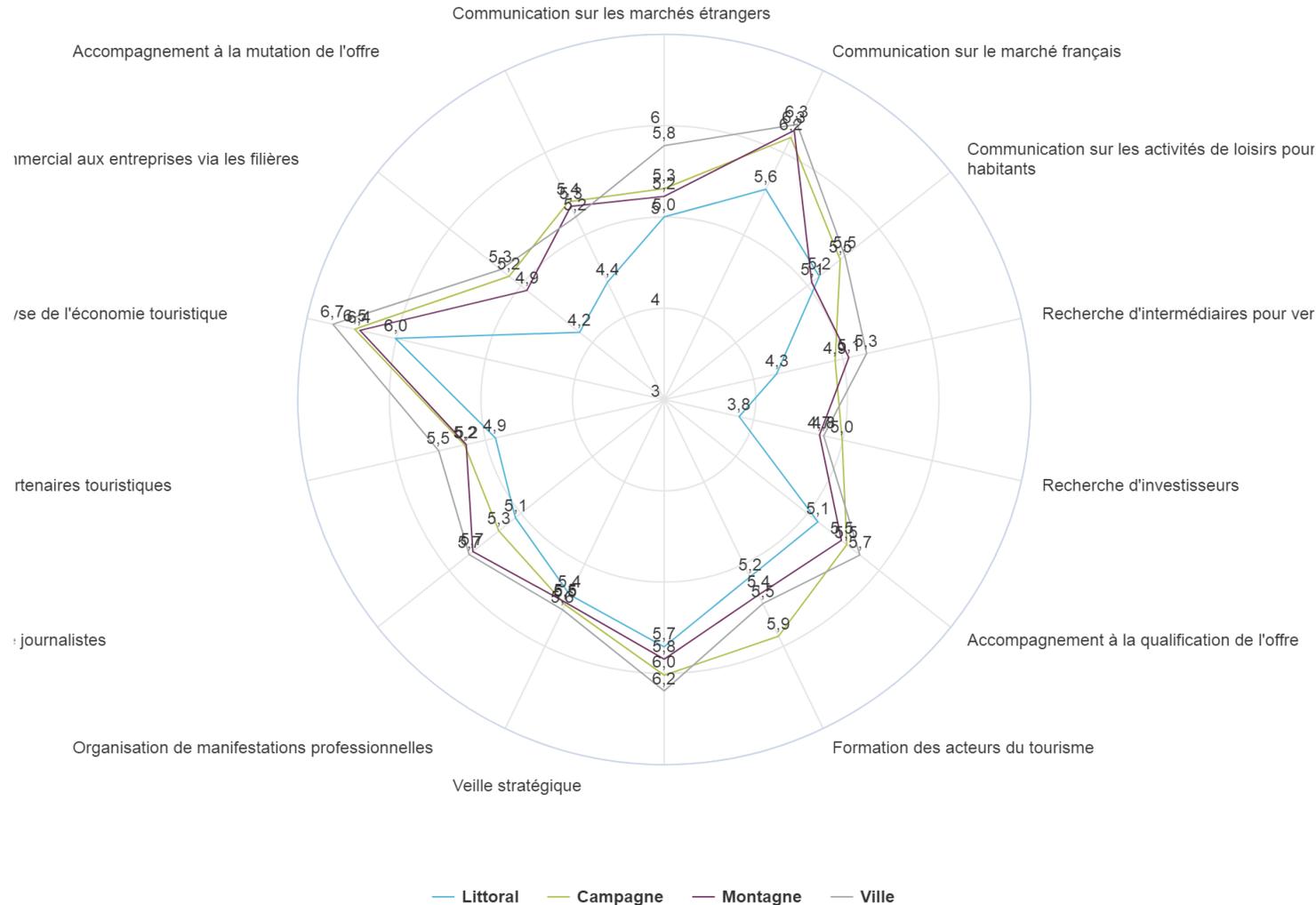
Quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis du CRTL Occitanie concernant les missions suivantes ?



