



Evaluation de l'action 2022 du CRTL Occitanie par les socio-professionnels



Enquête en ligne – Mai 2023 CRTL Occitanie

Evaluer l'action du CRTL Occitanie en 2022 auprès des **acteurs de l'économie touristique** sur les points suivants :

- Leur activité en 2022
- Les actions conduites par le CRTLO en 2022
- Leurs attentes en termes de missions et de services
- Leurs attentes en termes de formation
- Leur appréciation globale de l'action du CRTLO
- Leur perception de l'image de l'Occitanie
- Leur activité et leurs perspectives pour 2023

1 enquête en ligne réalisée pour le compte du CRTL Occitanie auprès de l'ensemble des acteurs du tourisme d'Occitanie (fichiers du CRTLO).

958 réponses

Evaluation des actions 2021 du CRTL Occitanie par les acteurs touristiques

Vos attentes en termes de missions et de services vis à vis du CRTL Occitanie

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

Observer et analyser l'économie touristique >

Non pas du tout Plutôt non Plutôt oui Oui tout à fait

← Précédent Suivant →

Powered by Sphinx

25 avril

Envoi des enquêtes

7 juin

Fin de la consultation

20 juin

Restitution des résultats

Le profil des répondants

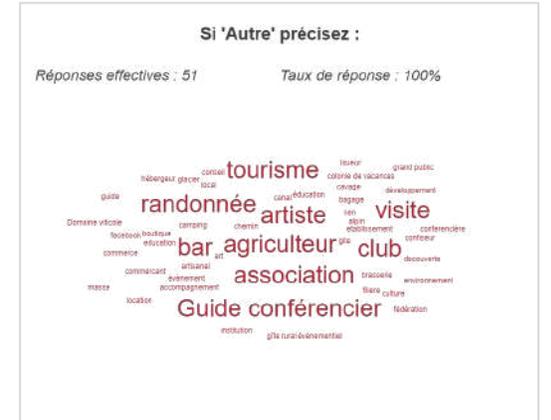
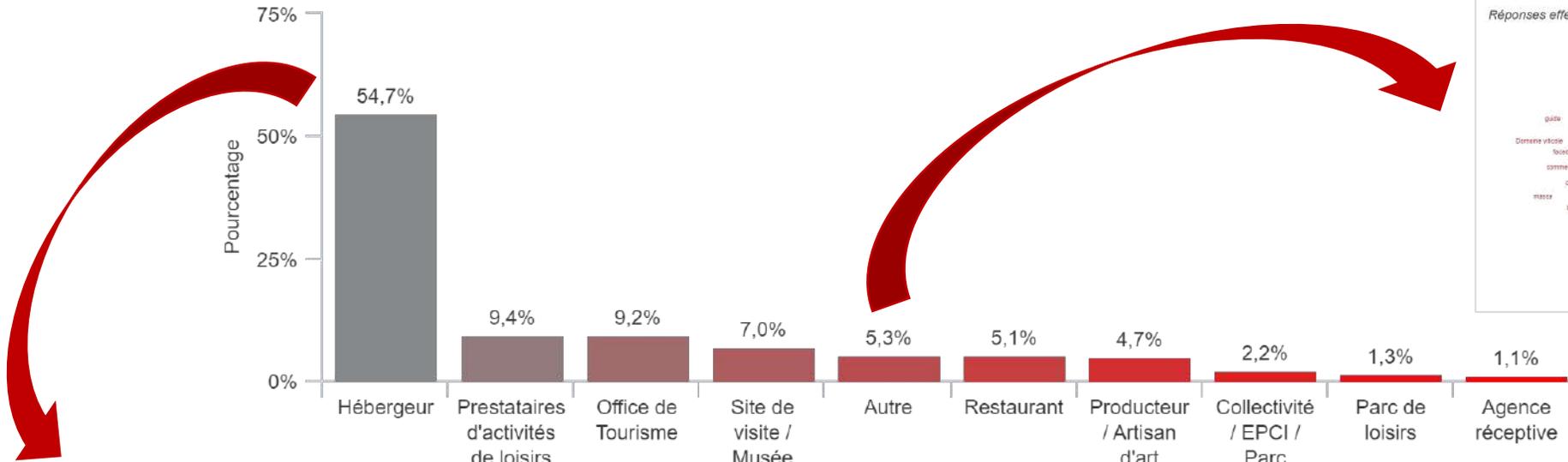
Enquête en ligne auprès des socio-professionnels – Mai 2023

Profil des répondants - Secteurs d'activité

Quel est votre secteur d'activité ?

Réponses effectives : 958

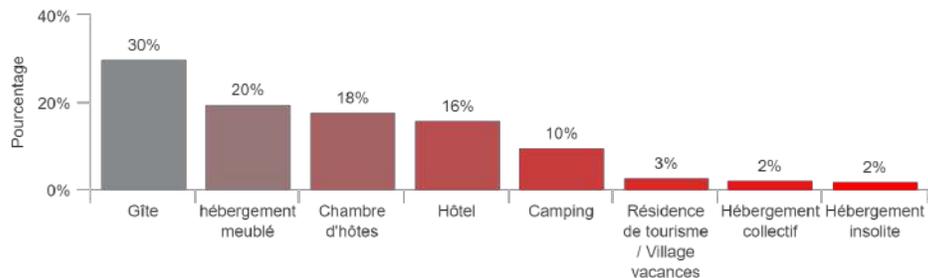
Taux de réponse : 100,0%



Votre type d'hébergement :

Réponses effectives : 524

Taux de réponse : 100%

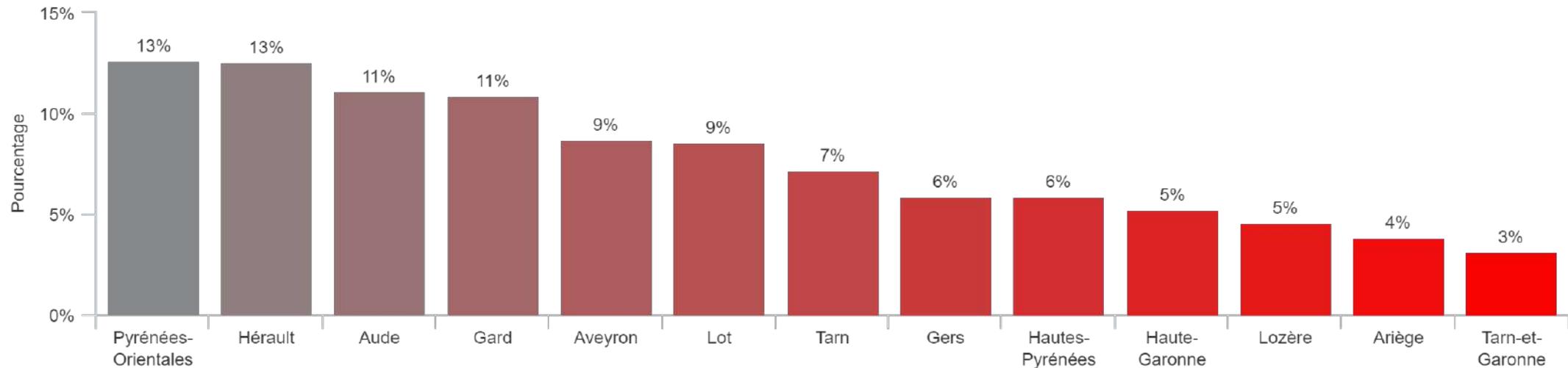


Profil des répondants – Origine géographique

Votre département :

Réponses effectives : 958

Taux de réponse : 100%

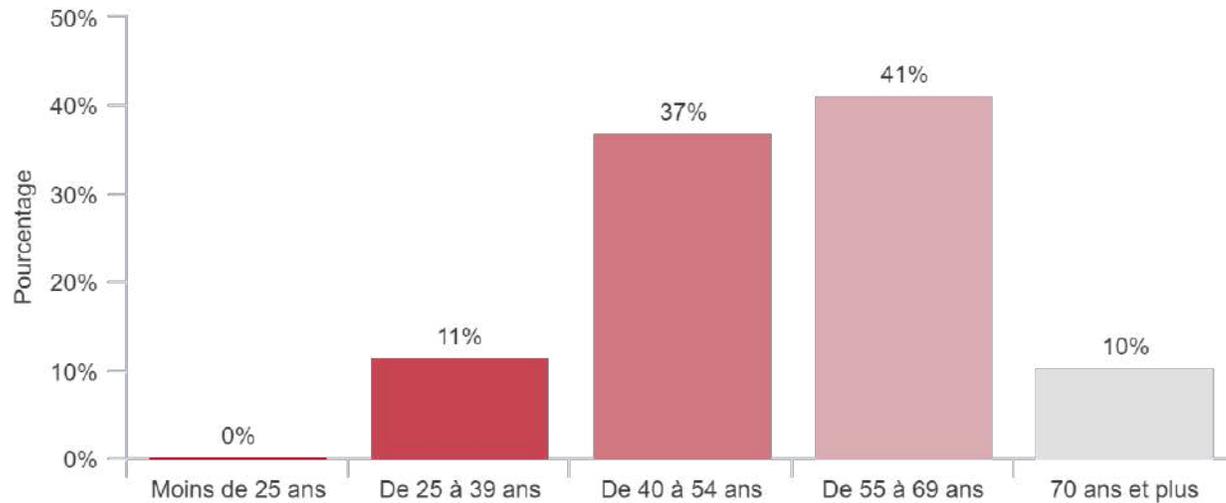


Profil des répondants – Age et durée d'activité

Votre tranche d'âge :

Réponses effectives : 958

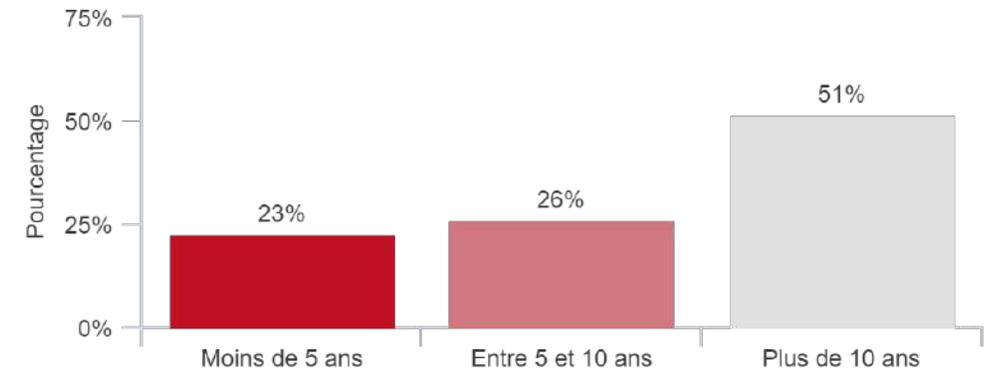
Taux de réponse : 100%



Vous exercez votre activité depuis :

Réponses effectives : 958

Taux de réponse : 100%



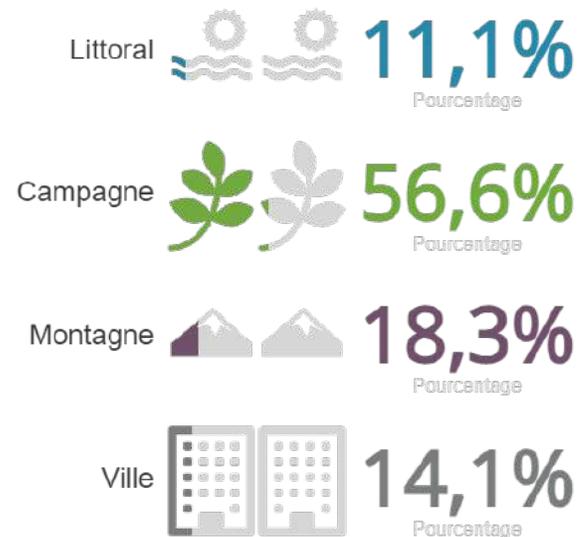
Remarque : même profil de répondants qu'en 2020 et 2021.

Profil des répondants – Lieu d'activité

Votre lieu d'activité :

Réponses effectives : 958

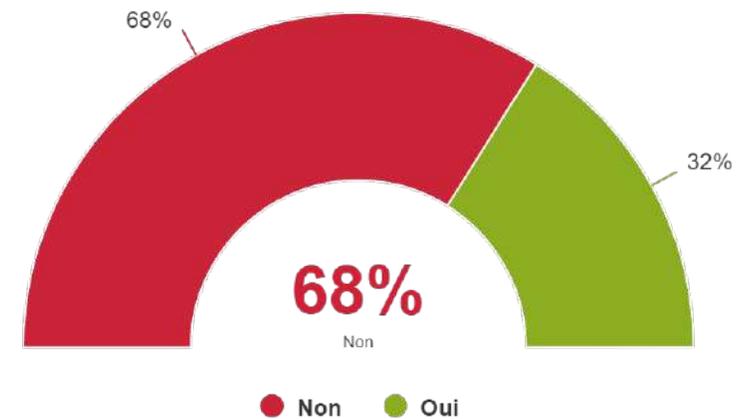
Taux de réponse : 100,0%



Votre activité est-elle située sur le territoire d'un Parc Naturel Régional ?

Réponses effectives : 958

Taux de réponse : 100%

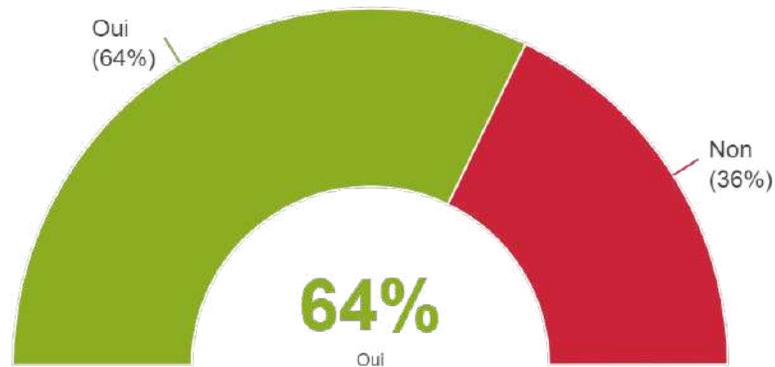


Profil des répondants – Démarches qualité

Etes-vous engagé.e dans une démarche qualité ?

Réponses effectives : 902

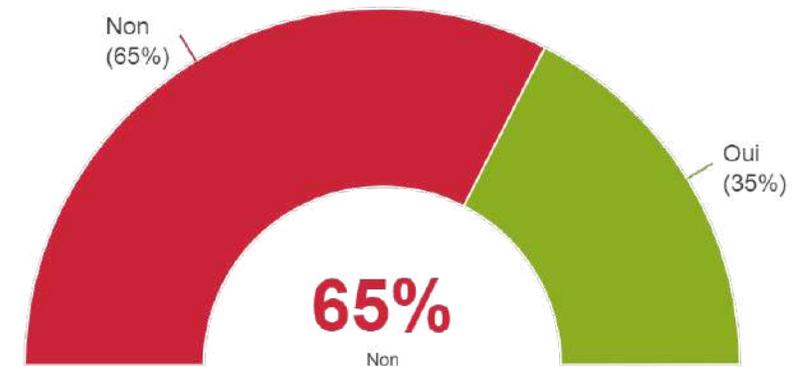
Taux de réponse : 94%



Etes vous engagé.e dans un label durable ?

Réponses effectives : 944

Taux de réponse : 99%



- Près des 2/3 sont engagés dans une démarche qualité.
- Un peu plus d'1/3 sont engagés dans un label durable.

L'activité en 2022

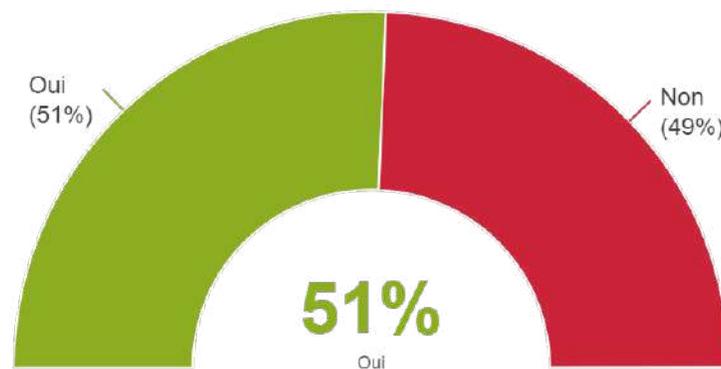
Enquête en ligne auprès des socio-professionnels – Mai 2023

L'activité en 2022 – Saisonnalité

Votre activité est-elle saisonnière ?

Réponses effectives : 945

Taux de réponse : 99%



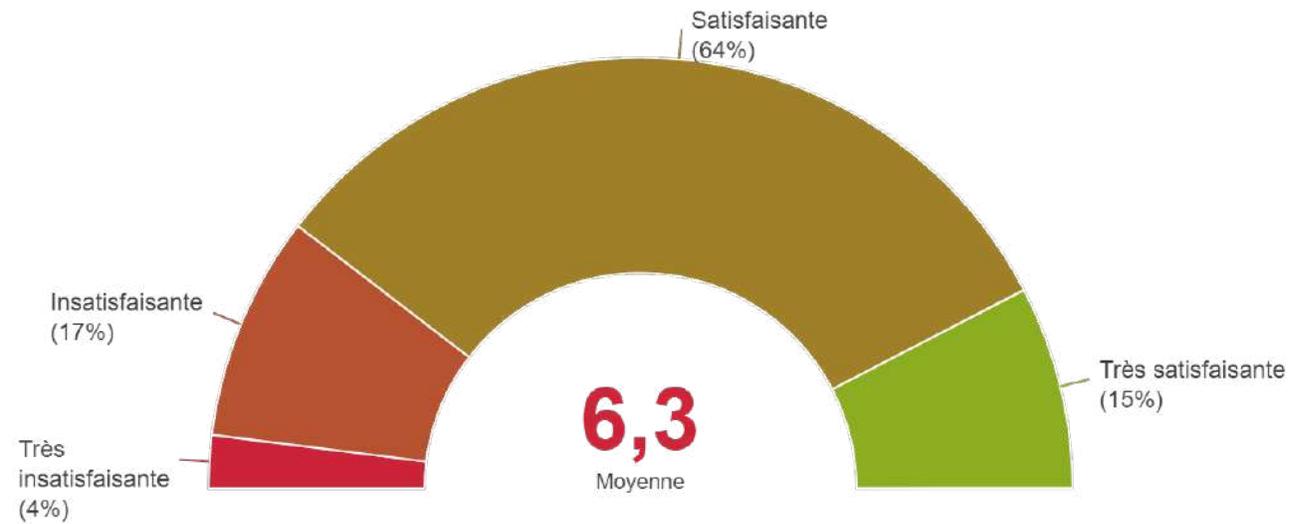
Près de la moitié des répondants ont une activité à l'année.

L'activité en 2022 – Bilan satisfaction

Comment qualifiez-vous votre activité en 2022 ?

Réponses effectives : 953

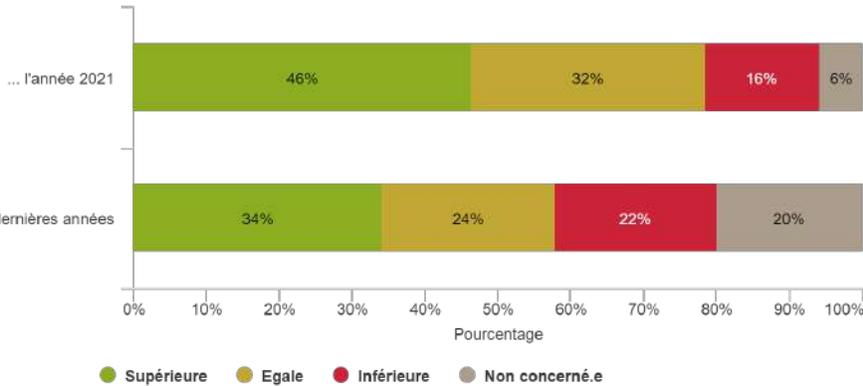
Taux de réponse : 99%



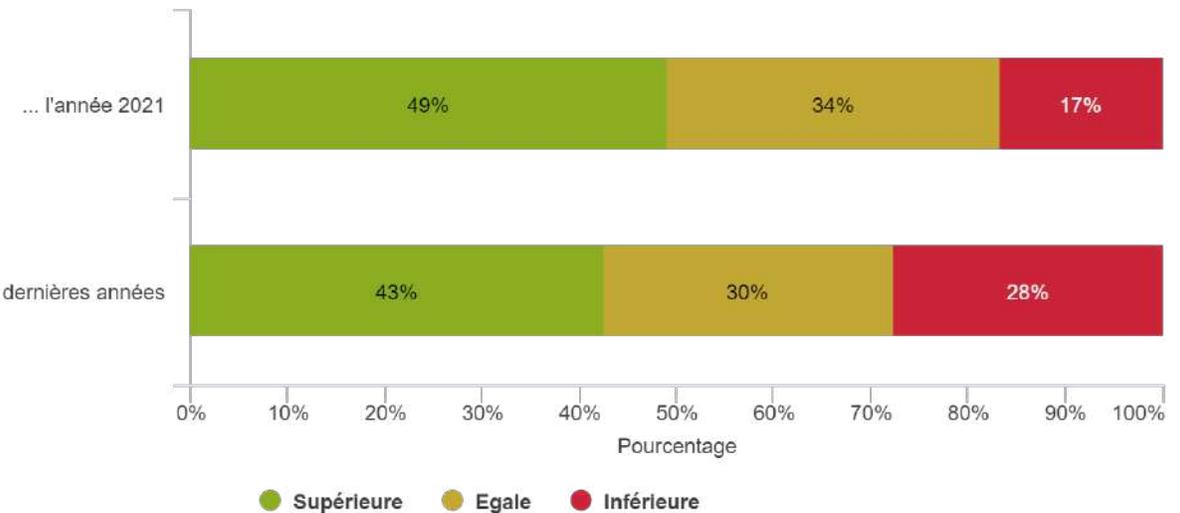
79% sont satisfaits ou très satisfaits de leur niveau d'activité en 2022.