Agences réceptives 7,0 Transporteurs 6,7 Parcs de loisirs 6,3	Restaurants 4,4
Agences réceptives 7,6 Parcs de loisirs 6,7	Restaurants 4,0
Parcs de loisirs 6,2 Agences réceptives 6,1	Transporteurs 3,3
Parcs de loisirs 6,0	Agences réceptives 3,3

Evaluation des missions du CRTLO selon les univers

Croisement Multiple

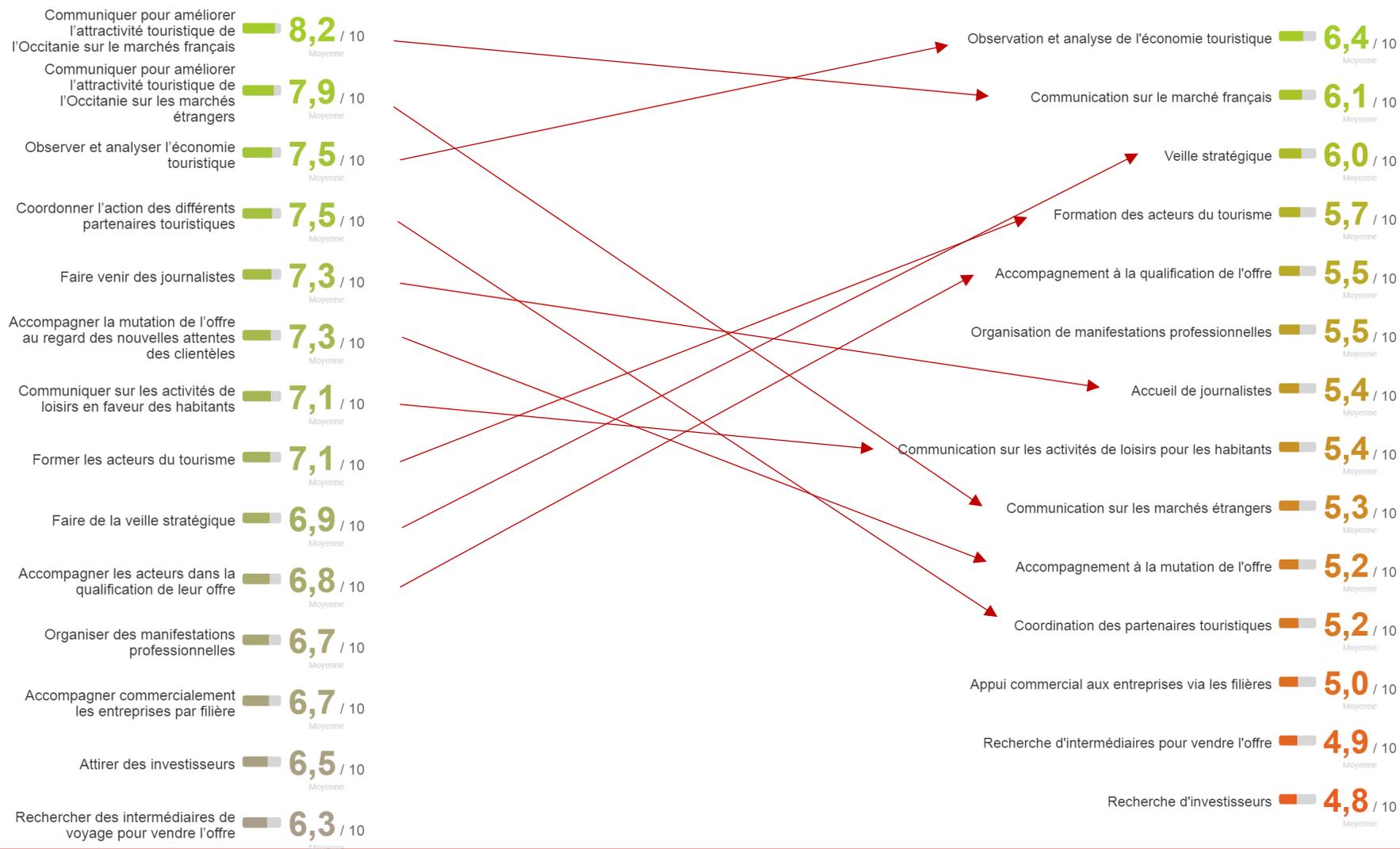


Les plus critiques : les socio-professionnels du littoral mais attention, à nuancer car ils sont sous représentés dans l'enquête par rapport à la réalité.