L'activité en 2022 – Evolution

Comment situez-vous votre activité en 2022 par rapport à...



Comment situez-vous votre activité en 2022 par rapport à...

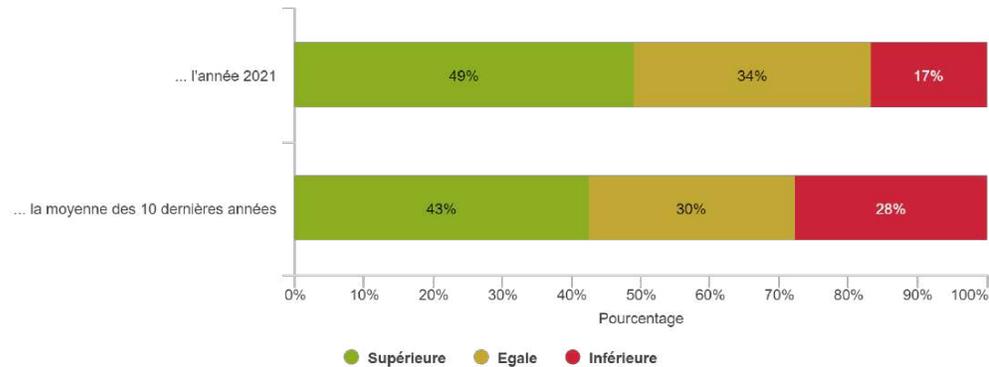


- Près de la moitié des répondants (49%) ont une activité 2022 supérieure à celle de 2021.
- Pas loin des $\frac{3}{4}$ ont une activité 2022 stable ou supérieure à celle des 10 dernières années.
- Mais 28% ont un niveau d'activité 2022 inférieur à la moyenne des 10 dernières années.

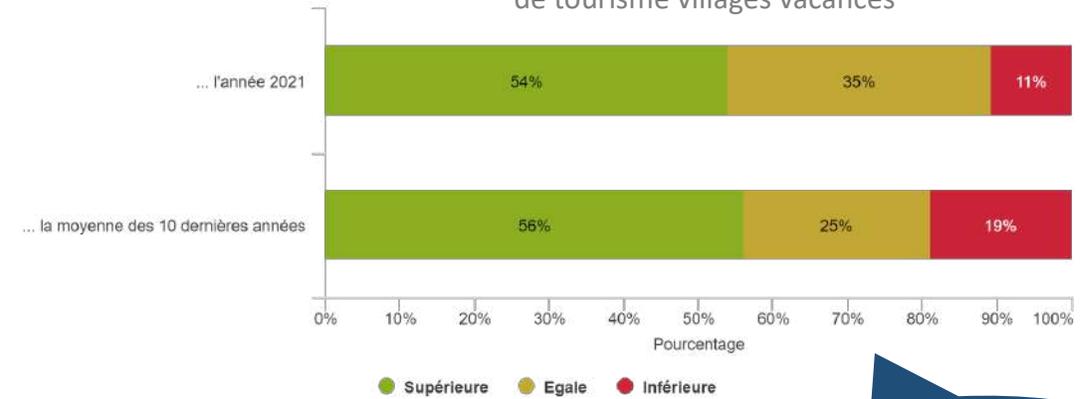
L'activité en 2022 – Evolution selon le type d'activité

Ensemble des répondants

Comment situez-vous votre activité en 2022 par rapport à...

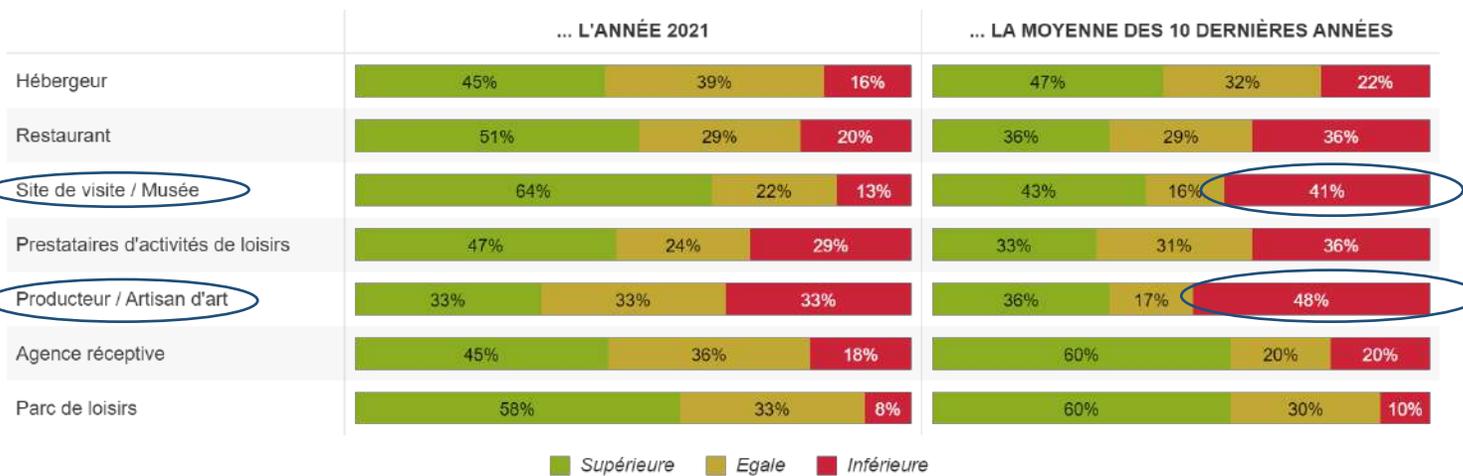


Zoom sur Hôtels Campings Résidences de tourisme villages vacances



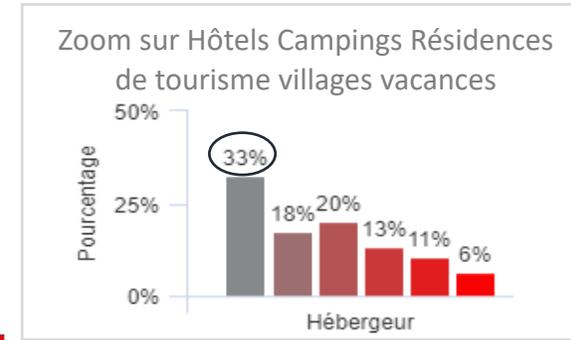
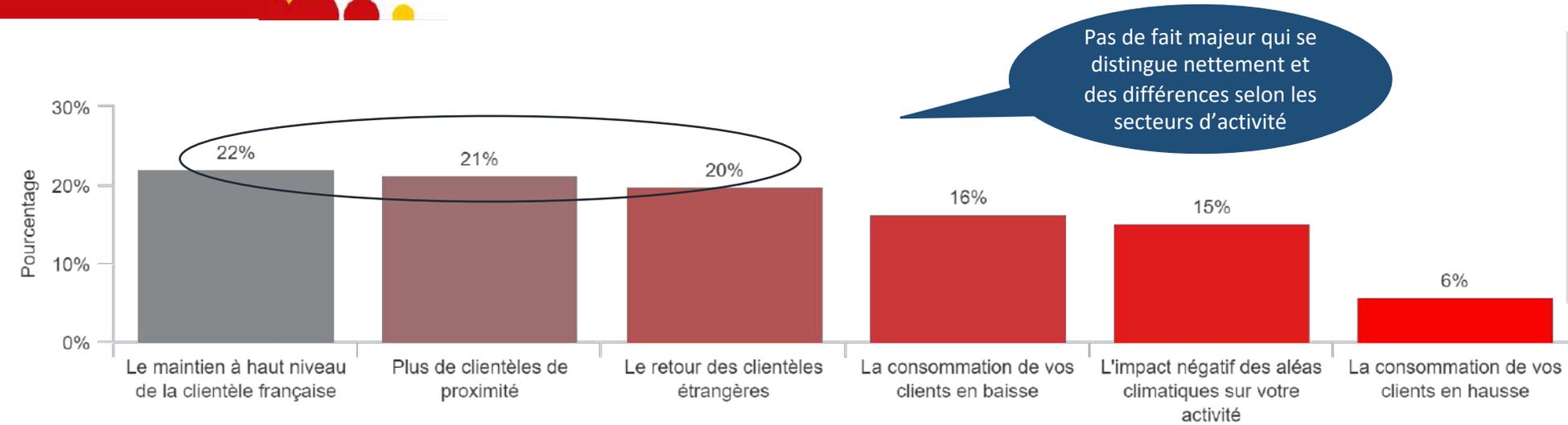
81% ont un niveau d'activité 2022 stable ou supérieur à la moyenne des 10 dernières années

Croisement Multiple



Quel est votre secteur d'activité ?		
	N	%
Hébergeur	524	55%
Restaurant	49	5%
Site de visite / Musée	67	7%
Prestataires d'activités de loisirs	90	9%
Producteur / Artisan d'art	45	5%
Agence réceptive	11	1%
Parc de loisirs	12	1%

L'activité en 2022 – Fait majeur

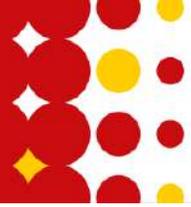


Le fait le plus cité selon le secteur d'activité



L'expérience du CRTL Occitanie

Enquête en ligne auprès des socio-professionnels – Mai 2023



Le niveau d'engagement des répondants

Etes-vous adhérent.e du CRTL Occitanie ?

Réponses effectives : 947

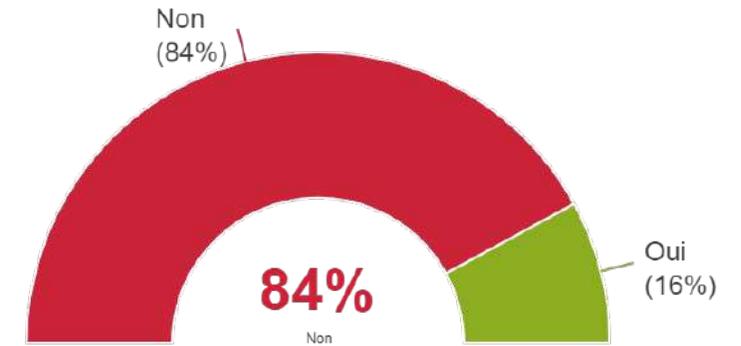
Taux de réponse : 99%



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

Réponses effectives : 942

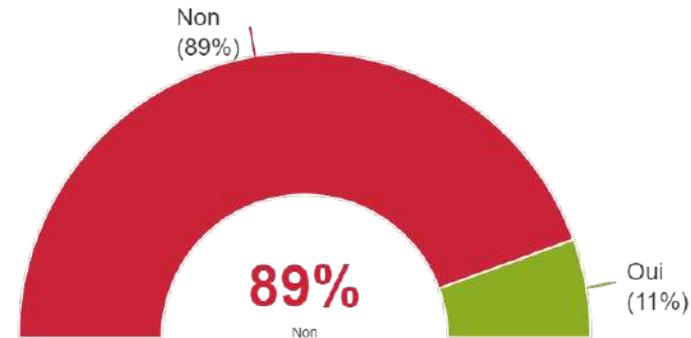
Taux de réponse : 98%



Etes-vous partenaire de la carte OCC'ygène ?

Réponses effectives : 945

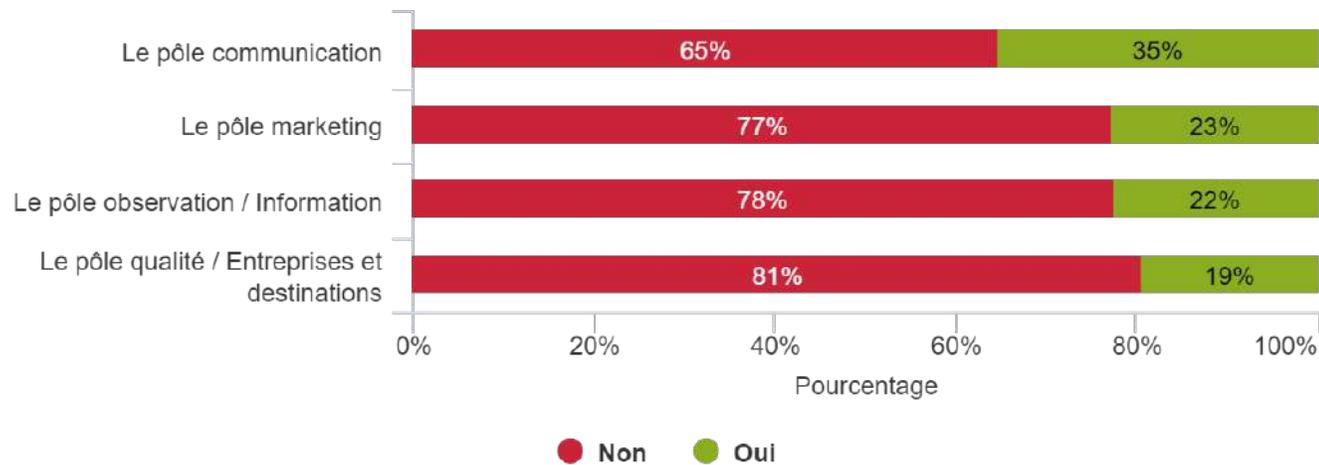
Taux de réponse : 99%



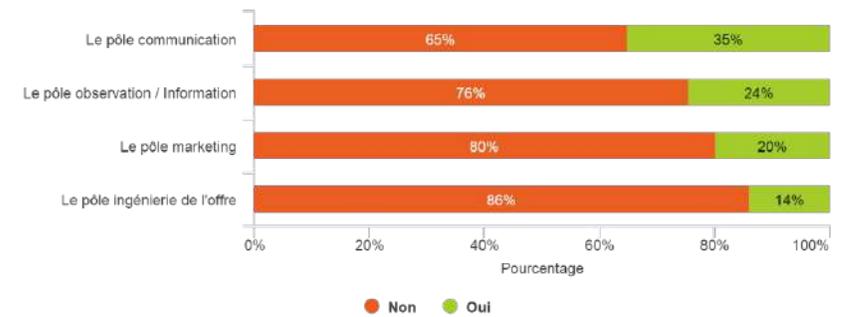
Les contacts avec les services du CRTLO

2022

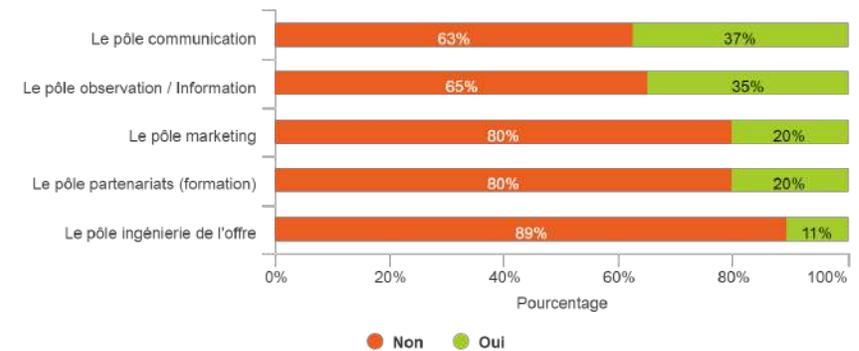
En 2022, avez-vous eu au moins 1 contact avec les services du CRTL Occitanie suivants :



Rappel 2021



Rappel 2020

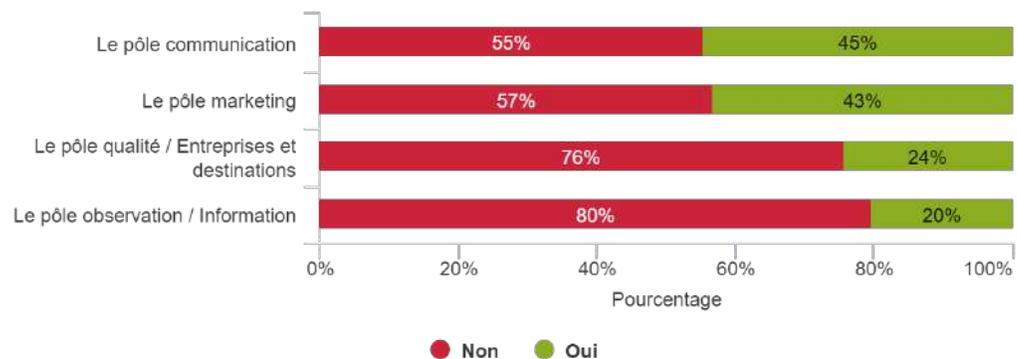


- Des contacts relativement stables ou en augmentation depuis 2020.
- Des différences selon les types de répondants (cf page suivante)

Les contacts avec les services du CRTLO

Hébergeurs SANS les gîtes/meublés/chambres d'hôtes*

En 2022, avez-vous eu au moins 1 contact avec les services du CRTLO Occitanie suivants :



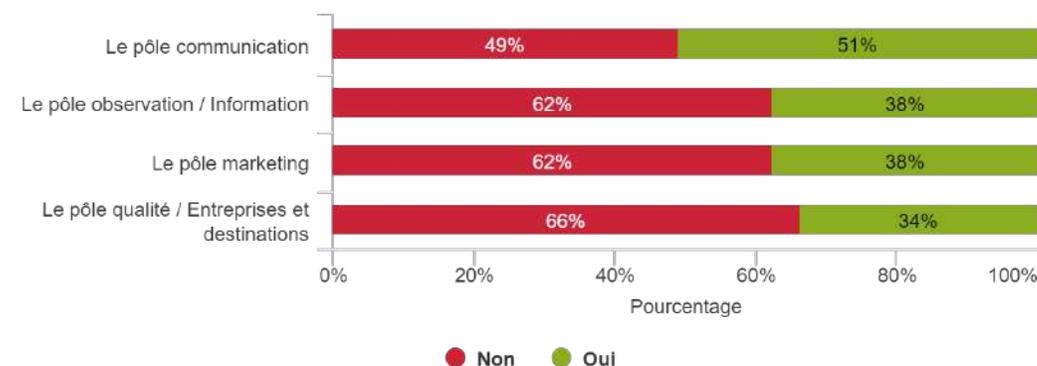
*= Hôtels Campings - Résidences de tourisme
- Villages vacances – Hébergements collectifs



Des interactions beaucoup plus importantes si on enlève les réponses des propriétaires de gîtes, meublés et chambres d'hôtes.

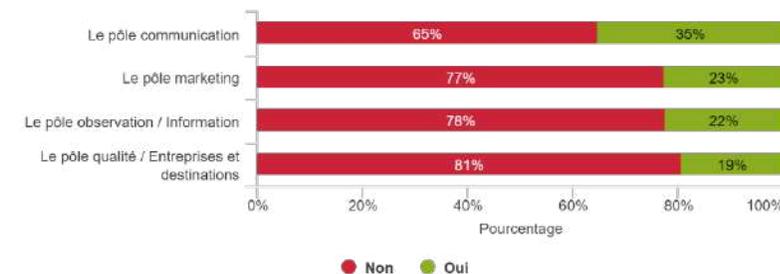
Hors hébergeurs

En 2022, avez-vous eu au moins 1 contact avec les services du CRTLO Occitanie suivants :



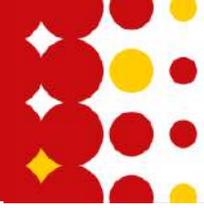
Rappel totalité des répondants

En 2022, avez-vous eu au moins 1 contact avec les services du CRTLO Occitanie suivants :



L'évaluation des actions 2022

Enquête en ligne auprès des socio-professionnels – Mai 2023



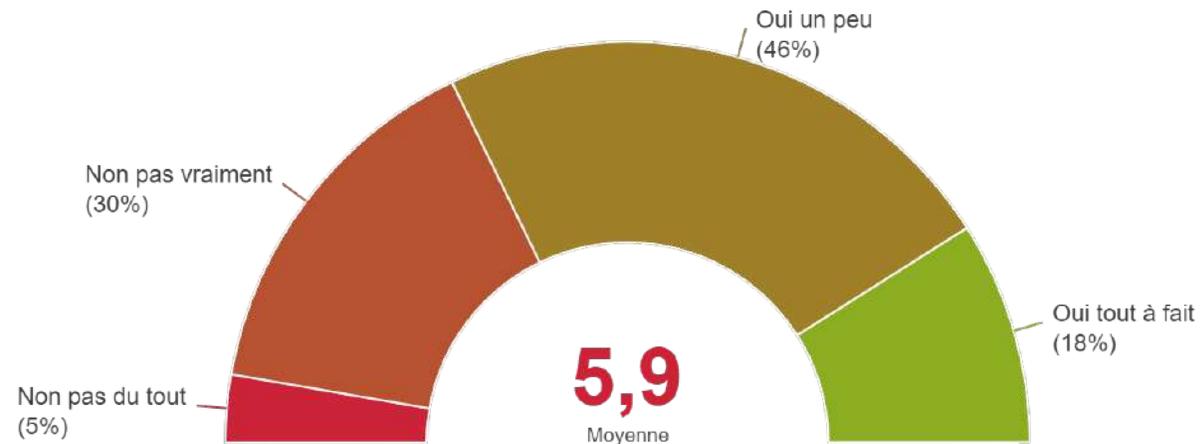
Evaluation des actions 2022

Une coordination de l'ensemble des OGD à conforter

Pensez-vous que les actions menées par le CRTL Occitanie, les ADTs et les offices de tourisme sont suffisamment coordonnées ?

Réponses effectives : 934

Taux de réponse : 97%



Une coordination réelle, reconnue, mais encore perfectible (pas loin de la moitié des répondants estiment que les OGD sont « un peu » coordonnés).

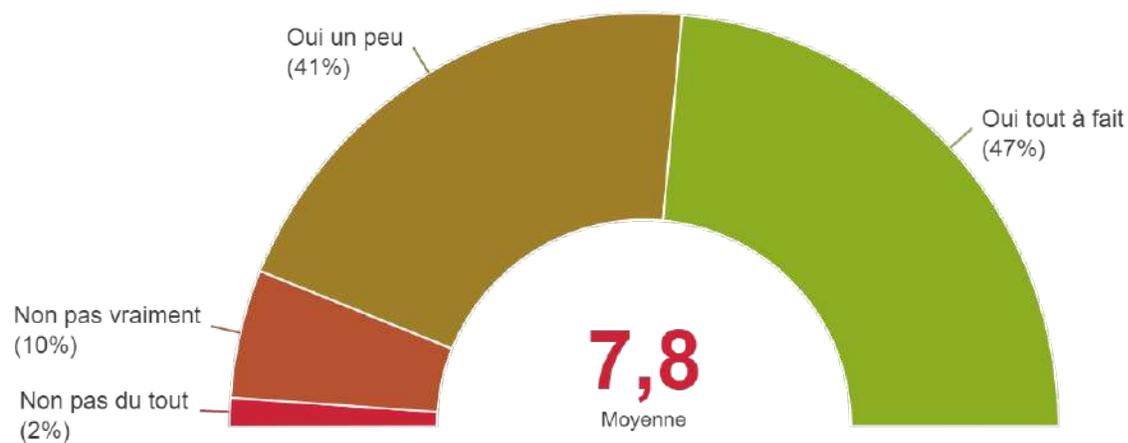
Evaluation des priorités

Des répondants qui soutiennent les actions de communication groupées autour des marques touristiques fortes

En 2022, le CRTL Occitanie a encouragé les offices de tourisme et les ADTs à communiquer ensemble sur des marques touristiques fortes (ex : Cévennes, Aubrac, Gorges du Tarn...). Validez-vous cette approche ?

Réponses effectives : 944

Taux de réponse : 99%



88% des répondants valident la démarche, seuls 12% ne sont pas d'accord

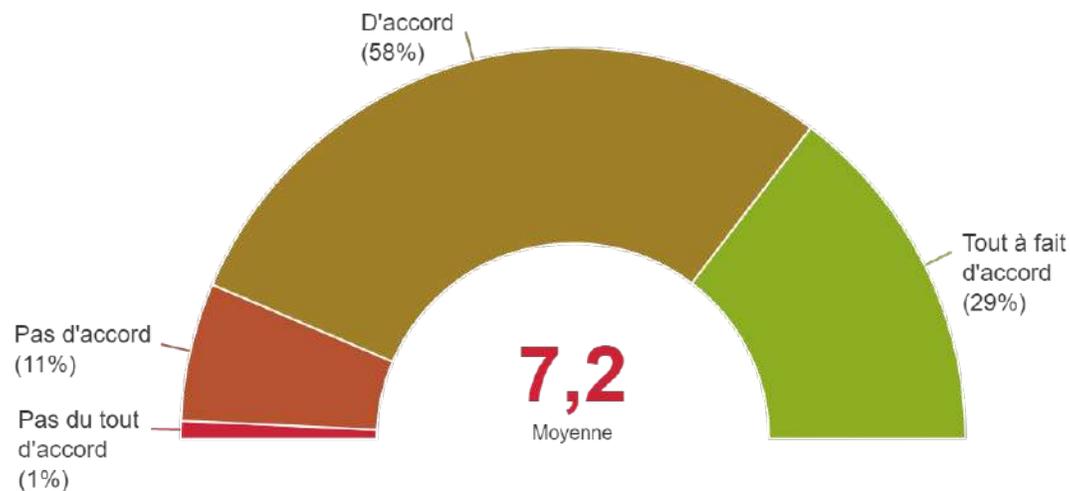
Evaluation des priorités

Le soutien à une approche par filières en progression

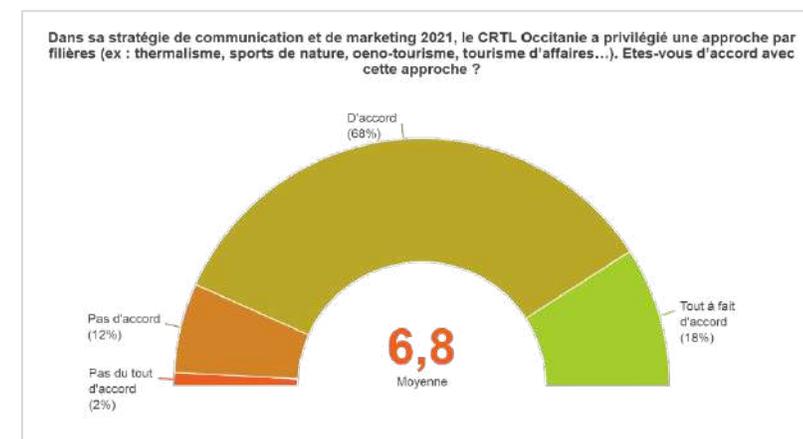
Dans sa stratégie de communication et de marketing 2022, le CRTL Occitanie a privilégié une approche par filières (ex : thermalisme, sports de nature, oeno-tourisme, tourisme d'affaires...). Etes-vous d'accord avec cette approche ?

Réponses effectives : 937

Taux de réponse : 98%



Rappel 2021



- **87% des répondants sont d'accord ou tout à fait d'accord** pour privilégier une approche par filière dans la stratégie de communication et de marketing du CRTL Occitanie.
- Le pourcentage des « tout à fait d'accord » passe de 18% à 29% entre 2022 et 2021.
- Si on enlève les répondants propriétaires de gîtes/meublés/chambres d'hôtes, **le pourcentage de « tout à fait d'accord » s'élève à 44%, soit près de la moitié (moyenne 7,8).**

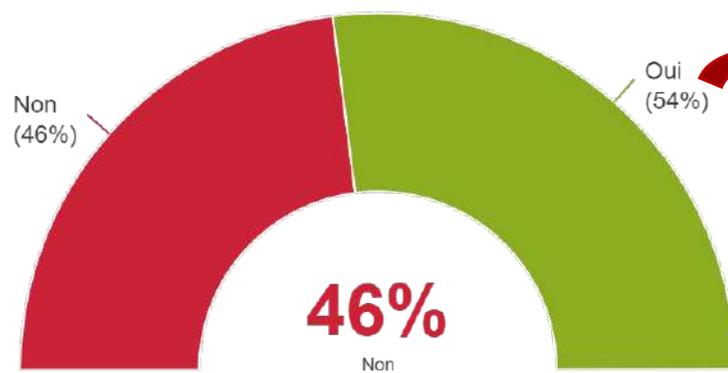
Evaluation des priorités

Des répondants satisfaits de l'action du CRTLO auprès des filières

Etes-vous concerné.e par une ou plusieurs de ces filières ?

Réponses effectives : 944

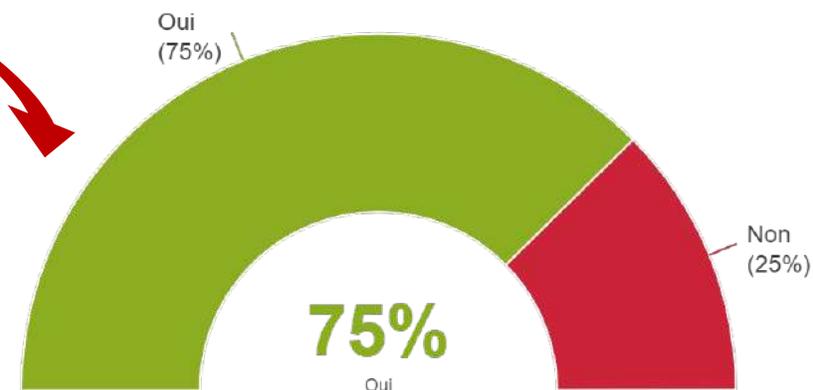
Taux de réponse : 99%



Etes-vous satisfait de l'action du CRT auprès de ces filières ?

Réponses effectives : 505

Taux de réponse : 99%



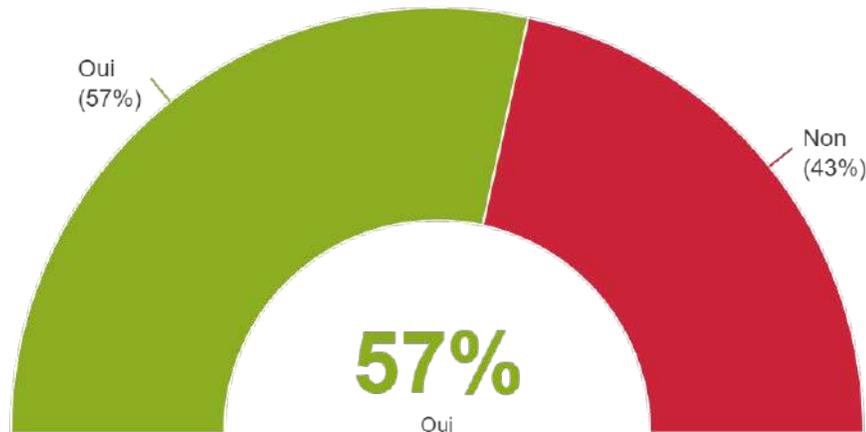
Les $\frac{3}{4}$ des répondants concernés par une ou plusieurs filières sont satisfaits de l'action du CRTLO auprès de ces filières.

Une stratégie de tourisme durable qui commence peu à peu à être connue

En 2021, le CRTL Occitanie a engagé une stratégie de tourisme durable. En avez-vous pris connaissance ?

Réponses effectives : 946

Taux de réponse : 99%



Ceux qui la connaissent le plus :

- Les OT 83% de oui
- Les adhérents 69% de oui
- Les membres d'un club 76% de oui
- Les partenaires OCC'ygène 78% de oui



Ceux qui la connaissent le moins :

- Les gîtes/meublés/chambres d'hôtes 53% de oui (progression de 4 points par rapport à 2021).
- Les non adhérents 44% de oui



- Une large majorité de répondants ont pris connaissance de la stratégie de tourisme durable engagée par le CRTL Occitanie.
- Des chiffres stables par rapport à 2021.



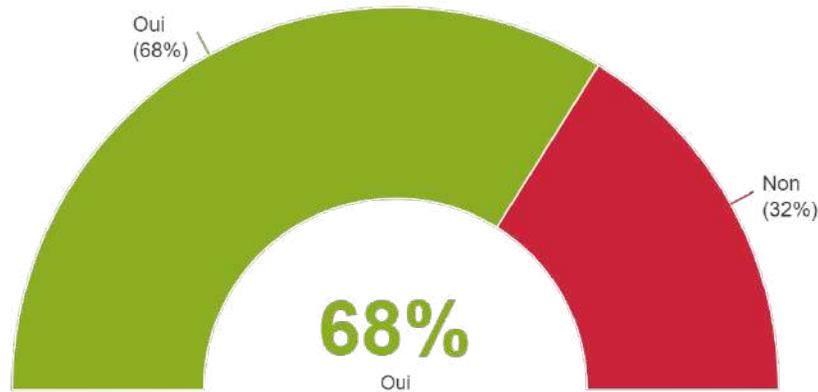
Evaluation des priorités

L'accompagnement à la transition écologique : une priorité

L'accompagnement à la transition écologique est-elle une priorité pour votre activité ?

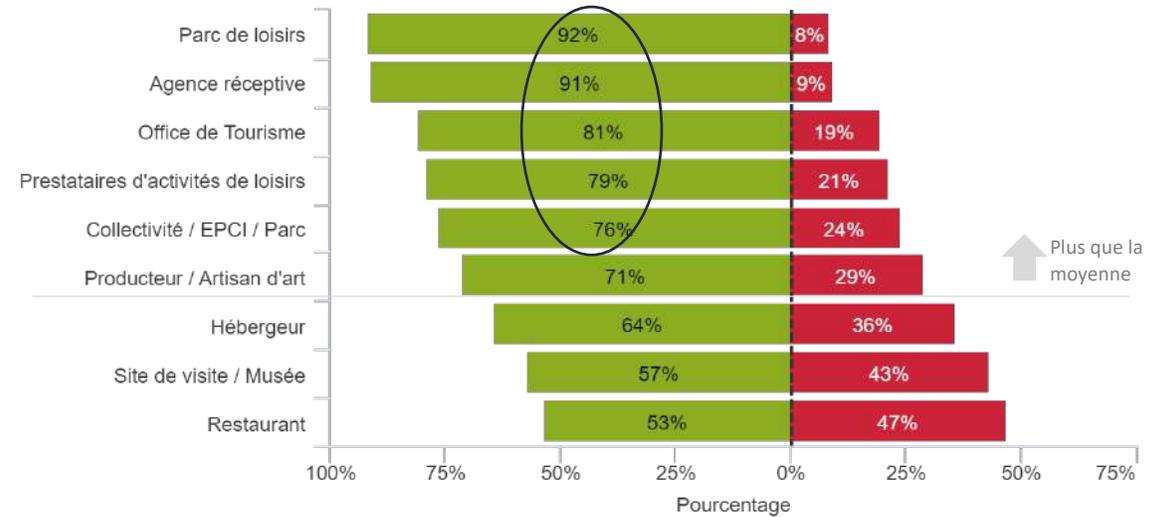
Réponses effectives : 944

Taux de réponse : 99%

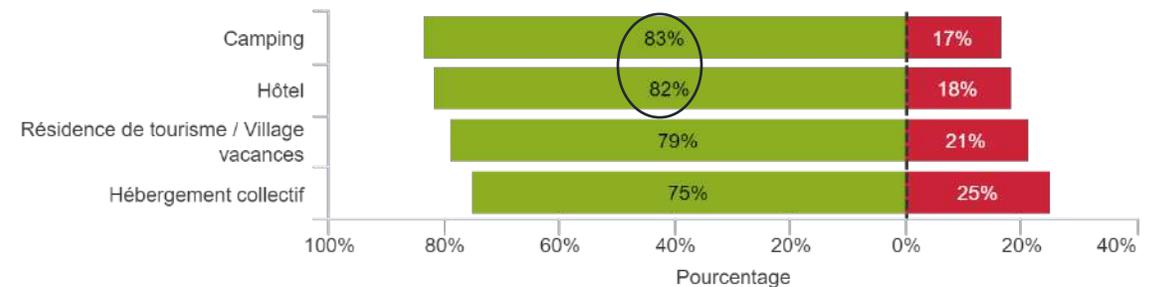


- L'accompagnement à la transition écologique est une priorité pour plus des 2/3 des répondants (68%).
- Des différences importantes selon les secteurs d'activité.

Croisement : L'accompagnement à la transition écologique est-elle une priorité pour votre activité ? / Quel est votre secteur d'activité ?



Croisement : L'accompagnement à la transition écologique est-elle une priorité pour votre activité ? / Votre type d'hébergement :



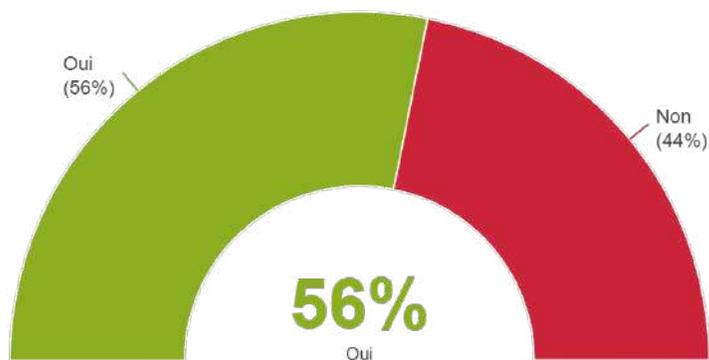
Impact des excès climatiques

Des répondants impactés par les excès climatiques en 2022...

En 2022, votre activité a-t-elle été impactée par des excès climatiques (sécheresse, incendies, canicule...) ?

Réponses effectives : 949

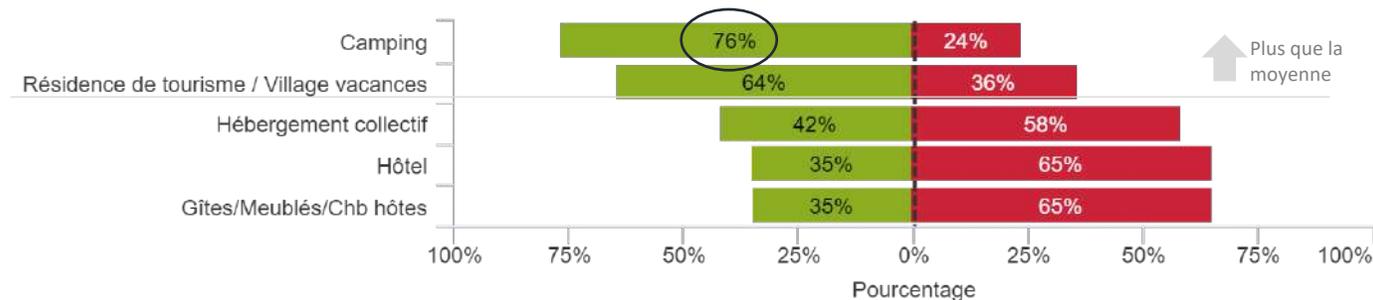
Taux de réponse : 99%



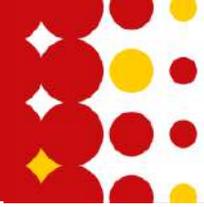
Croisement : En 2022, votre activité a-t-elle été impactée par des excès climatiques (sécheresse, incendies, canicule...) ? / Quel est votre secteur d'activité ?



Croisement : En 2022, votre activité a-t-elle été impactée par des excès climatiques (sécheresse, incendies, canicule...) ? / Votre type d'hébergement :



- Une large majorité de répondants (56%) impactés par les excès climatiques en 2022.
- Des différences importantes selon les secteurs d'activité et au sein de la catégorie des hébergeurs.



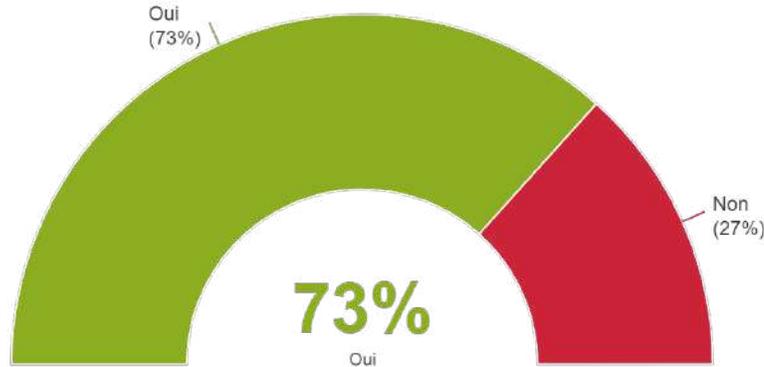
Evolution de l'impact des excès climatiques

... et qui pensent être très impactés par les excès climatiques à l'avenir

Pensez-vous que votre activité sera impactée négativement à court ou moyen terme par les excès climatiques ?