Comparaison missions prioritaires / évaluation

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

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



L'appréciation globale

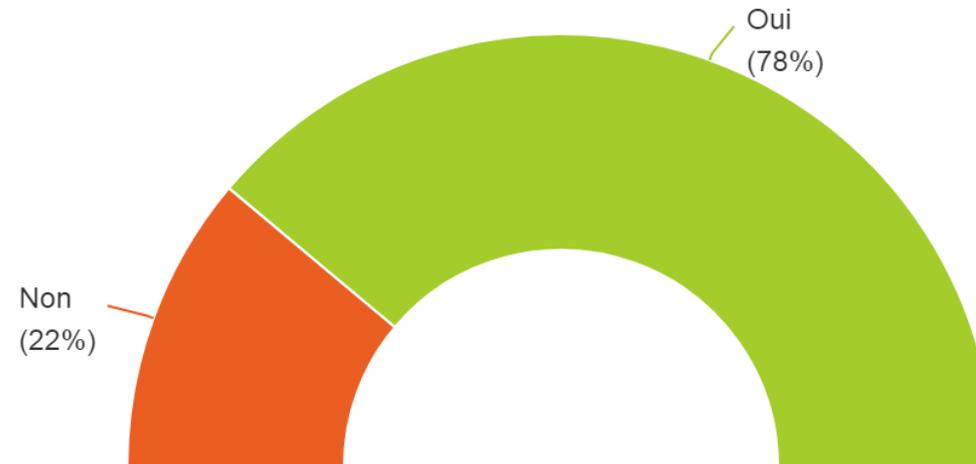
Enquête en ligne auprès des socio-professionnels – Novembre 2020

Appréciation globale de l'action du CRTLO

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

Réponses effectives : 858

Taux de réponse : 84%



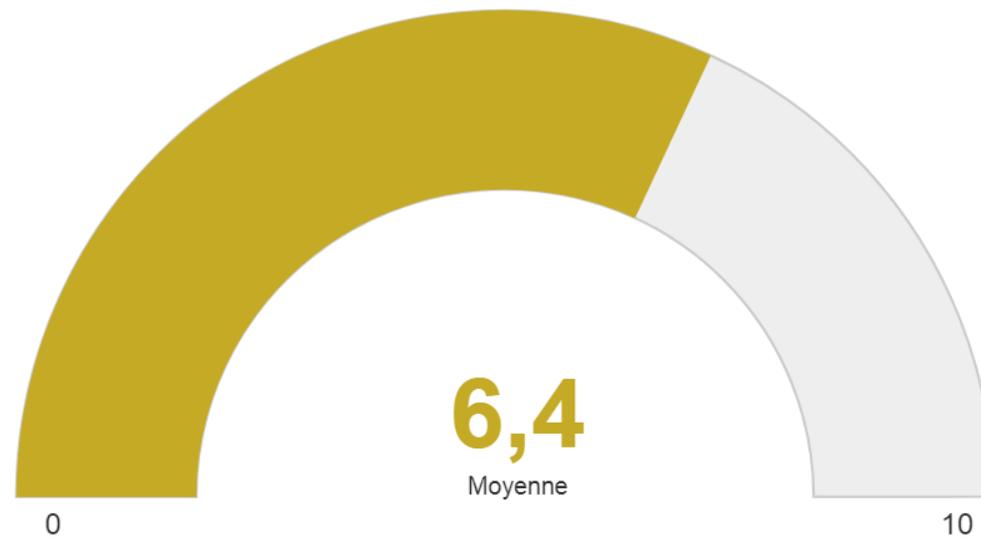
Les prestataires de la carte Occ'ygène sont satisfaits à 92%, les membres des clubs à 91%. C'est dans les Pyrénées Orientales et le Tarn et Garonne que nous trouvons les moins satisfaits, avec respectivement 66 et 67%.