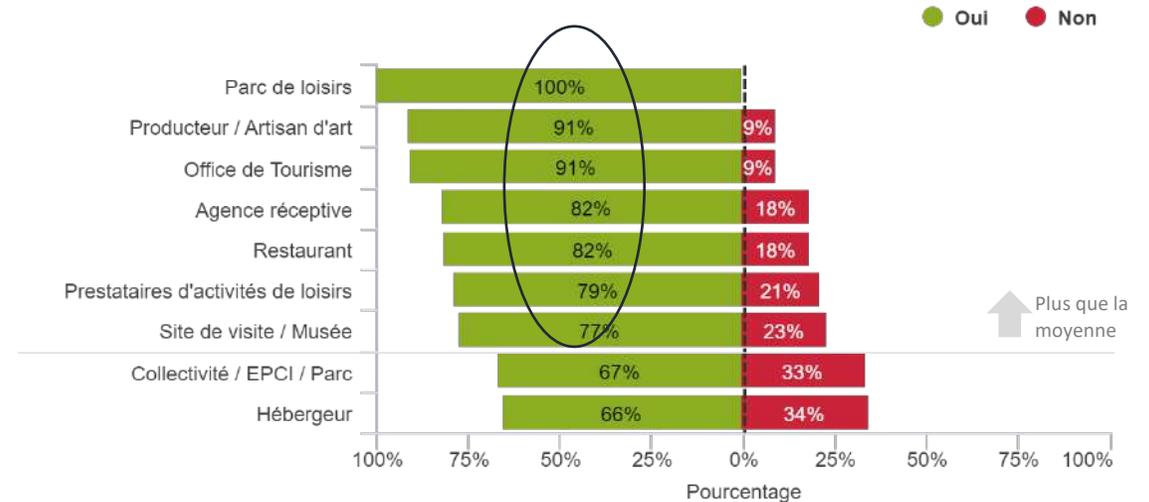
Réponses effectives : 947

Taux de réponse : 99%

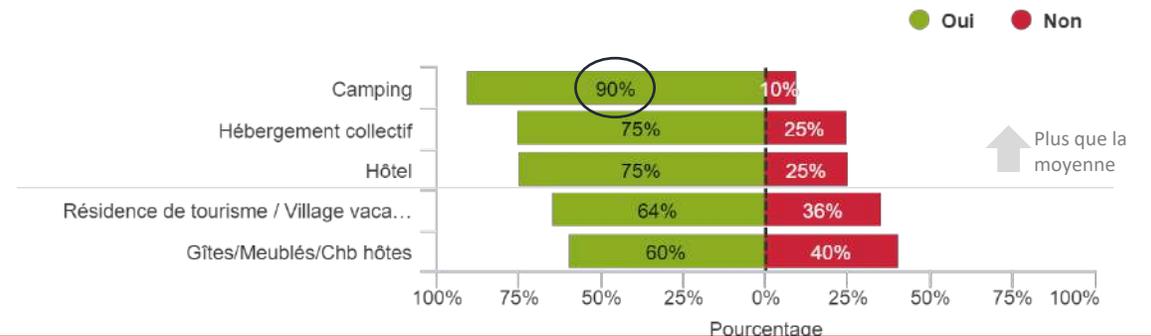


- Près des ¾ des répondants estiment que leur activité sera impactée négativement par les excès climatiques à court ou moyen terme.
- Des différences importantes selon les secteurs d'activité et au sein de la catégorie des hébergeurs.
- Des différences également selon les départements, mais pas de différence selon les types de destination.

Croisement : Pensez-vous que votre activité sera impactée négativement à court ou moyen terme par les excès climatiques ? / Quel est votre secteur d'activité ?



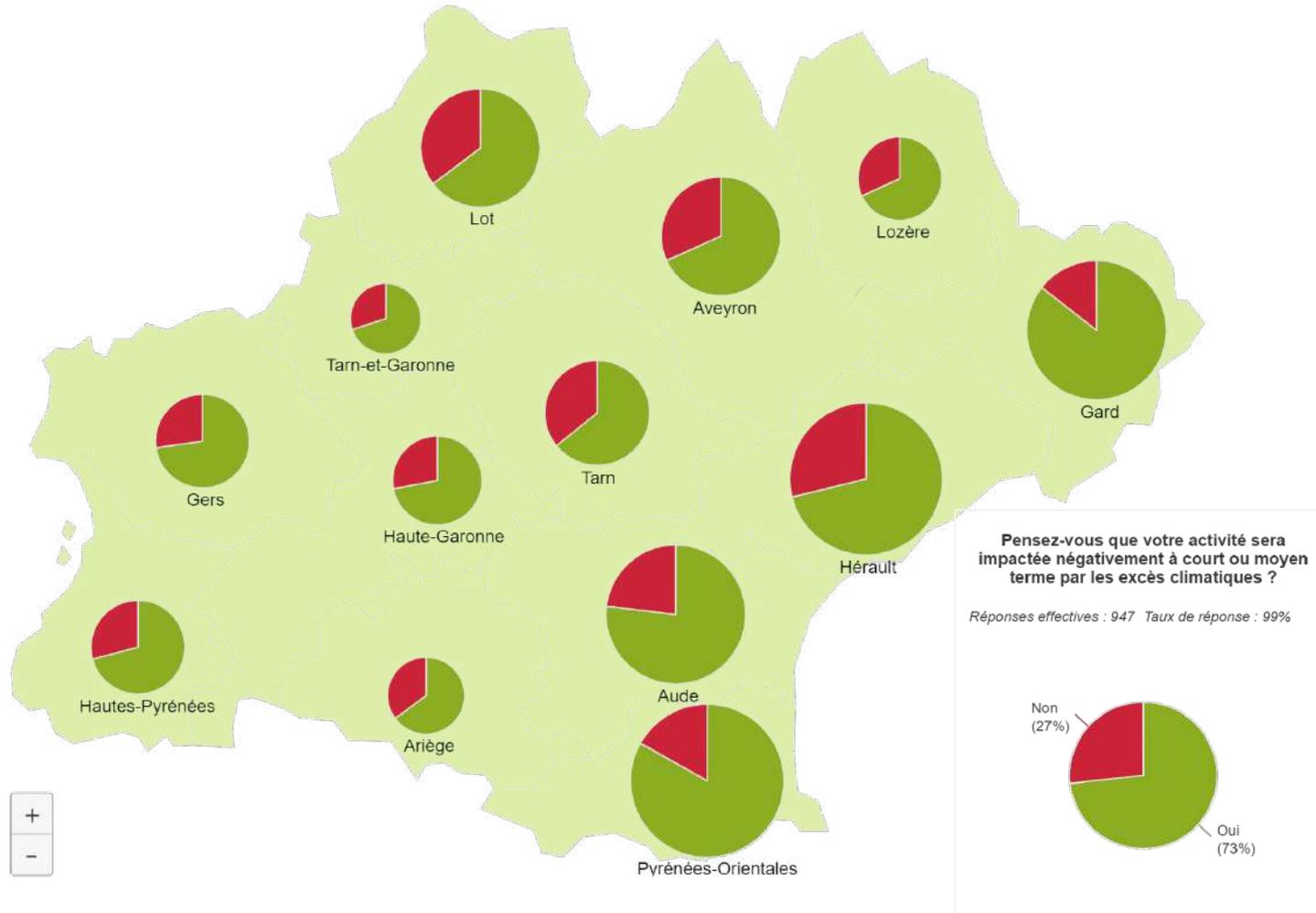
Croisement : Pensez-vous que votre activité sera impactée négativement à court ou moyen terme par les excès climatiques ? / Votre type d'hébergement :



Evolution de l'impact des excès climatiques

... et qui pensent être très impactés par les excès climatiques à l'avenir

Croisement : Pensez-vous que votre activité sera impactée négativement à court ou moyen terme par les excès climatiques ?
/ Votre département :



Croisement : Pensez-vous que votre activité sera impactée négativement à court ou moyen terme par les excès climatiques ? / Votre département :

VOTRE DÉPARTEMENT :	PENSEZ-VOUS QUE VOTRE ACTIVITÉ SERA IMPACTÉE NÉGATIVEMENT À COURT OU MOYEN TERME PAR LES EXCÈS CLIMATIQUES ?		
	OUI	NON	TOTAL
Gard	86%	14%	100%
Pyrénées-Orientales	83%	17%	100%
Aude	77%	23%	100%
Gers	73%	27%	100%
Haute-Garonne	72%	28%	100%
Hérault	71%	29%	100%
Hautes-Pyrénées	71%	29%	100%
Tarn-et-Garonne	70%	30%	100%
Aveyron	68%	32%	100%
Lozère	68%	32%	100%
Ariège	65%	35%	100%
Lot	65%	35%	100%
Tarn	64%	36%	100%
TOTAL	73%	27%	

■ Eléments sous-représentés ■ Eléments sur-représentés

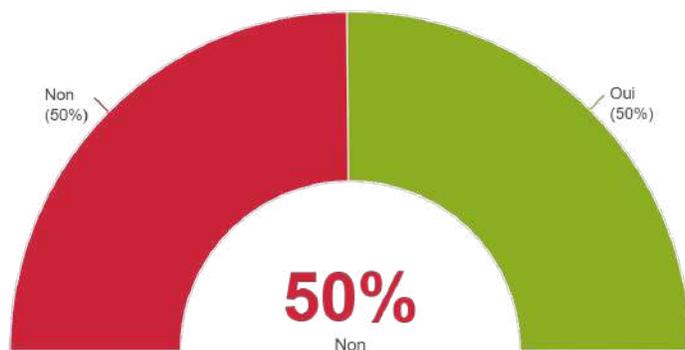
Changement climatique

Des avis partagés sur les besoins d'accompagnement

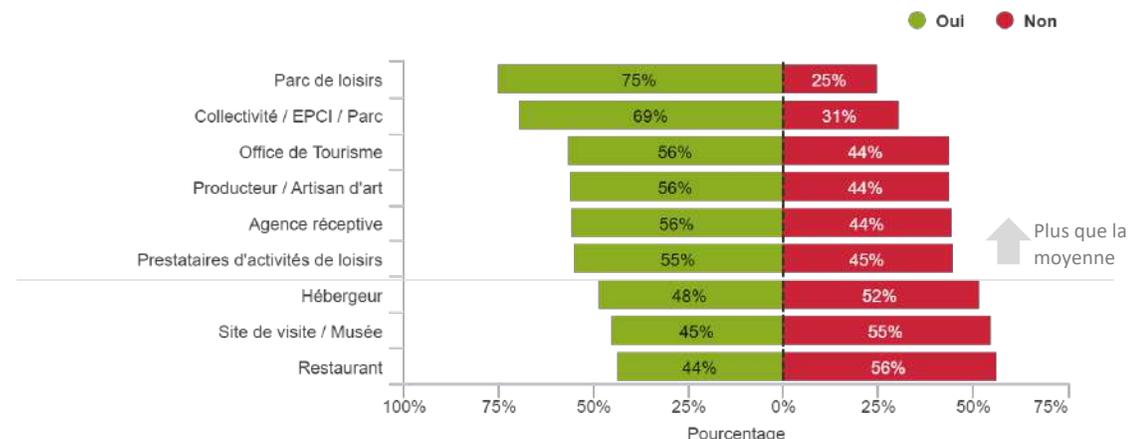
Si oui, avez-vous besoin de soutien spécifique pour accompagner l'adaptation de votre entreprise à ces changements climatiques ?

Réponses effectives : 688

Taux de réponse : 99%



Croisement : Si oui, avez-vous besoin de soutien spécifique pour accompagner l'adaptation de votre entreprise à ces changements climatiques ? / Quel est votre secteur d'activité ?

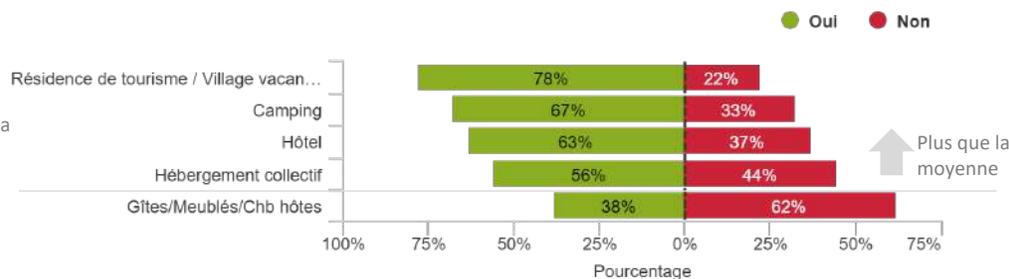


- Aucune majorité ne se dessine au niveau de l'ensemble des répondants.
- Des différences cependant selon les secteurs d'activité et au sein de la catégorie des hébergeurs.
- Des différences également selon les départements, et les types de destination.

Croisement : Si oui, avez-vous besoin de soutien spécifique pour accompagner l'adaptation de votre entreprise à ces changements climatiques ? / Votre lieu d'activité :



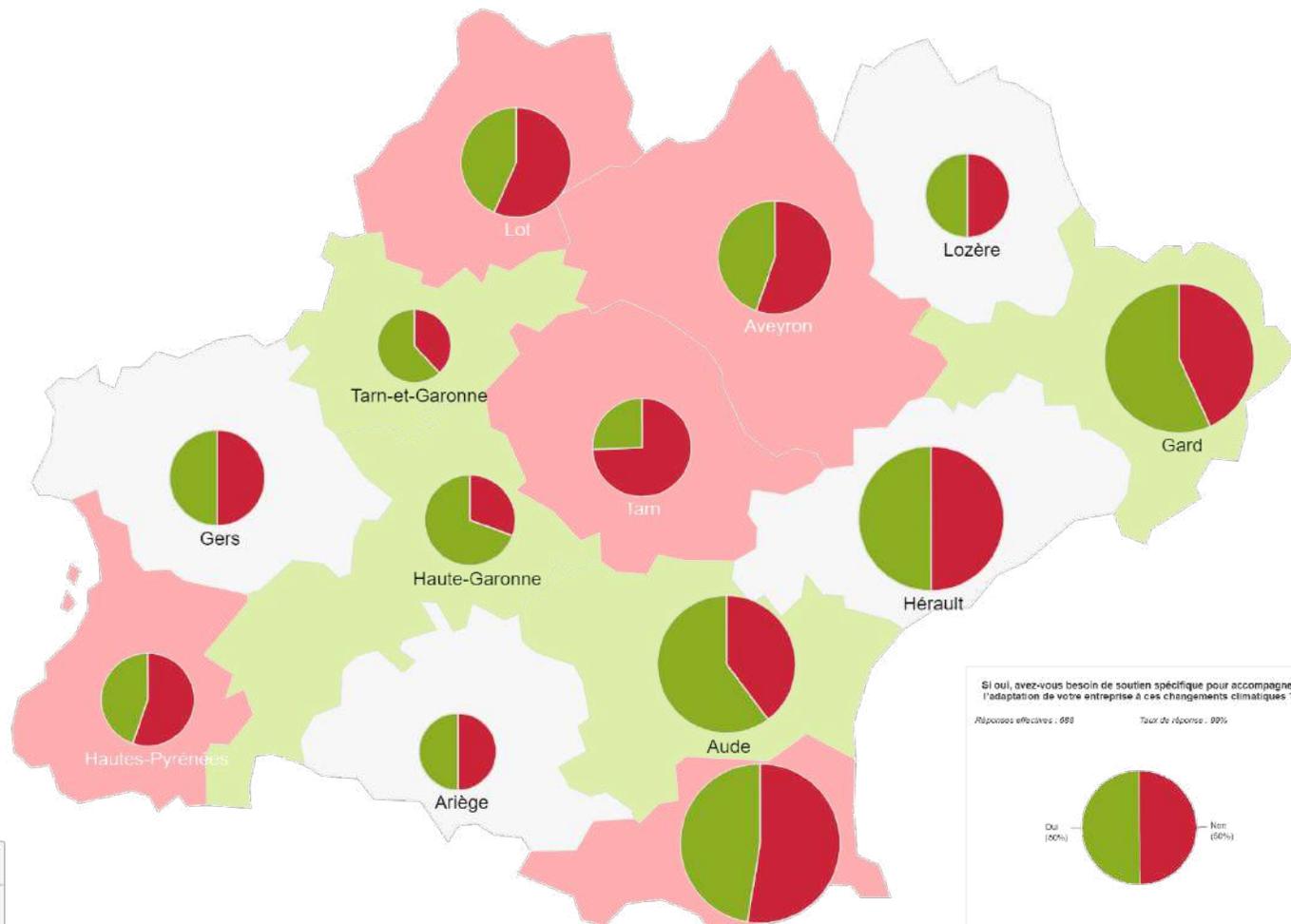
Croisement : Si oui, avez-vous besoin de soutien spécifique pour accompagner l'adaptation de votre entreprise à ces changements climatiques ? / Votre type d'hébergement :



Changement climatique

Des avis partagés sur les besoins d'accompagnement

Croisement : Si oui, avez-vous besoin de soutien spécifique pour accompagner l'adaptation de votre entreprise à ces changements climatiques ? / Votre département :



Croisement : Si oui, avez-vous besoin de soutien spécifique pour accompagner l'adaptation de votre entreprise à ces changements climatiques ? / Votre département :

VOTRE DÉPARTEMENT :	SI OUI, AVEZ-VOUS BESOIN DE SOUTIEN SPÉCIFIQUE POUR ACCOMPAGNER L'ADAPTATION DE VOTRE ENTREPRISE À CES CHANGEMENTS CLIMATIQUES ?		
	OUI	NON	TOTAL
Haute-Garonne	69%	31%	100%
Tarn-et-Garonne	62%	38%	100%
Aude	60%	40%	100%
Gard	57%	43%	100%
Ariège	50%	50%	100%
Gers	50%	50%	100%
Hérault	50%	50%	100%
Lozère	50%	50%	100%
Pyrénées-Orientales	47%	53%	100%
Hautes-Pyrénées	45%	55%	100%
Aveyron	45%	55%	100%
Lot	43%	57%	100%
Tarn	26%	74%	100%
TOTAL	50%	50%	

■ *Éléments sous-représentés* ■ *Éléments sur-représentés*

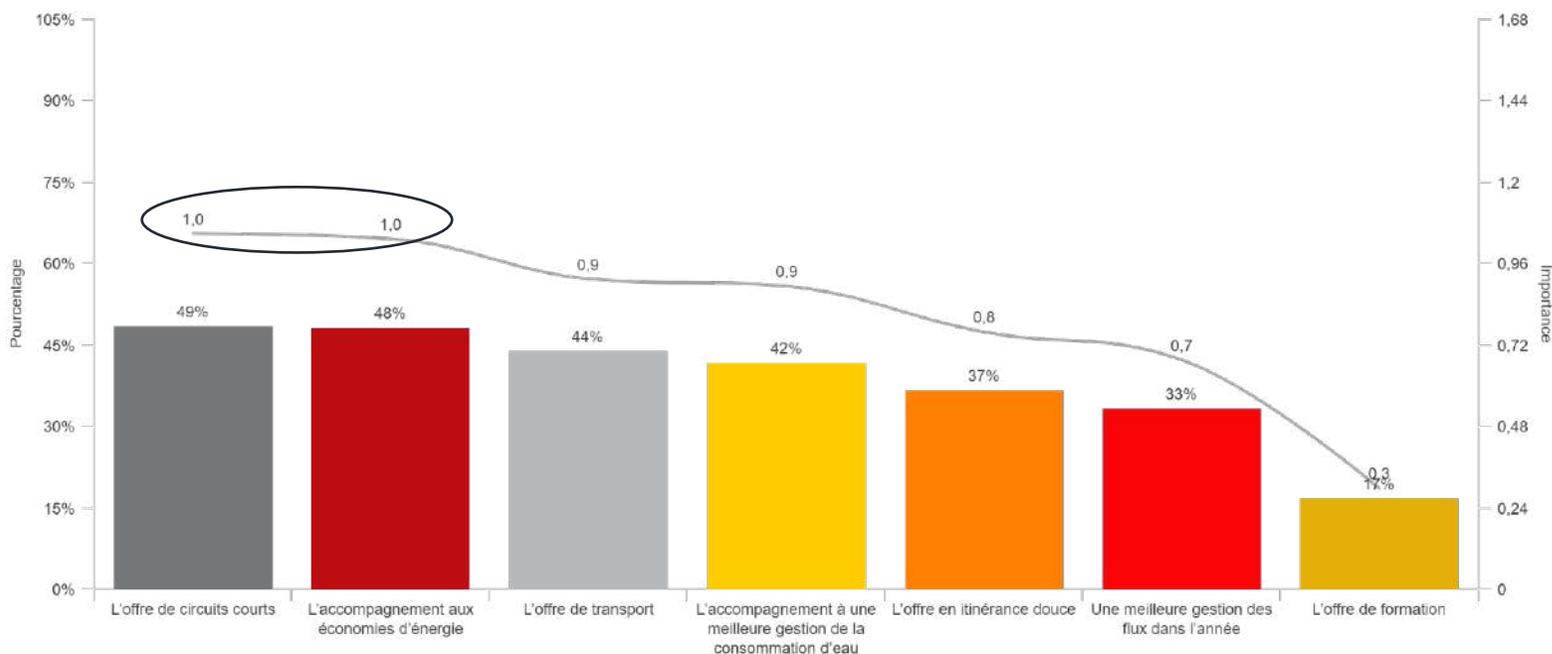
Tourisme responsable

Les priorités de travail selon les répondants

Pour vous, engager la destination Occitanie vers un tourisme plus responsable, c'est prioritairement travailler sur :

Réponses effectives : 874

Taux de réponse : 91%



- Des priorités qui ont du mal à se dessiner au niveau de la totalité des répondants.
- Des différences selon le profil des répondants (cf pages suivantes)

1. L'offre de circuits courts et l'accompagnement aux économies d'énergie
2. L'offre de transport et l'accompagnement à une meilleure gestion de l'eau
3. L'offre en itinérance douce

Pour vous, engager la destination Occitanie vers un tourisme plus responsable, c'est prioritairement travailler sur :

Réponses effectives : 874

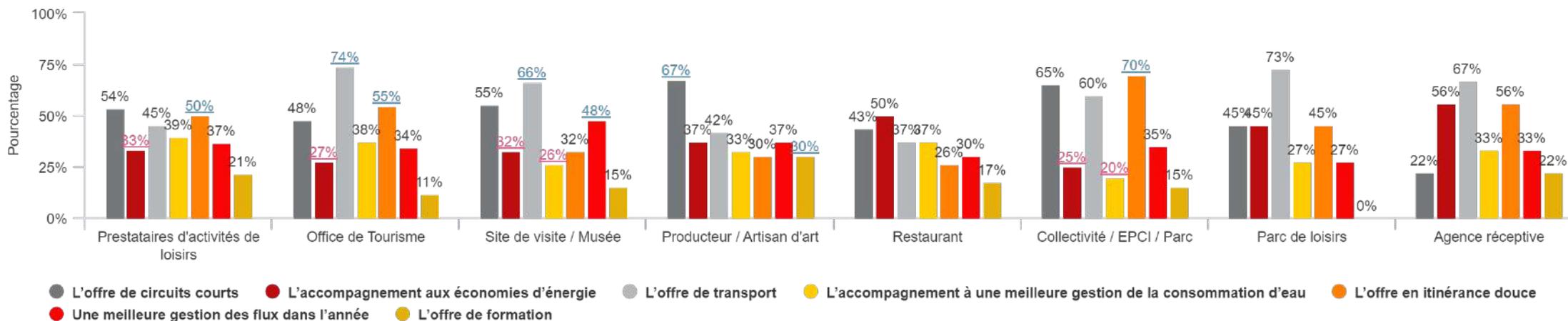
Taux de réponse : 91%

	IMPORTANCE	% (RANG 1)	% (RANG 2)	% (RANG 3)
L'offre de circuits courts	1,0	20%	16%	13%
L'accompagnement aux économies d'énergie	1,0	19%	17%	12%
L'offre de transport	0,9	17%	14%	13%
L'accompagnement à une meilleure gestion de la consommation d'eau	0,9	16%	15%	11%
L'offre en itinérance douce	0,8	12%	14%	10%
Une meilleure gestion des flux dans l'année	0,7	12%	11%	11%
L'offre de formation	0,3	4%	4%	9%
TOTAL		100%	100%	100%

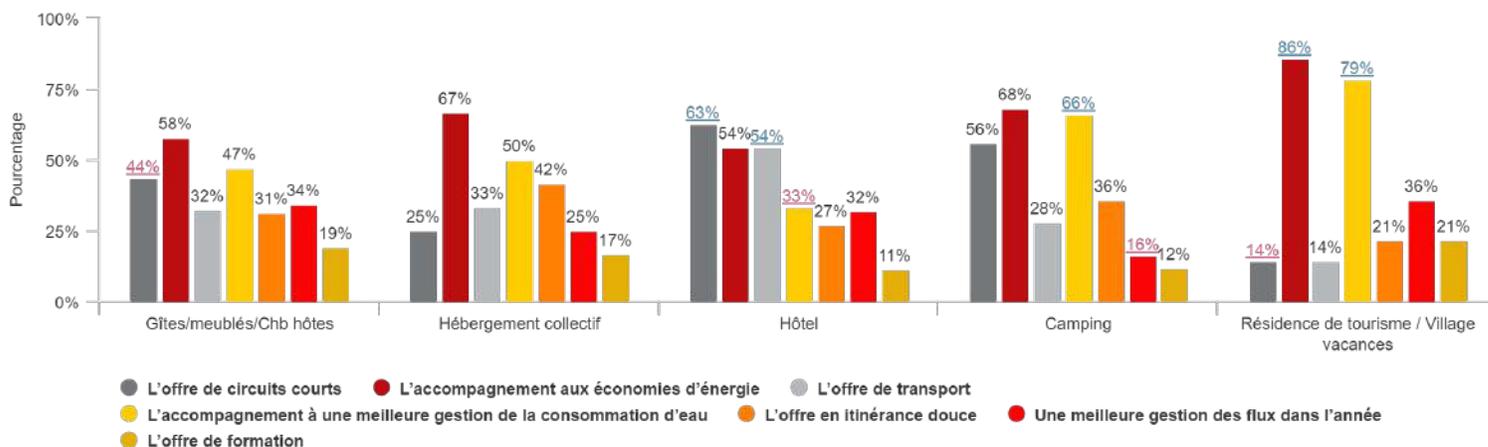
Tourisme responsable

Les priorités de travail selon les secteurs d'activité - Détail

Croisement : Pour vous, engager la destination Occitanie vers un tourisme plus responsable, c'est prioritairement travailler sur : / Quel est votre secteur d'activité ?



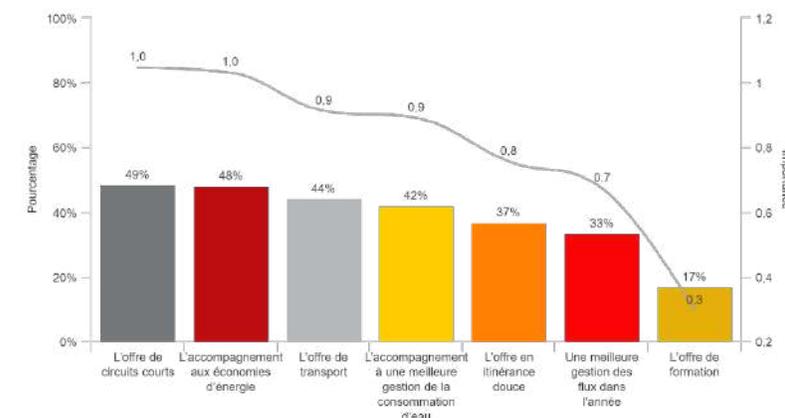
Croisement : Pour vous, engager la destination Occitanie vers un tourisme plus responsable, c'est prioritairement travailler sur : / Votre type d'hébergement :

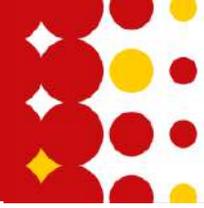


Pour vous, engager la destination Occitanie vers un tourisme plus responsable, c'est prioritairement travailler sur :

Réponses effectives : 874

Taux de réponse : 91%





Tourisme responsable

Les priorités de travail selon les secteurs d'activité - Synthèse

	Prestataires activités de loisirs	Offices de tourisme	Hôtels	Sites de visite/Musées	Campings	Restaurants	Producteurs artisans d'art	Collectivités / EPCI / Parcs	Parcs de loisirs	Agences réceptives
Offre de circuits courts	1	3	1	2	3	2	1	2	2	
Accompagnement économies énergie			2		1	1	3		2	2
Offre de transport	3	1	2	1		3	2	3	1	1
Accompagnement meilleure gestion de l'eau			3		2	3			3	3
Itinérance douce	2	2						1	2	2
Meilleure gestion des flux dans l'année				3			3		3	3

Quel est votre secteur d'activité ?

Réponses effectives : 958 Taux de réponse : 100,0%

	N	%
Hébergeur	524	54,7%
Prestataires d'activités de loisirs	90	9,4%
Office de Tourisme	88	9,2%
Site de visite / Musée	67	7,0%
Autre	51	5,3%
Restaurant	49	5,1%
Producteur / Artisan d'art	45	4,7%
Collectivité / EPCI / Parc	21	2,2%
Parc de loisirs	12	1,3%
Agence réceptive	11	1,1%
TOTAL	958	100,0%

Votre type d'hébergement :

Réponses effectives : 524 Taux de réponse : 100%

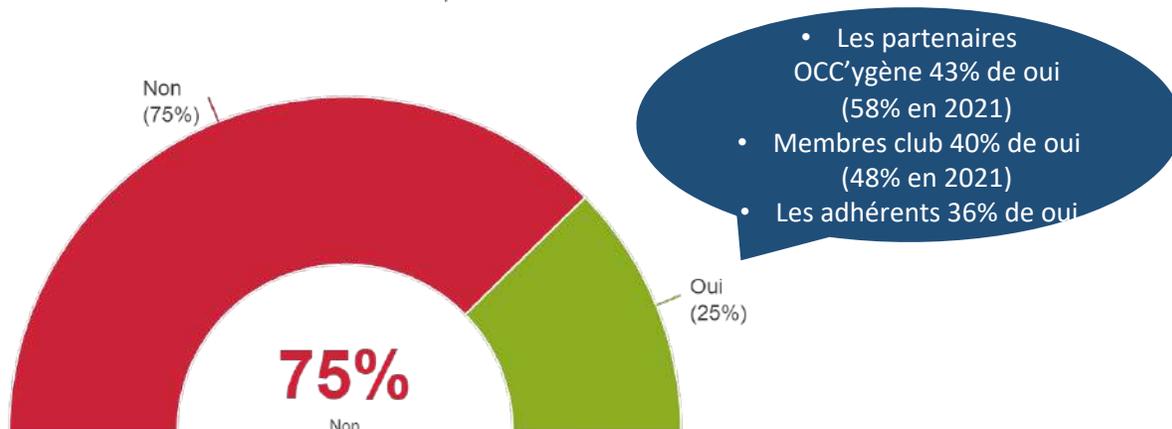
	N
► Gîtes/Meublés/chb hôtes	364
Hôtel	83
Camping	51
Résidence de tourisme / Villag...	14
Hébergement collectif	12
TOTAL	524

Participation au plan de formation

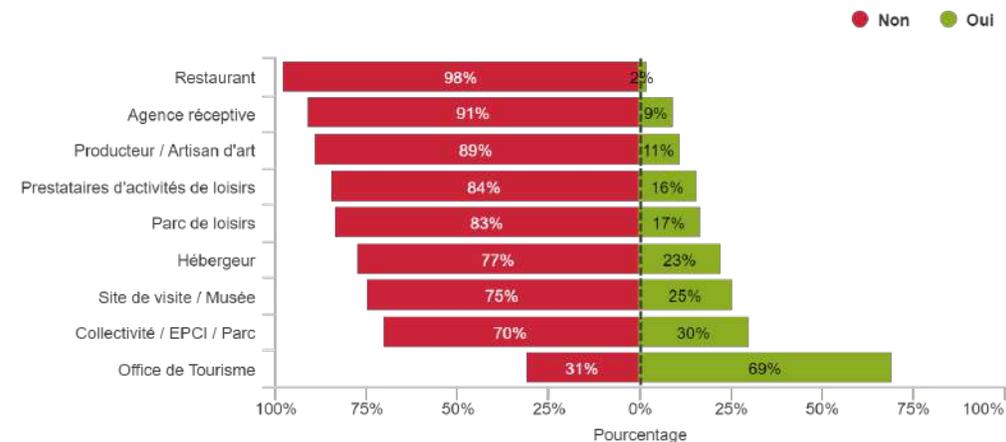
En 2021, le CRTL Occitanie a mis en place un plan de formation ouvert à tous sous la forme de webinaires. Y avez-vous participé ?

Réponses effectives : 950

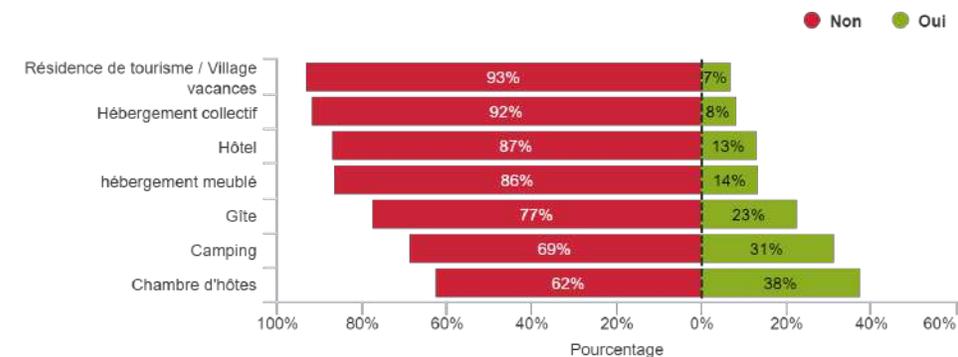
Taux de réponse : 99%



Croisement : En 2022, le CRTL Occitanie a mis en place un plan de formation ouvert à tous sous la forme de webinaires. Y avez-vous participé ? / Quel est votre secteur d'activité ?



Croisement : En 2022, le CRTL Occitanie a mis en place un plan de formation ouvert à tous sous la forme de webinaires. Y avez-vous participé ? / Votre type d'hébergement :



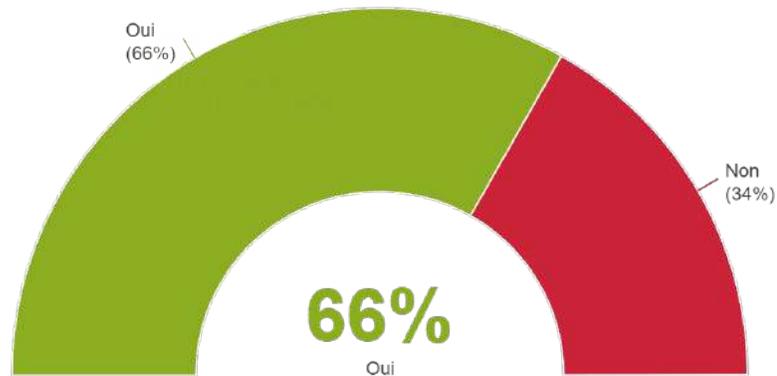
- Seulement 1/4% des répondants à l'enquête ont participé à des webinaires proposés dans le cadre du plan de formation. Un léger tassement par rapport à 2021 (29% de oui).
- Des différences selon les profils de répondants. Les offices de tourisme répondants sont les seuls à avoir participé majoritairement au plan de formation.

Les billets de train à 1 euro, un atout pour la fréquentation touristique...

Pour la troisième année consécutive, la Région Occitanie a favorisé la mobilité pour tous en proposant des billets de train à 1 euro. Est-ce que cette mesure concourt selon vous à une meilleure fréquentation touristique de l'Occitanie ?

Réponses effectives : 933

Taux de réponse : 97%



Les + d'accord :

- Les collectivités/EPCI/Parcs : 90% de oui
- Les résidences de tourisme / villages vacances : 79% de oui
- Les campings et les OT 76% de oui
- Les prestataires activités de loisirs 75% de oui



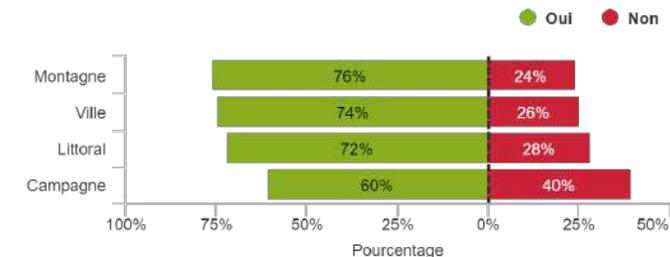
Les – d'accord :

- Les gîtes/meublés/chambres d'hôtes 59% de oui
- Les producteurs / artisans d'art : 53% de oui



- 2/3 des répondants estiment que les billets de train à 1 euro de la Région concourent à une meilleure fréquentation touristique de l'Occitanie. Un score en hausse de 4 points par rapport à 2021.
- Des différences selon les secteurs d'activité et les types de destination.

Croisement : Pour la troisième année consécutive, la Région Occitanie a favorisé la mobilité pour tous en proposant des billets de train à 1 euro. Est-ce que cette mesure concourt selon vous à une meilleure fréquentation touristique de l'Occitanie ? / Votre lieu d'activité :

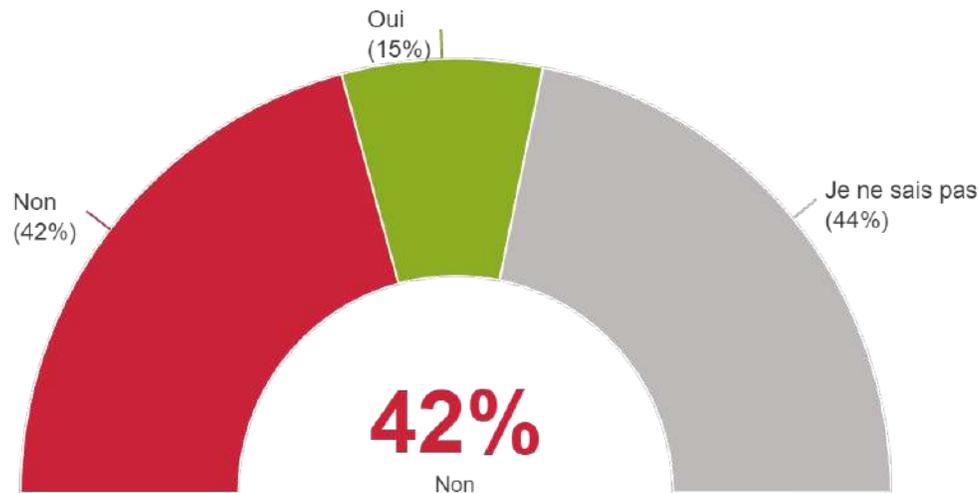


... mais dont les bénéficiaires ont encore du mal à être évalués localement

Est-ce que votre entreprise / votre territoire a bénéficié de ces flux touristiques ?

Réponses effectives : 946

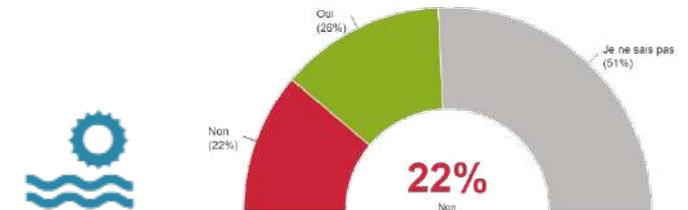
Taux de réponse : 99%



Est-ce que votre entreprise / votre territoire a bénéficié de ces flux touristiques ?

Réponses effectives : 103

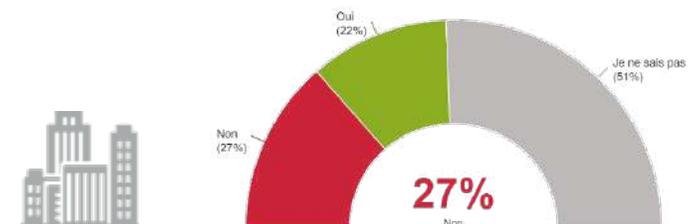
Taux de réponse : 97%



Est-ce que votre entreprise / votre territoire a bénéficié de ces flux touristiques ?

Réponses effectives : 133

Taux de réponse : 99%



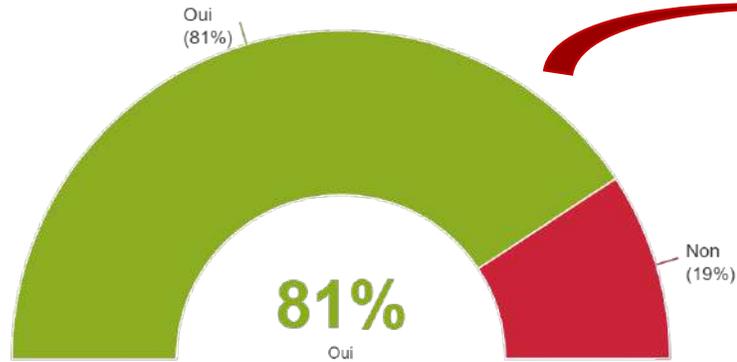
Des résultats relativement homogènes selon les profils de répondants, mais plus nuancés selon le type de destination, avec des bénéficiaires un peu mieux perçus pour les socio-professionnels des destinations urbaines et littorales (les mieux desservies par le train ?).

Fonds de mécénat, une initiative approuvée...

En 2023, le CRTLO lance le fonds de mécénat Occ'ygène destiné à favoriser l'accès aux loisirs des plus précaires.
Validez-vous cette initiative ?

Réponses effectives : 935

Taux de réponse : 98%

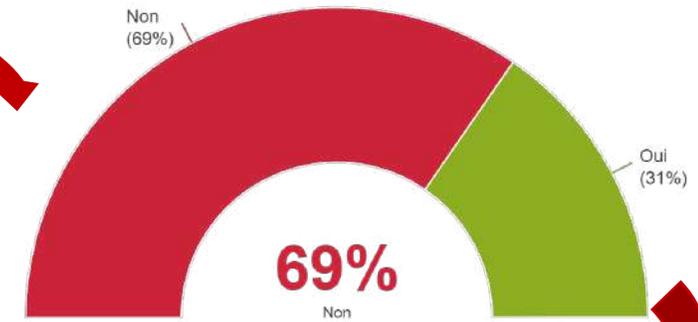


... mais un soutien financier encore timide

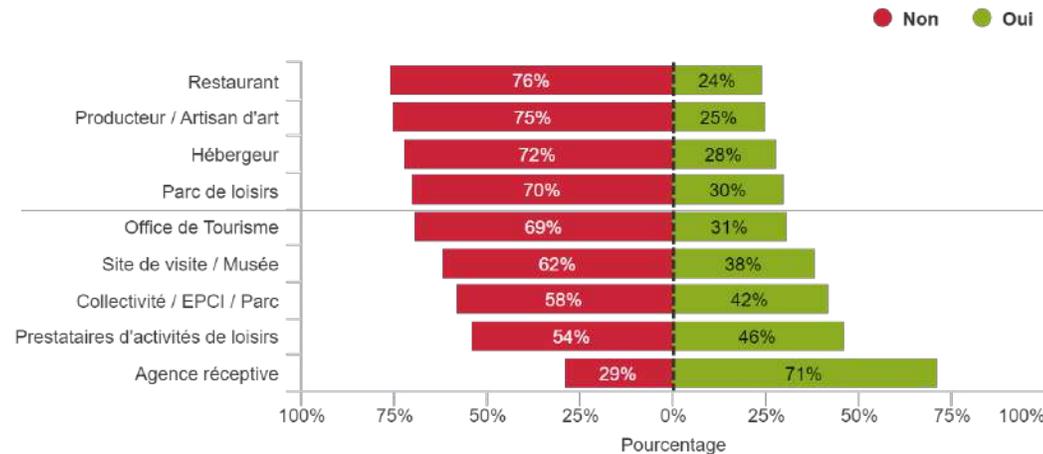
Etes-vous prêt.e à y participer financièrement, même modestement ?