Appréciation globale de l'action du CRTLO

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

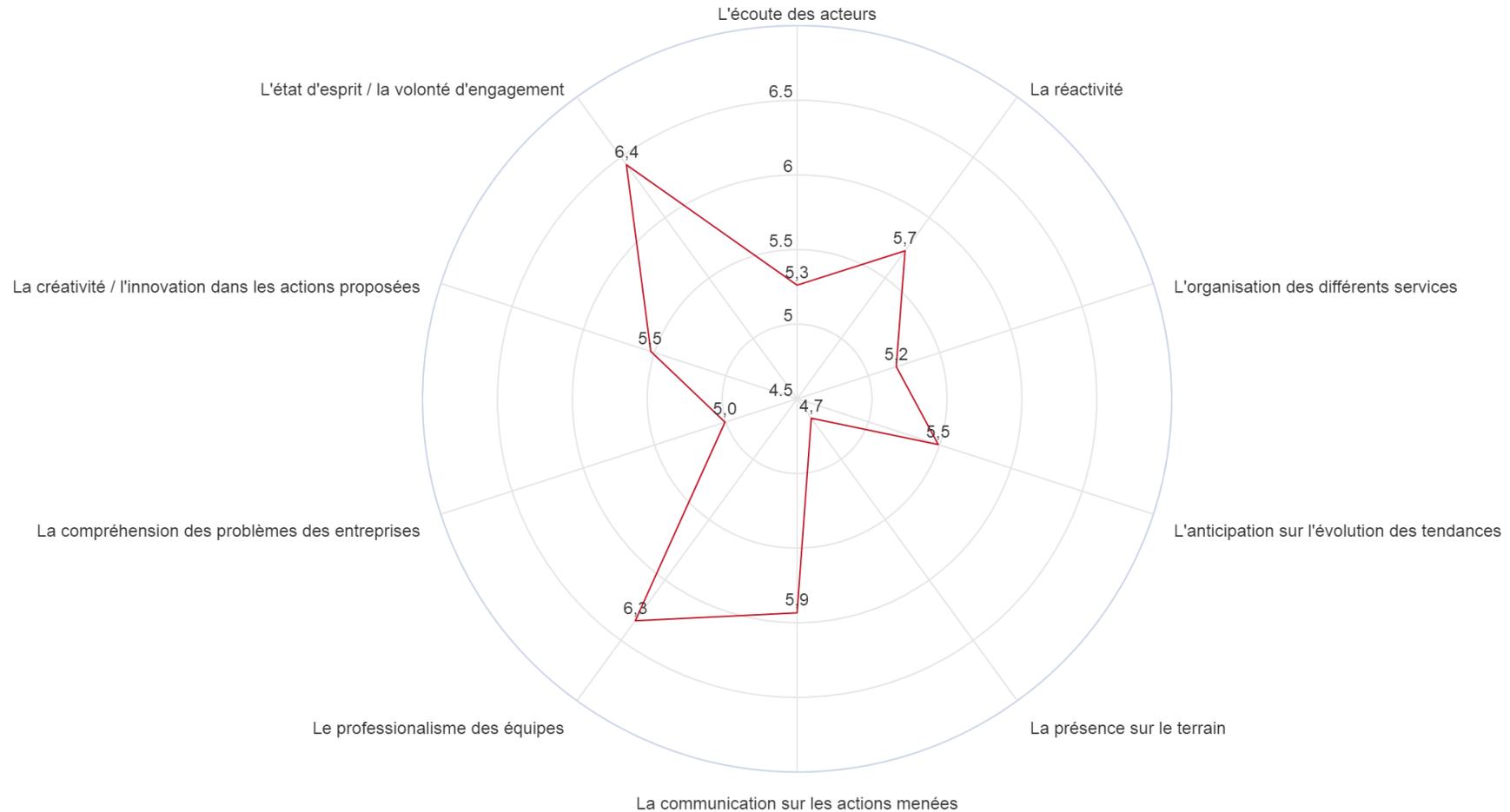
Réponses effectives : 911

Taux de réponse : 89%



Appréciation globale de l'action du CRTLO

Comment évaluez-vous le CRT sur les points suivants :