Réponses effectives : 757

Taux de réponse : 99%



Croisement : Etes-vous prêt.e à y participer financièrement, même modestement ? / Quel est votre secteur d'activité ?



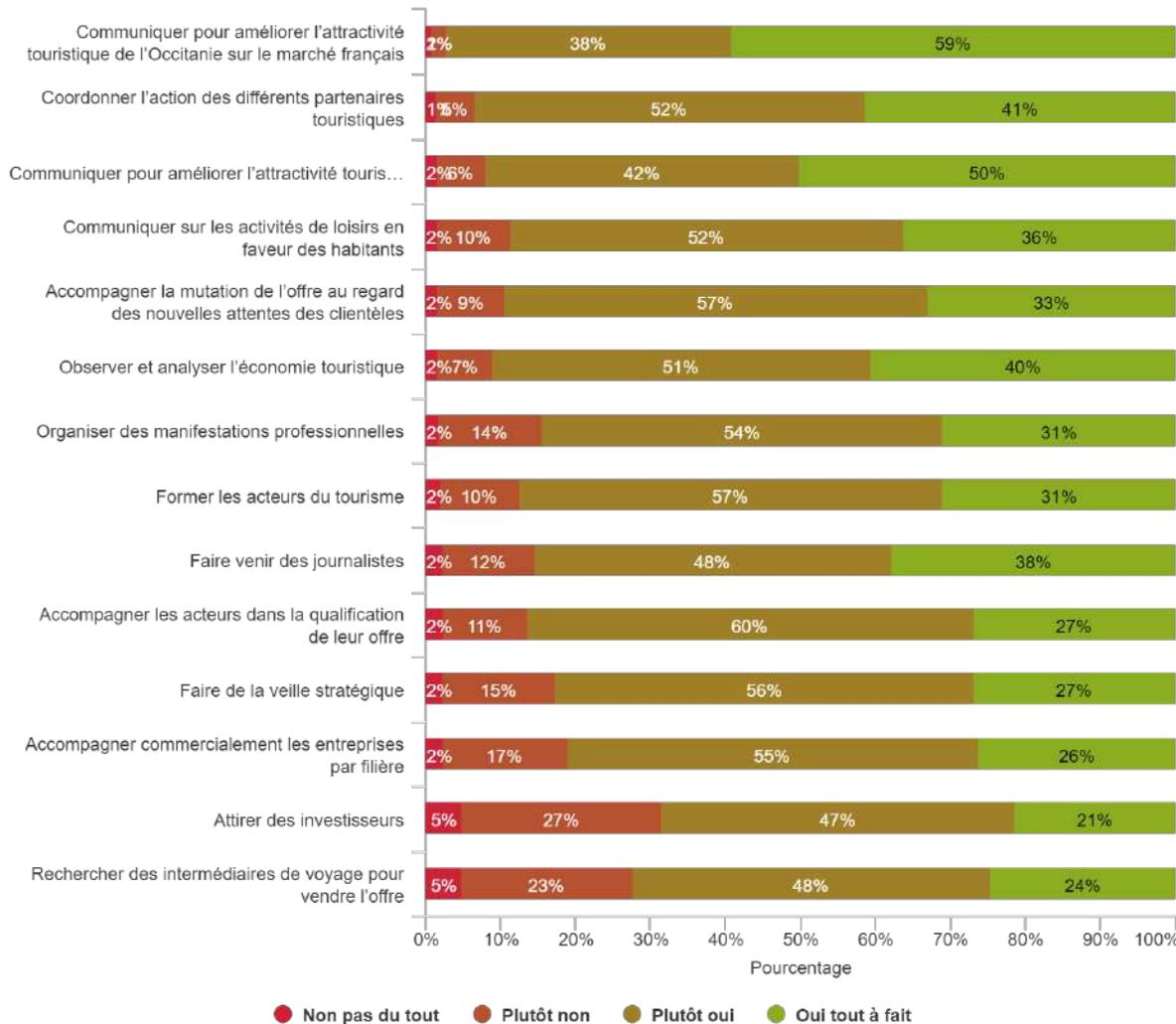
Les attentes en termes de missions et de services

Enquête en ligne auprès des socio-professionnels – Mai 2023

Les missions prioritaires du CRTLO selon les répondants

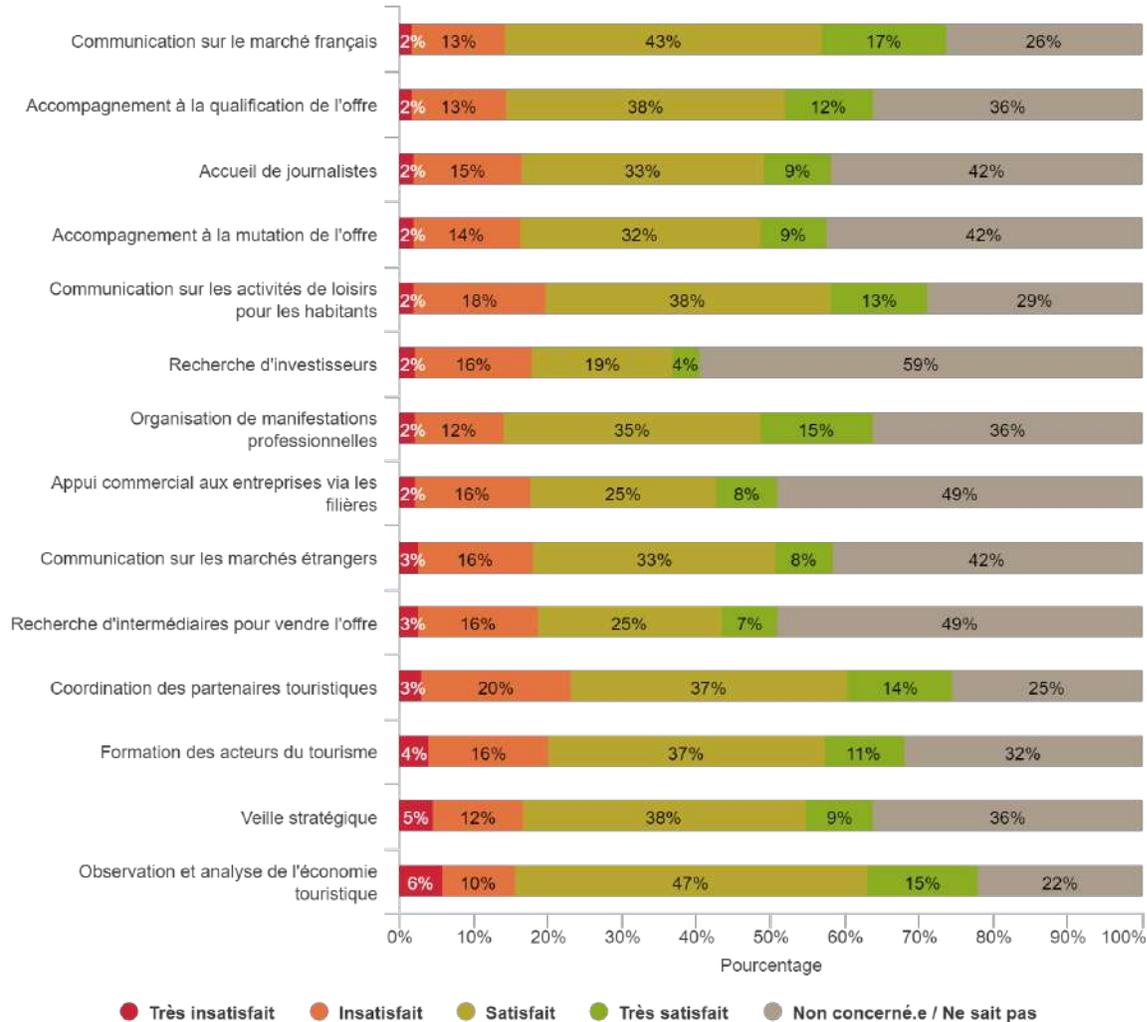
Pour vous, le CRTLO est un acteur prioritaire pour engager les missions suivantes...

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



Evaluation globale des missions du CRTLO

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



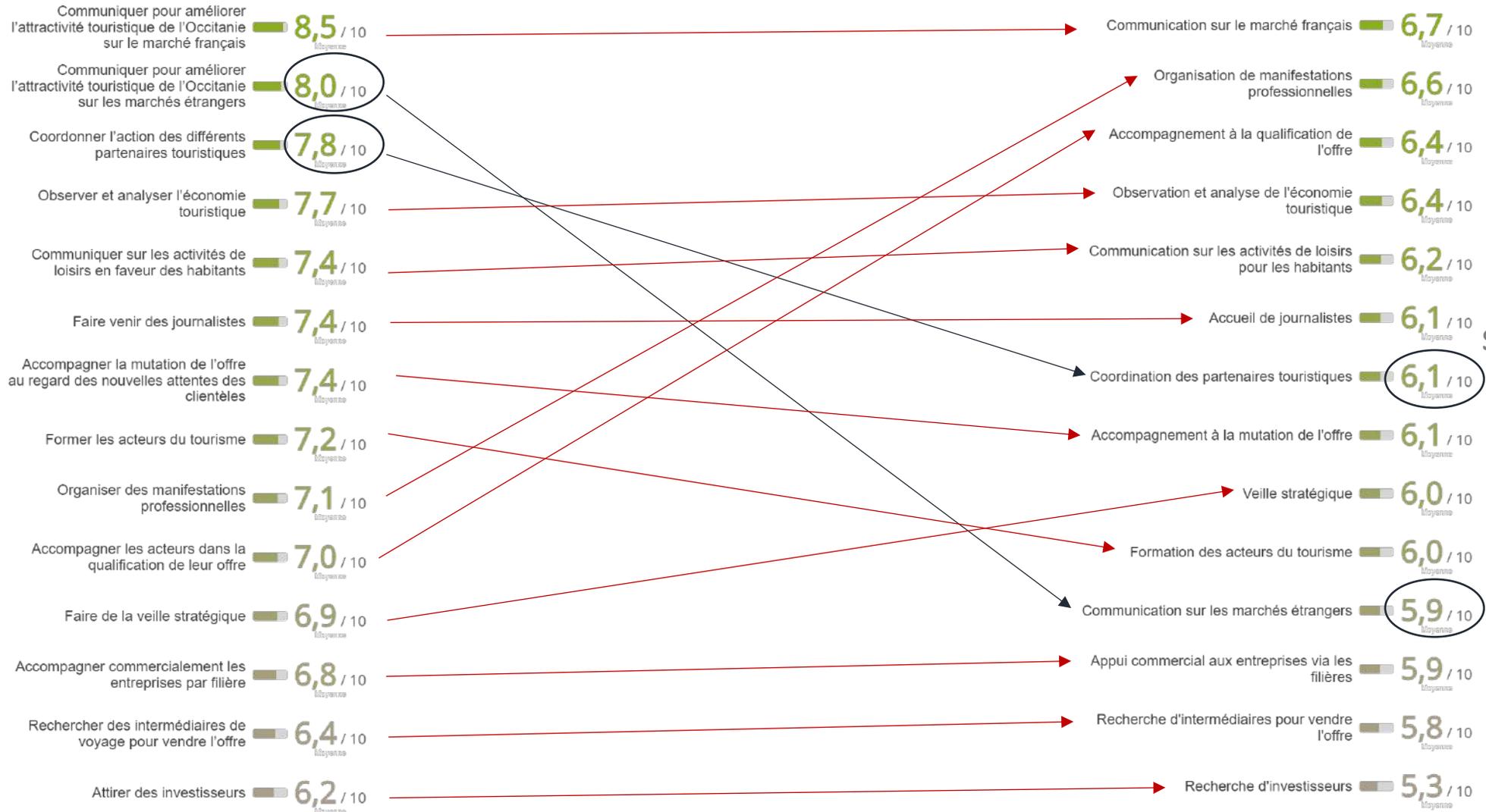
Quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis du CRTL Occitanie concernant les missions suivantes ?



Comparaison missions prioritaires / évaluation Destination Occitanie

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

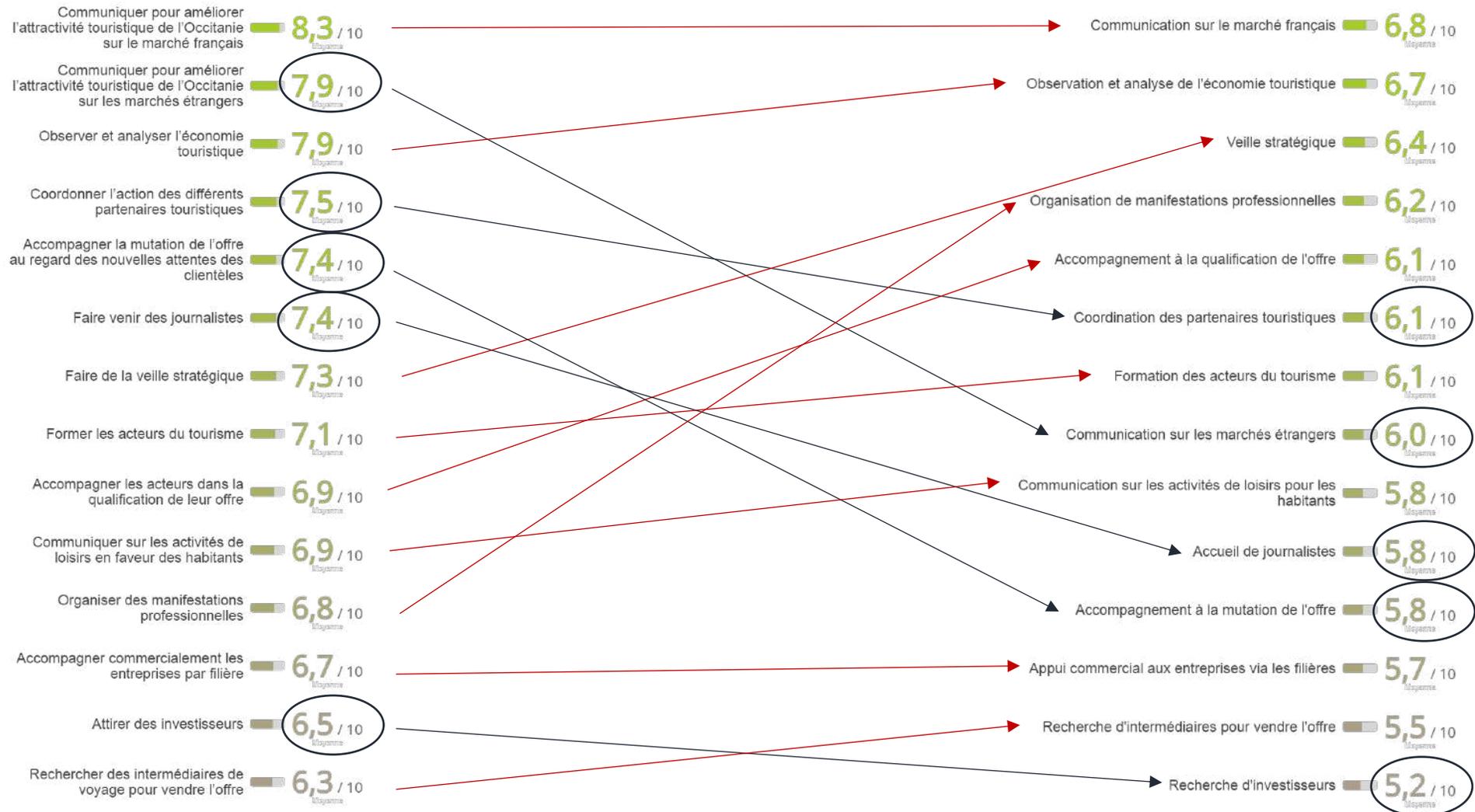
Quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis du CRTL Occitanie concernant les missions suivantes ?



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 ?



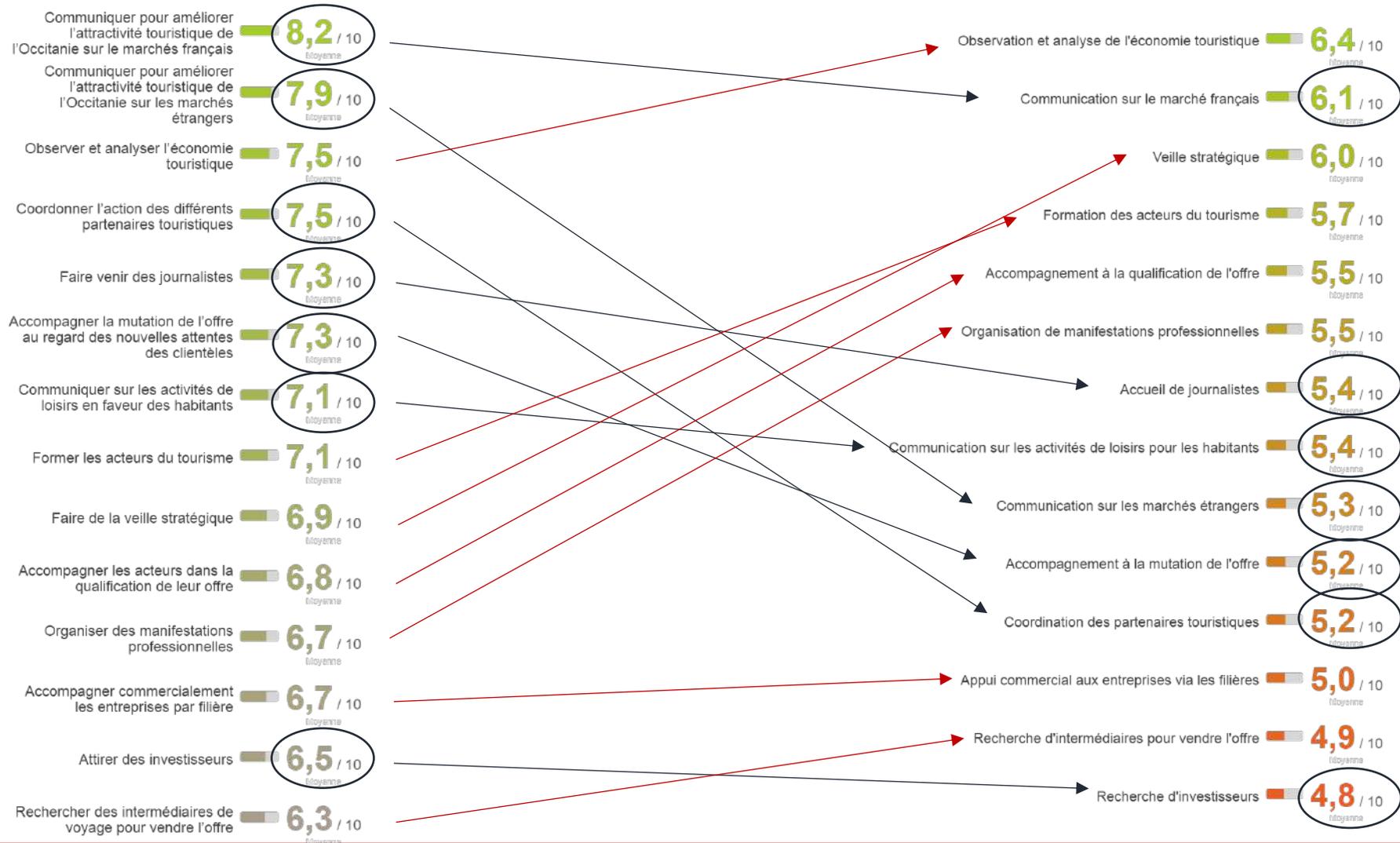
Priorités 2021

Satisfaction 2021

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 ?