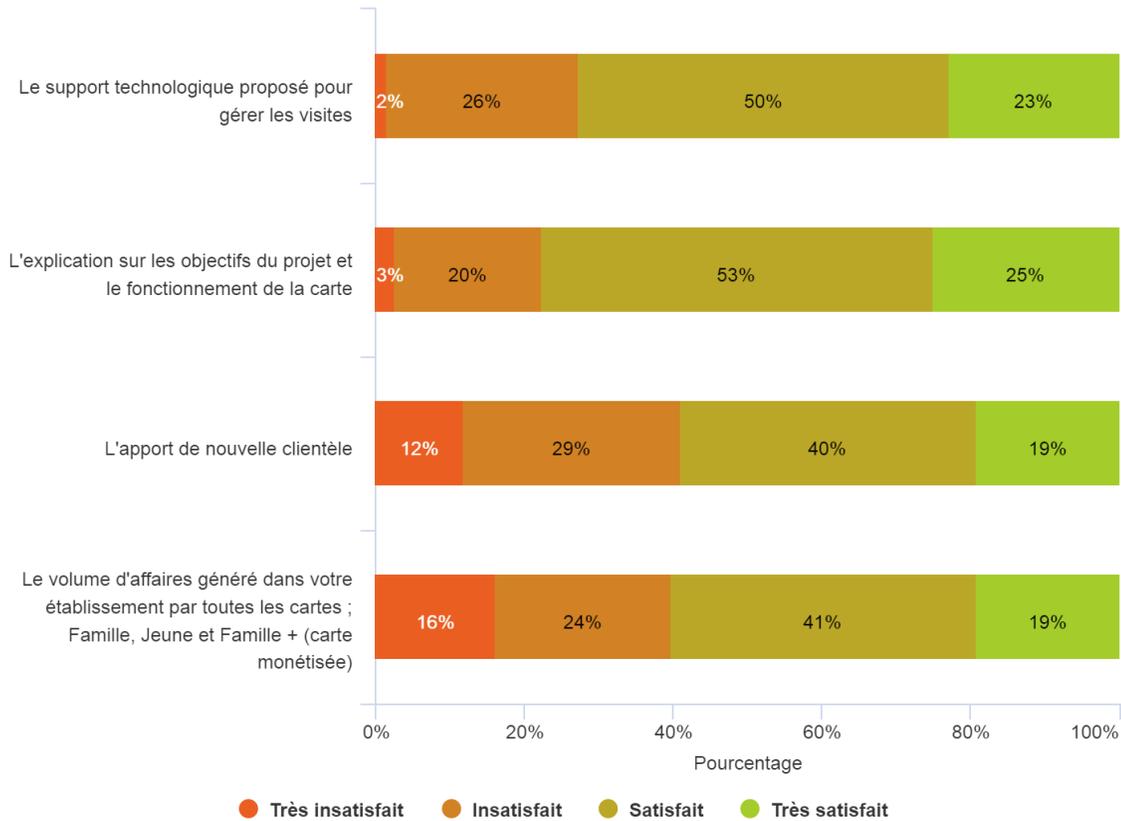


L'évaluation du dispositif carte Occ'Ygène

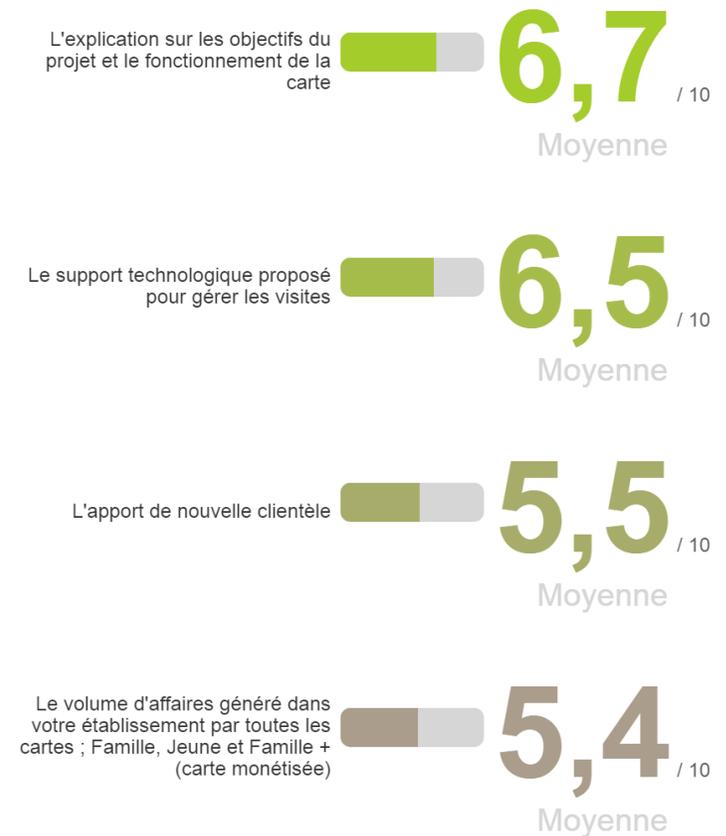
Enquête en ligne auprès des socio-professionnels – Novembre 2020

Dispositif Occ'Ygène

Quel est votre niveau de satisfaction du dispositif Occ'Ygène sur les points suivants...