Priorités 2020

Satisfaction 2020

Evolution du niveau de satisfaction missions

2022



2021



2020



Evolution des priorités

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

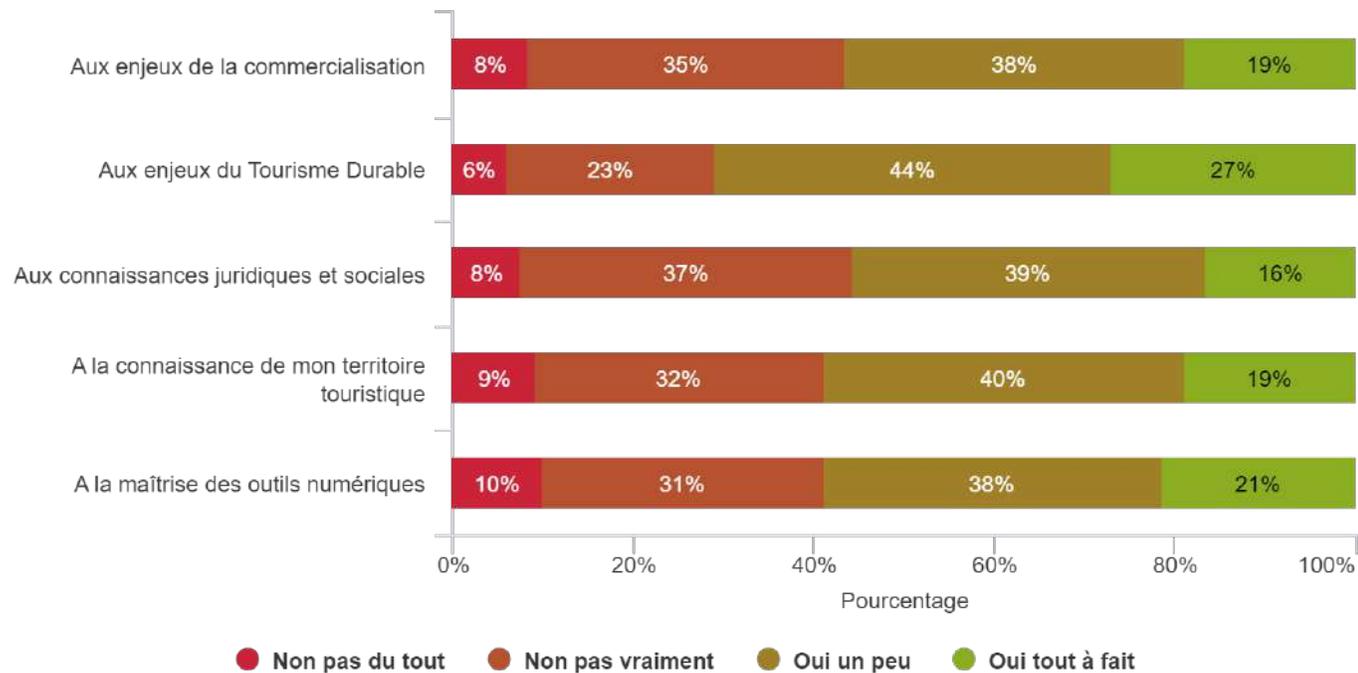


Les attentes en termes de formation

Enquête en ligne auprès des socio-professionnels – Mai 2023

Les besoins en formation pour 2023

En 2023, j'ai des besoins en formation liés...



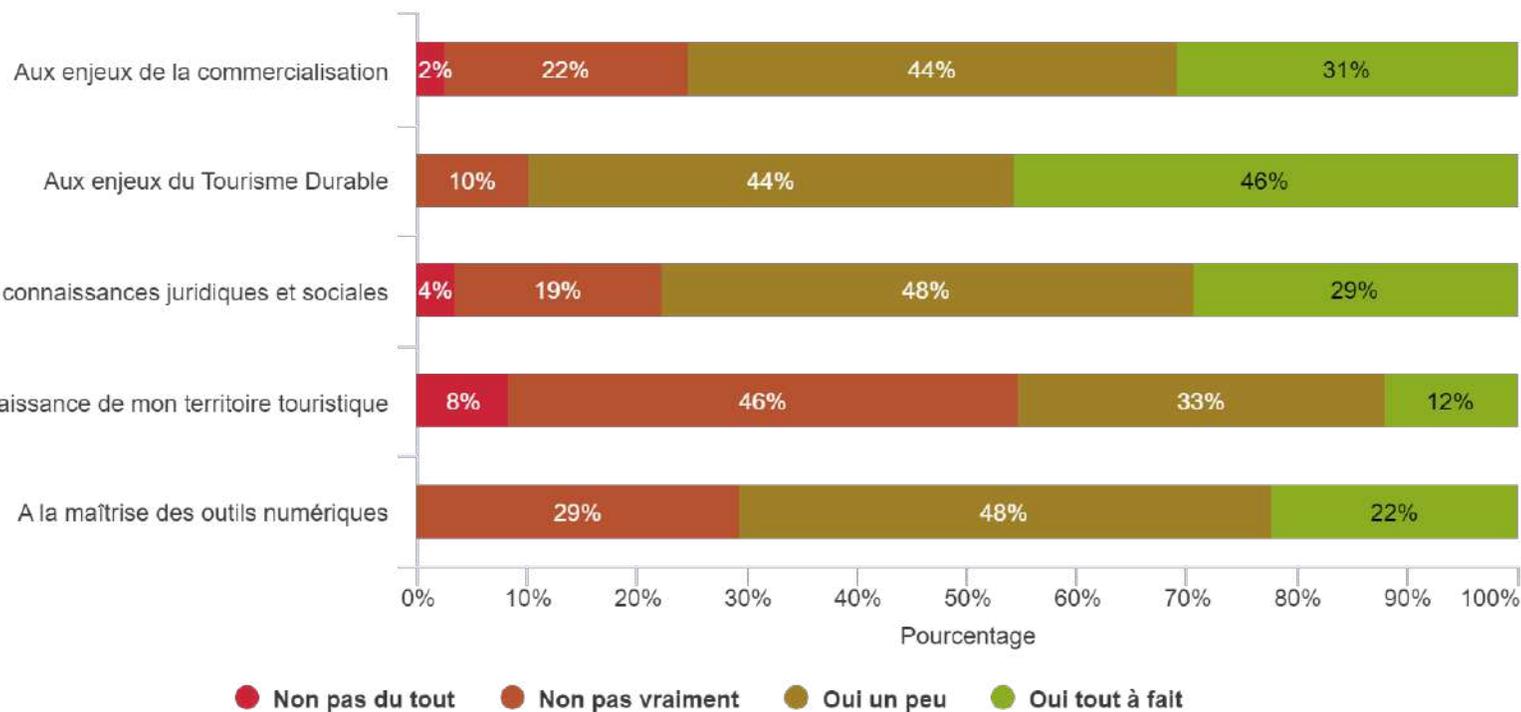
En 2023, j'ai des besoins en formation liés...



Les besoins en formation pour 2023

Zoom sur les OT

En 2023, j'ai des besoins en formation liés...



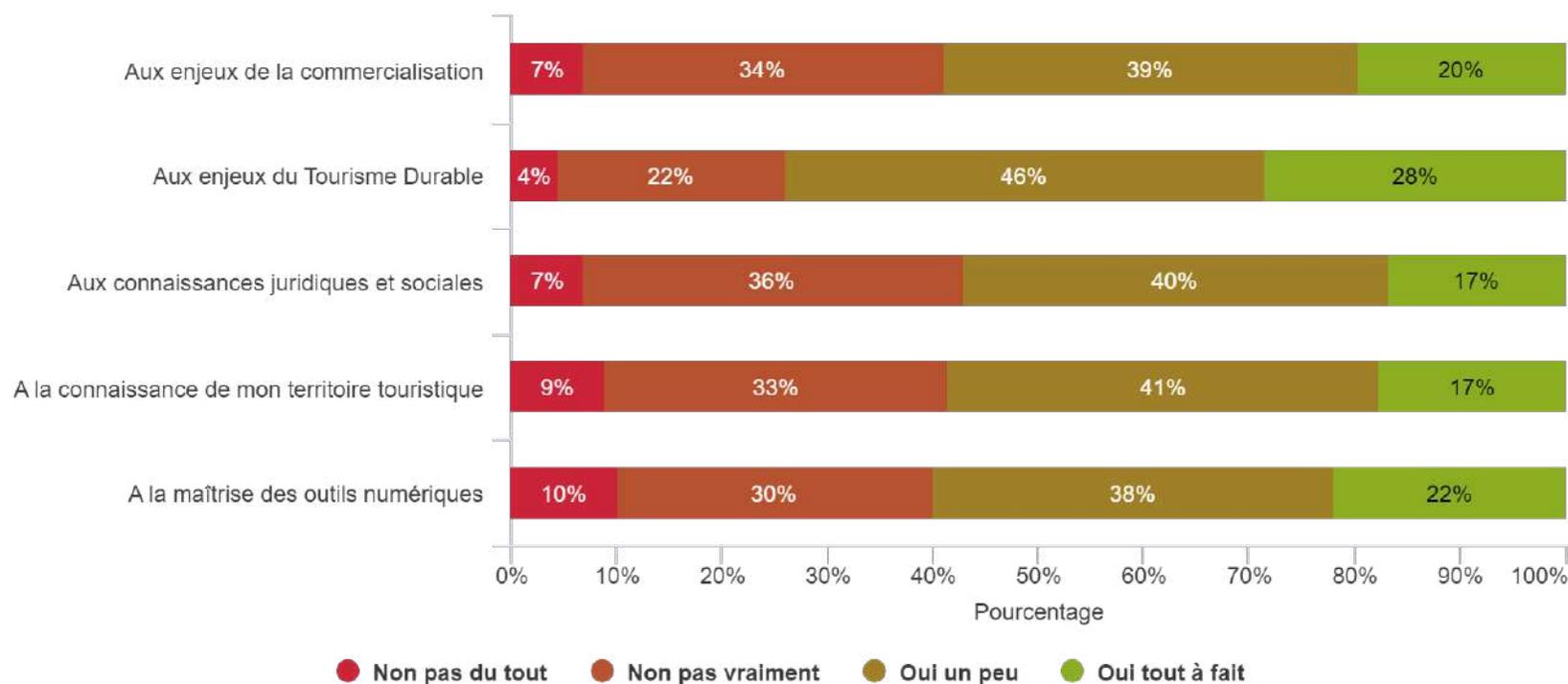
En 2023, j'ai des besoins en formation liés...



Les besoins en formation pour 2023

Zoom sur les adhérents

En 2023, j'ai des besoins en formation liés...



En 2023, j'ai des besoins en formation liés...



Les besoins en formation pour 2023

Suggestions / Commentaires

“ creation de produits basés sur les partenariats public-privés
 Evolutions des stratégies touristiques des territoires
 formations des agents des OT à l'accompagnement des porteurs de projets privés
 Participation à des marques de territoires: Marque Pyrénées... ”

“ accompagnement pour le développement du tourisme de montagne ”

“ Sensibilisation au développement du web3, stratégies marketing.
 Formation au management de projet de développement durable (gestion eau, gestion déchets verts...)
 Formation de management ”

“ News Letter , fichier client, Google et réseaux sociaux nouvelles fonction .
 Fidélité et diversifier la clientèle ”

“ les partenaires européens et leurs réseaux de commercialisation ”

“ Les pratiques d'accueil spécifiques pour les étrangers.. ”

“ norme RSE ”

“ -accompagnement à la transformation technique de mon hébergement en vue d'un accueil plus ciblé vers le durable
 -ensuite un accompagnement à la commercialisation marketing vers cette demande de séjour durable et la compréhension des attentes de cette nouvelle clientèle ”

“ - Soutenir les professionnels de l'HPA dans l'indispensable adaptation réglementaire nécessaire au déficit du changement climatique. Sous peine de voir la paupérisation du littoral se développer et la naissance de friche touristique.
 - STOPER la commercialisation de l'offre d'hébergement sur les portails type Booking.com (y compris via des passerelles type Aloha) !!! cette action est aussi absurde si vous mettiez des pub AMAZONE sur les démarches défendant le commerce de centre ville... Il y a d'autres alternatives pour distribuer l'offre. Rapprochez vous de la Fédération HPA, qui lutte avec un vrai succès depuis des décennies contre cette délocalisation. ”

“ formation reseaux sociaux , ”

“ Formations sur les outils google, réseaux sociaux et formations langues étrangères ”

“ Former les public au partage des chemins de randonnée. prendre en compte en mobilité douce des cavaliers, attelage et randonneurs avec des ânes. Comment accueillir des équidés. Peu d'hébergeurs sont sensibilisés ”

“ Formation à l'accueil de journalistes, influenceurs pour dynamiser au plus fort l'arrière pays
 Formation sur la communication au niveau national / international ”

“ les outils de la commercialisation sur la région, les outils et aides à la transition énergétiques, emploi/recrutement : outils et plateformes de recherche, les partenariats... ”

L'appréciation globale

Enquête en ligne auprès des socio-professionnels – Mai 2023

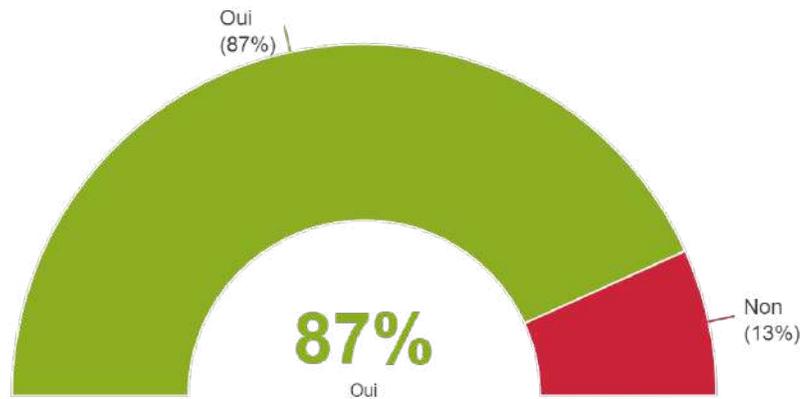
Appréciation globale de l'action du CRTL Occitanie

Un taux de satisfaction stable et excellent...

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

Réponses effectives : 942

Taux de réponse : 98%



Les plus satisfaits :

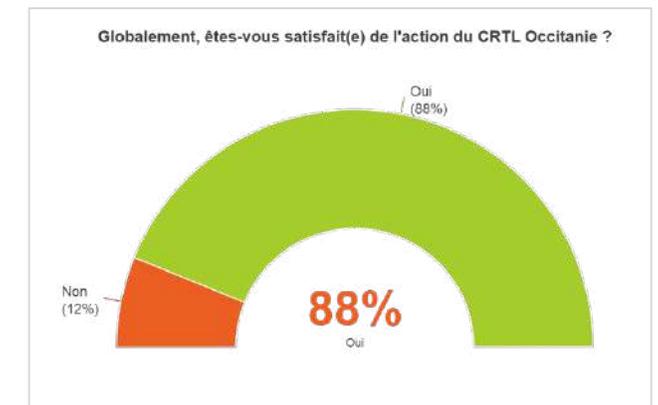
- Les partenaires carte OCC'ygène : 90% de oui
- Les membres club CRTL Occitanie : 92% de oui
- Les adhérents CRTL Occitanie : 90% de oui



Les plus nuancés :

- Les non adhérents : 83% de oui

Rappel 2021



Un excellent taux de répondants satisfaits, à peu près stable par rapport à 2021...

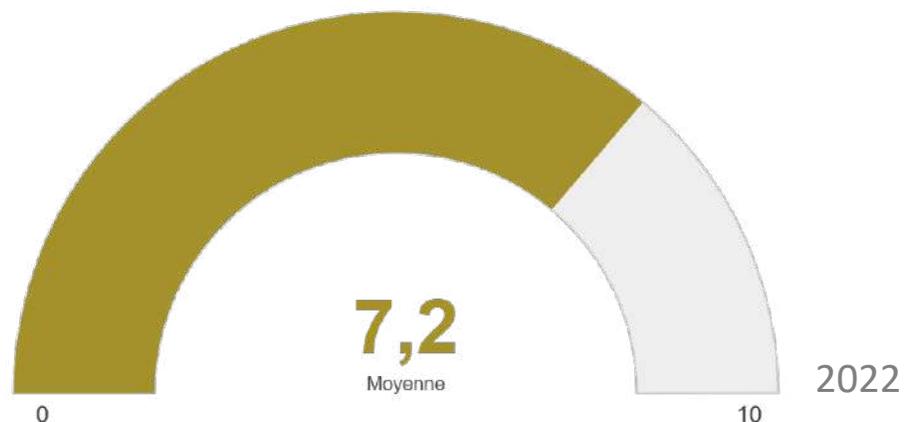
Appréciation globale de l'action du CRTL Occitanie

... et une note d'évaluation en constante progression

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

Réponses effectives : 939

Taux de réponse : 98%



Les meilleures notes accordées par :

- Les membres club CRTL Occitanie : 7,7
- Les adhérents CRTL Occitanie : 7,4
- Les partenaires carte OCC'ygène : 7,3

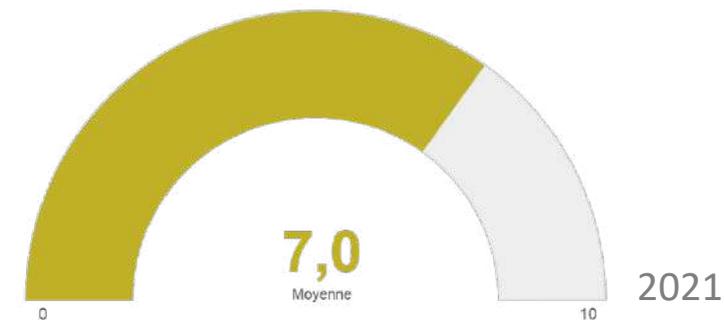
La moins bonne note accordée par :

- Les non adhérents : 7,1

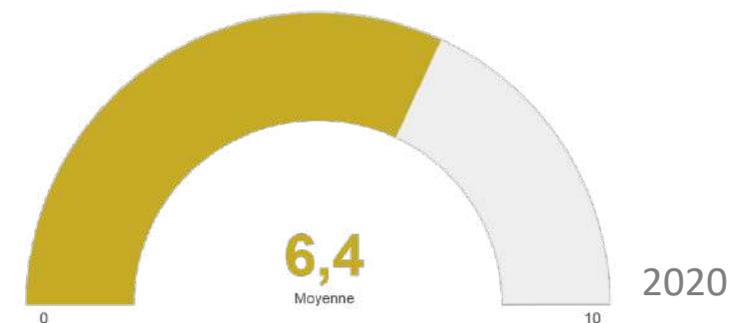


... et une note moyenne en progression constante depuis 2020, avec un score de 7,2/10.

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



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



Appréciation globale de l'action du CRTL Occitanie

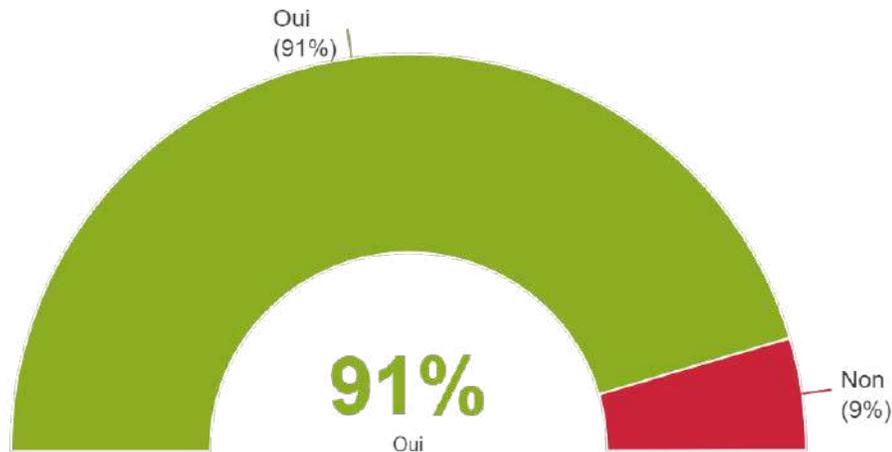
Zoom sur les hébergeurs

Les hébergeurs sans les gîtes et les meublés

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

Réponses effectives : 263

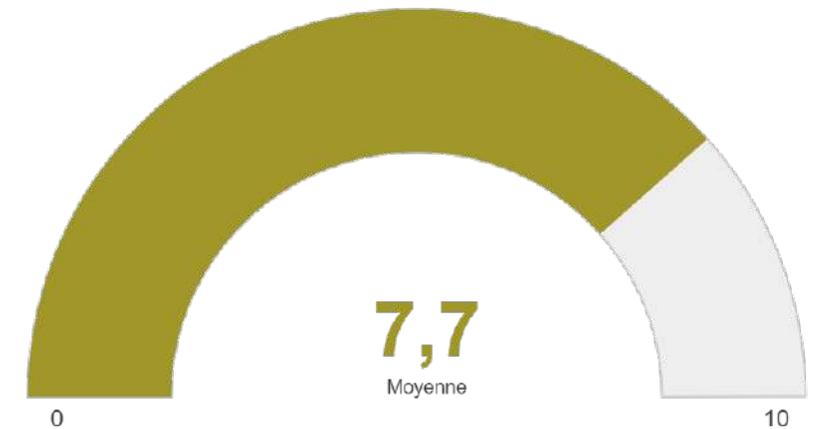
Taux de réponse : 100%



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

Réponses effectives : 261

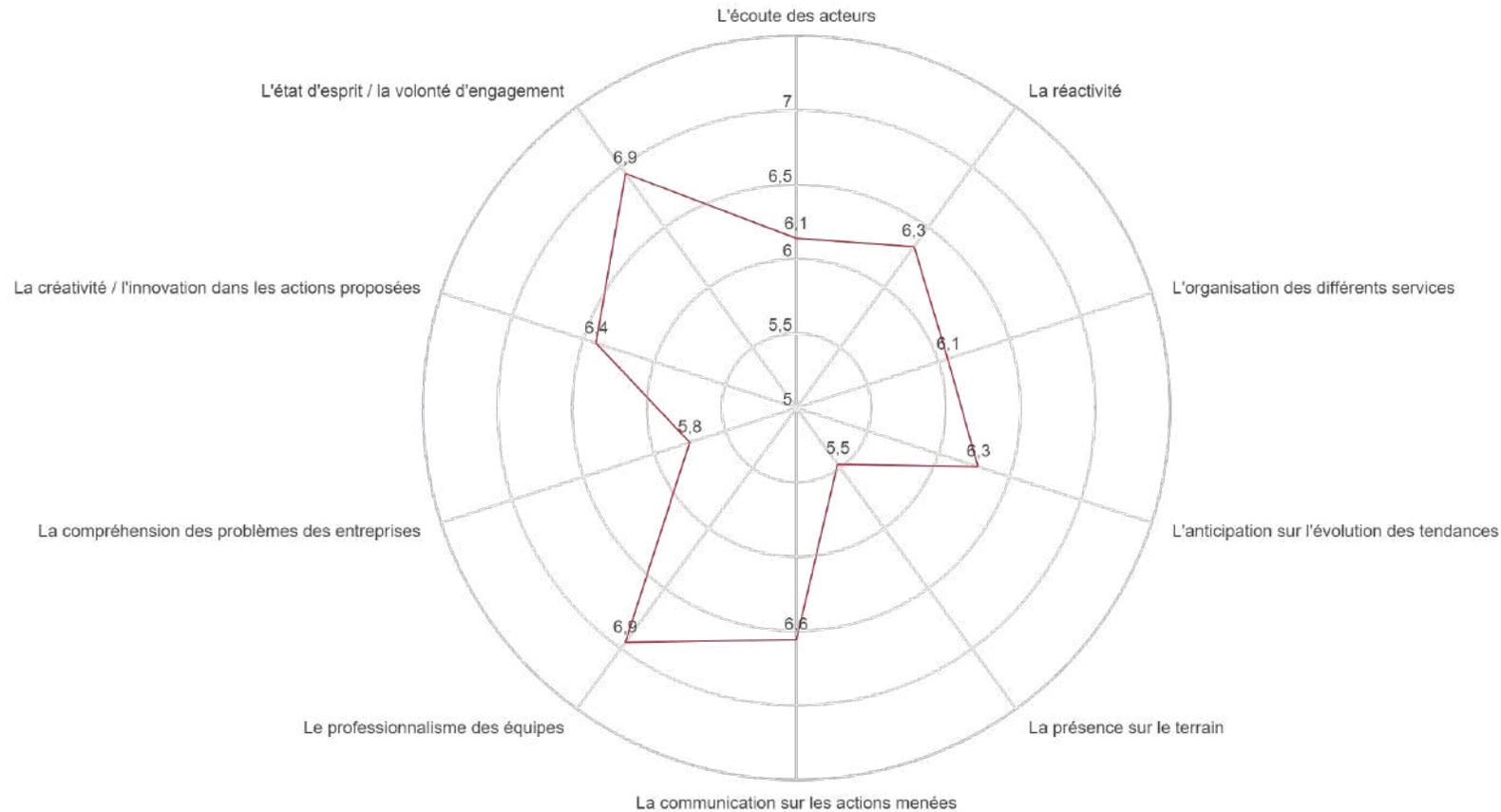
Taux de réponse : 99%



►► Des scores encore meilleurs sur les hébergeurs si on enlève les propriétaires de gîtes et de meublés, les moins concernés par les plans d'actions.