Quel est votre niveau de satisfaction du dispositif Occ'Ygène sur les points suivants...

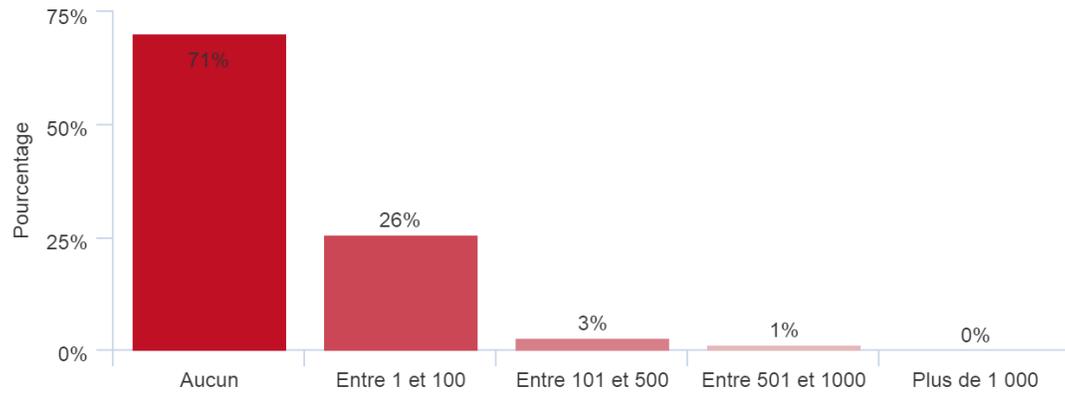


Dispositif Occ'Ygène – Nombre de passages

Concernant la carte Jeune (18-25 ans), combien de passages estimez-vous avoir enregistré dans votre établissement depuis sa mise en place ?

Réponses effectives : 78

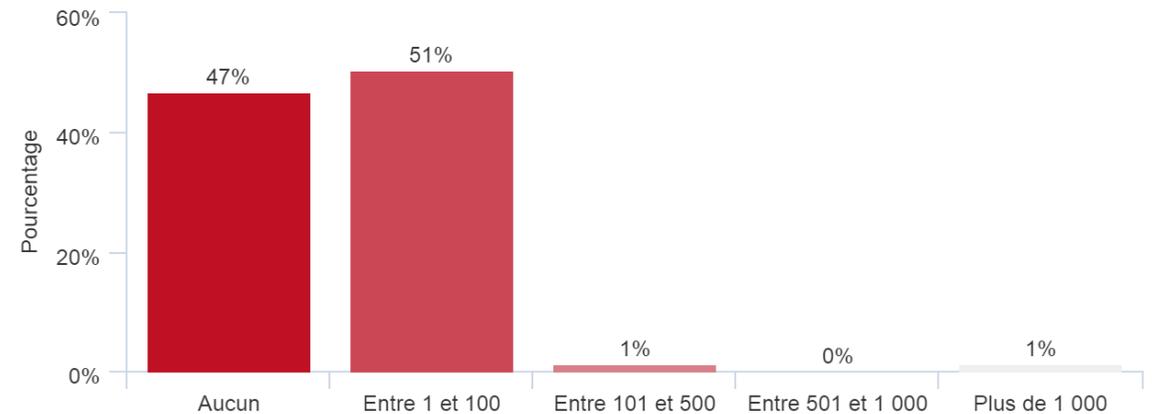
Taux de réponse : 95%



Concernant la carte Famille (sans monétisation), combien de passages estimez-vous avoir enregistré dans votre établissement depuis sa mise en place ?

Réponses effectives : 77

Taux de réponse : 94%

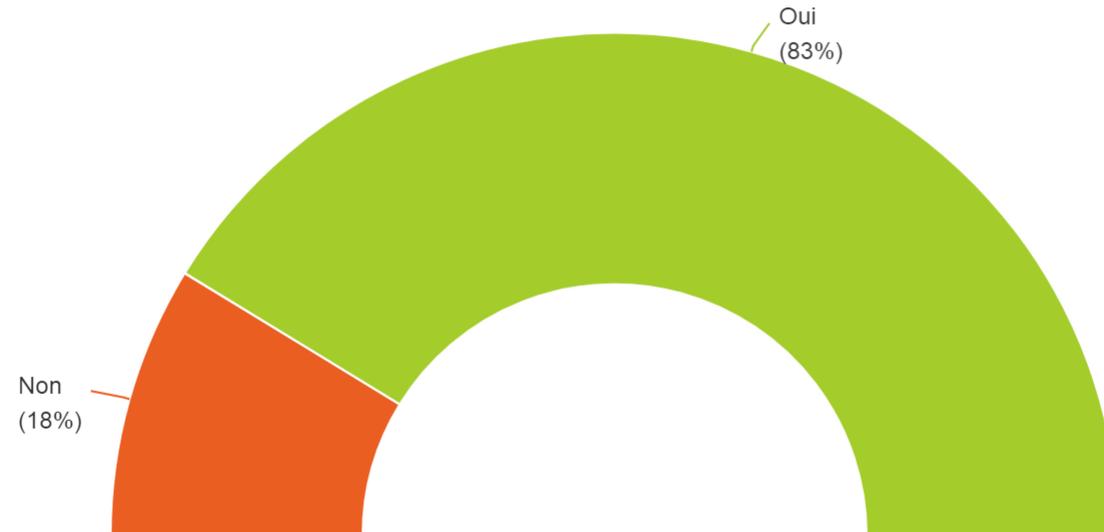


Dispositif Occ'Ygène

Recommanderiez-vous à des professionnels du tourisme de votre réseau d'être partenaire de la carte Occ'Ygène ?

Réponses effectives : 80

Taux de réponse : 98%

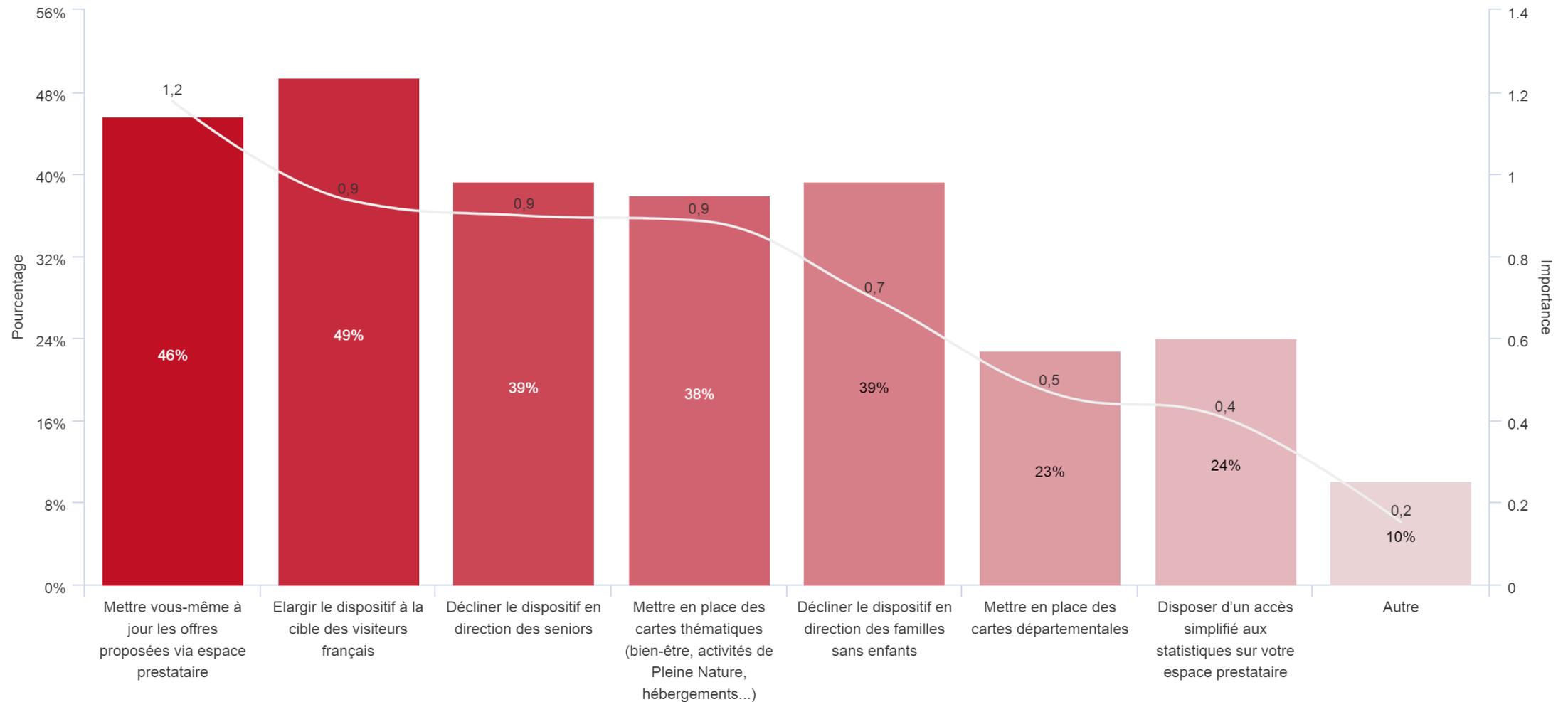


Dispositif Occ'Ygène – Evolutions souhaitées

Quelles sont les 3 évolutions prioritaires que vous souhaiteriez voir apporter à la carte Occ'Ygène ?

Réponses effectives : 79

Taux de réponse : 96%



Extraits des commentaires et suggestions

“ Très bonne implication dans la crise COVID. Des réponses pour les entreprises et les acteurs du tourisme. Des moyens importants déployés, qui ont été payants. Les français sont venus plus nombreux cette année. Des équipes professionnelles. Nous avons peu de visibilité sur l'organisation des services. De l'efficacité et la volonté d'agir, ça c'est vu cet été. Merci. ”

“ Créer davantage de lien entre le CRTL et les acteurs départementaux (ADT, CCI, OT/SI) au sein desquels sont présents des socio-professionnels. Cela permettrait de faire remonter les problématiques de territoire et de faire émerger des actions à l'échelle très locale ”

“ Merci pour l'aide apportée durant cette période difficile ”

“ Trop loin du terrain, donc des besoins réels. ”

“ A l'échelon local le CRT Occitanie manque de visibilité et de représentants, on connaît les membres de nos OT et ADT mais pas du tout l'échelon Occitanie. ”

“ Trop peu de contact avec votre équipe. On se sent un peu seul ... de loin ! ”

“ Vu de loin, en tant que petite entreprise, l'organisation interne n'est pas forcément très claire. Je n'ai aucune idée de l'organisation interne du CRTL ni des articulations qui existent avec les autres institutions professionnelles et touristiques. La communication sur les actions et les objectifs est très claire mais pas sur l'organigramme de fonctionnement. Ce qui peut être un frein si on cherche à s'adresser à un service du CRTL en particulier. ”

“ Les actions d'Occitalité pour les habitants (carte Occ'ygene) encouragent la promotion du territoire par les habitants. Double bénéfice! ”

Un nombre de répondants en deçà de ce qu'on pouvait espérer, avec une sur représentation des meublés/gîtes et une sous représentation des acteurs du littoral (enquête menée pendant la période de fermeture annuelle).

Les points forts

- Un CRTL qui a été réactif dans la gestion de la crise, un plan de relance méconnu par 60% des répondants, mais des actions jugées plutôt utiles dans leur globalité lorsqu'elles sont détaillées.
- Une région qui a plutôt mieux résisté à la crise que les autres régions françaises selon les répondants à l'enquête.
- Des socio-professionnels globalement d'accord avec les nouvelles orientations du CRTLO.
- La carte Occ'ygène : un outil apprécié qui nécessite maintenant de se déployer et de générer davantage de volume d'affaires.

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.



Novembre 2020

Comité Régional du Tourisme et des Loisirs Occitanie