Appréciation globale de l'action du CRTL Occitanie

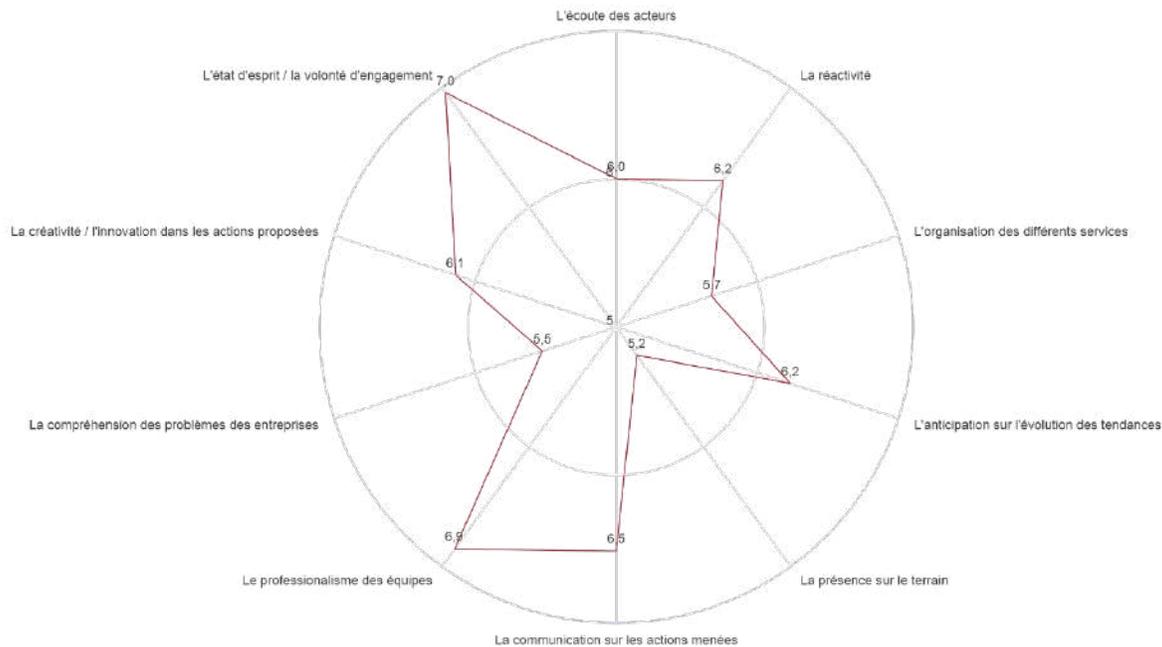
Comment évaluez-vous le CRT sur les points suivants :



Des notes assez stables par rapport à 2021. A noter toutefois une progression au niveau de l'organisation des différents services (+0,4 point), la créativité / l'innovation dans les actions proposées (+0,3 point), la compréhension des problèmes des entreprises (+0,3 point).

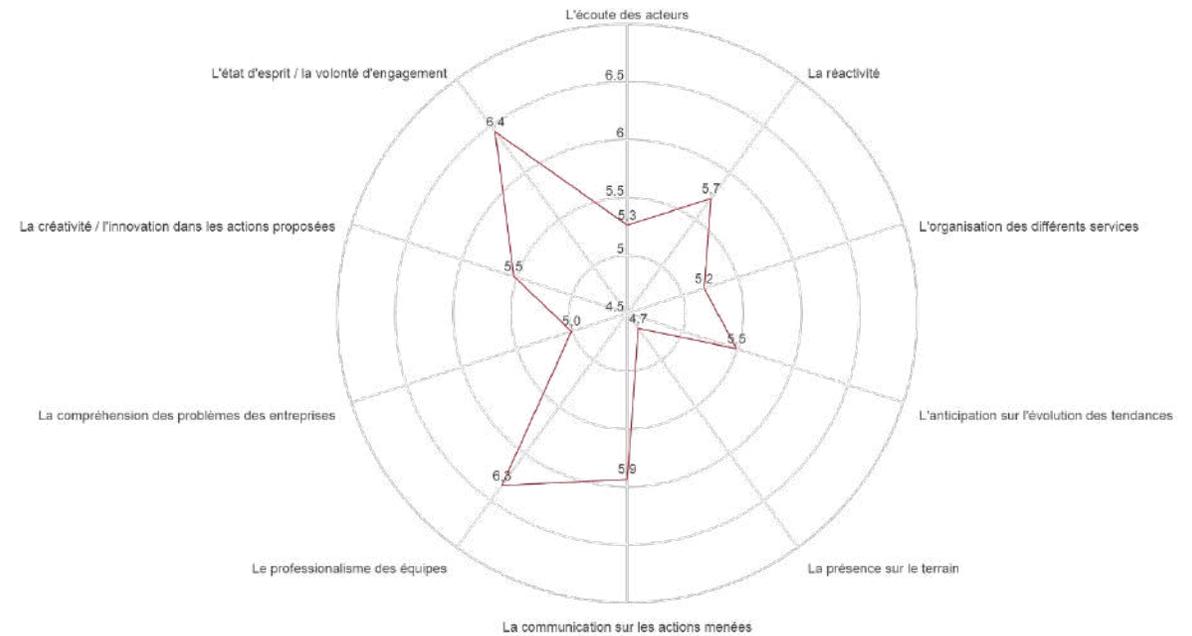
Rappel 2021

Comment évaluez-vous le CRT sur les points suivants :



Rappel 2020

Comment évaluez-vous le CRT sur les points suivants :

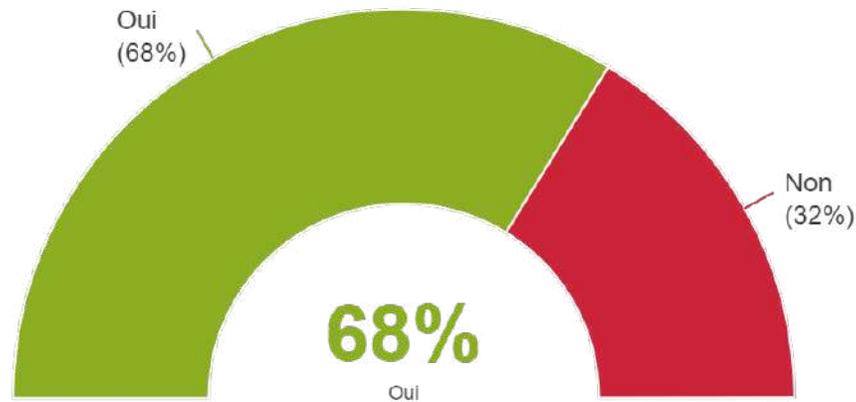


Evaluation de la newsletter

Lisez-vous notre newsletter LIAISONS ?

Réponses effectives : 937

Taux de réponse : 98%



Les lecteurs les plus assidus :

- Les OT et les adhérents CRTL Occitanie : 75% de oui
- Les partenaires carte Occ'ygène : 74% de oui



Les lecteurs les moins nombreux :

- Les non adhérents 59% de oui

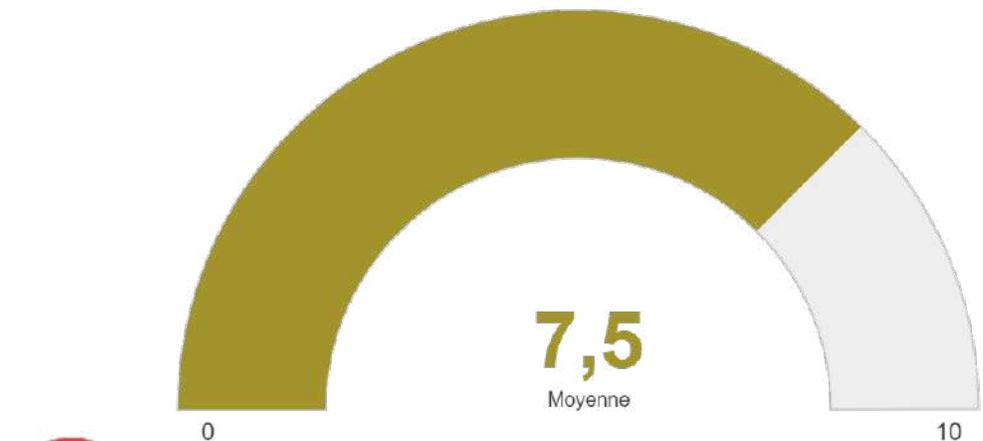


Un taux de lecteurs stable au niveau des répondants à l'enquête par rapport à 2021, mais une newsletter de plus en plus appréciée.

Si oui, quelle note sur 10 lui donnez-vous ?

Réponses effectives : 626

Taux de réponse : 99%



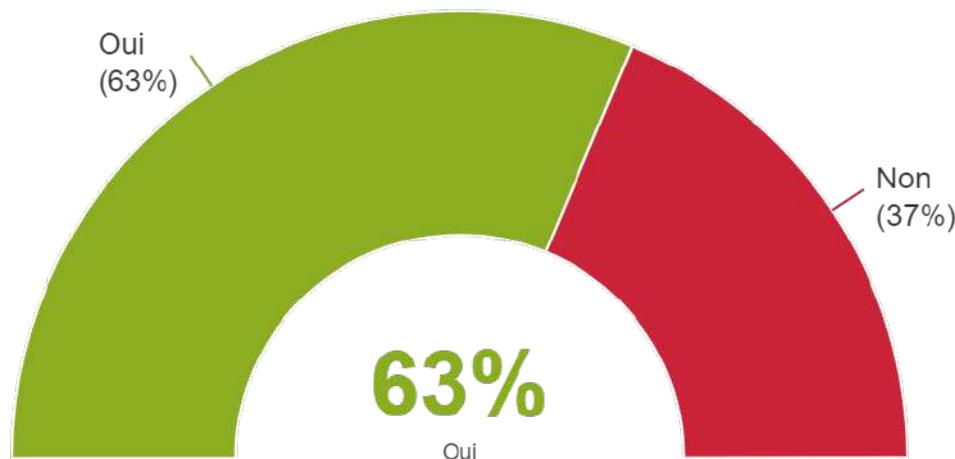
- Une note en hausse par rapport à 2021 (moyenne de 7,3/10)
- Une note relativement homogène : pas de différence selon le profil des répondants...

Evaluation du niveau d'information sur l'action CRT

Globalement, avez-vous suffisamment d'informations sur l'action du CRTL Occitanie ?

Réponses effectives : 933

Taux de réponse : 97%



Les plus satisfaits :

- Les OT : 80% de oui
- Les partenaires carte Occ'ygène et les membres d'un club CRTLO : 73% de oui
- Les adhérents CRTL Occitanie : 71% de oui



Les plus nuancés :

- Les non adhérents 53% de oui.



Près des 2/3 des socio-professionnels ayant répondu à l'enquête estiment avoir suffisamment d'information sur l'action du CRTL Occitanie

La perception de l'image de l'Occitanie

Enquête en ligne auprès des socio-professionnels – Mai 2023

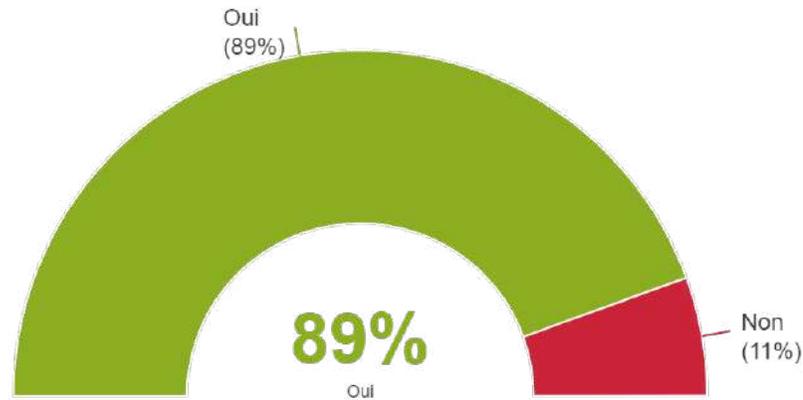
Image de l'Occitanie

Une destination qui a le vent en poupe

Pour vous, l'Occitanie est-elle une région touristique tendance / qui a le vent en poupe ?

Réponses effectives : 936

Taux de réponse : 98%



L'Occitanie, une destination tendance qui a le vent en poupe pour 89% des répondants... grâce en premier lieu à la diversité de son offre touristique et à son excellente réputation.

Si oui, pourquoi ?

Réponses effectives : 754

Taux de réponse : 91%

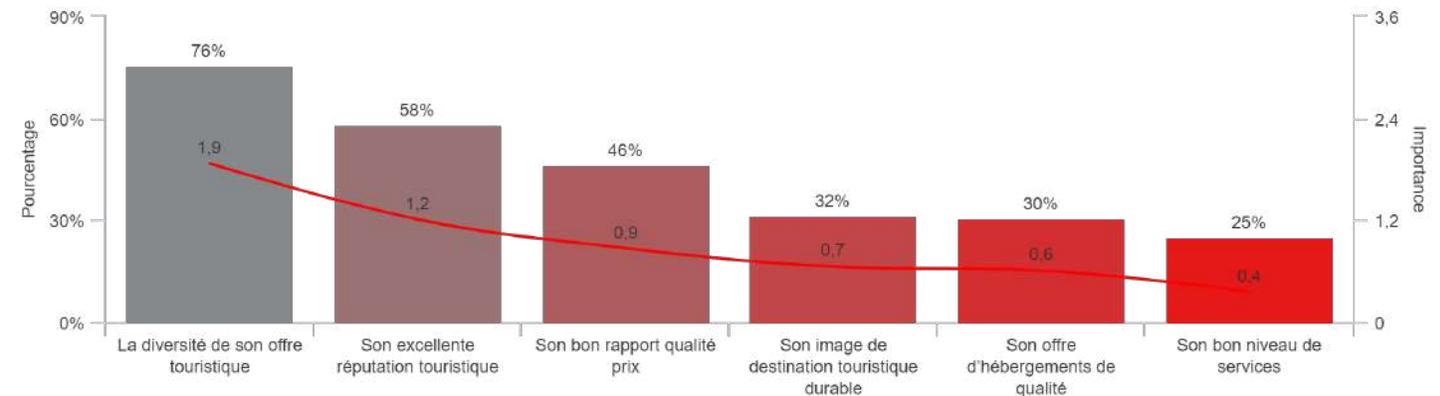


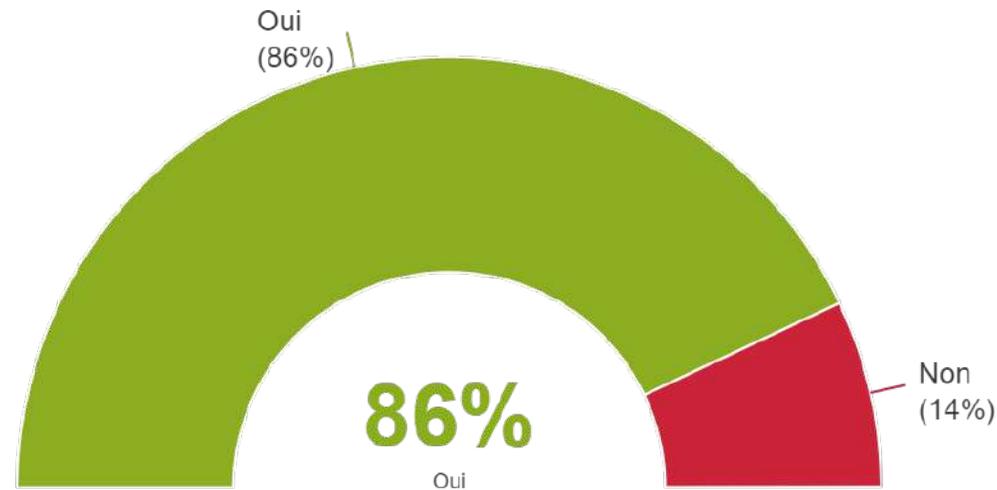
Image de l'Occitanie

Une attractivité en amélioration depuis 5 ans

Pensez-vous que l'attractivité touristique de l'Occitanie s'est améliorée depuis 5 ans ?

Réponses effectives : 931

Taux de réponse : 97%



Une attractivité qui s'est améliorée depuis 5 ans pour 86% des socio-professionnels ayant répondu à l'enquête.

En un mot, qu'est ce qui distingue selon vous l'Occitanie des autres destinations françaises ?

Réponses effectives : 828

Taux de réponse : 86%



Les 20 mots les plus cités

En un mot, qu'est ce qui distingue selon vous l'Occitanie des autres destinations françaises ?

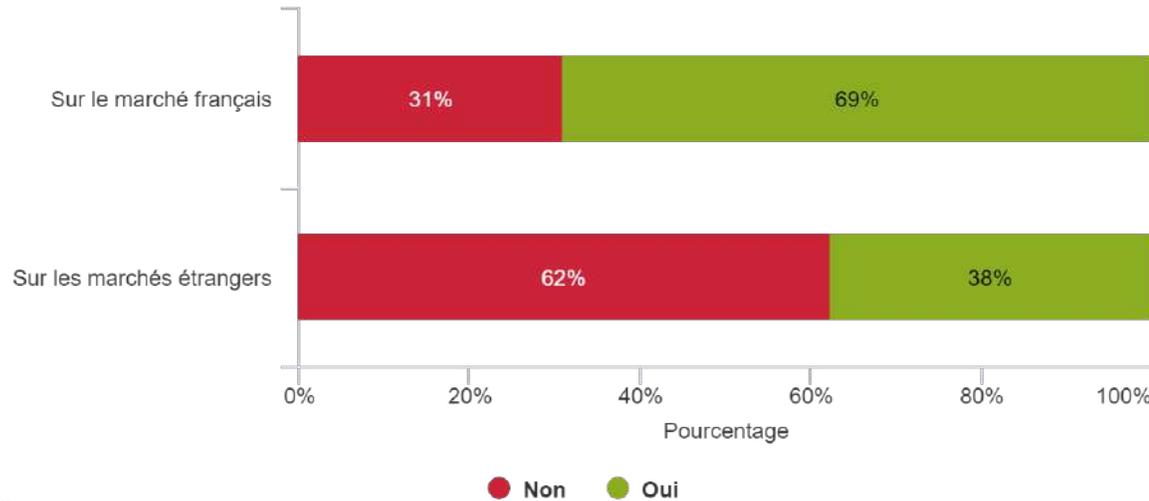
Réponses effectives : 765 Taux de réponse : 80%

	N
diversité	188
tendance	64
paysage	44
soleil	32
authenticité	31
climat	31
nature	31
variété	31
mer	23
offre	21
région	15
patrimoine	14
montagne	13
accueil	12
sud	12
territoire	12
site	11
qualité	10
richesse	9
varié	9

Image de l'Occitanie

La marque « Occitanie »

Pour vous le nom Occitanie est-il devenu une vraie marque touristique ?

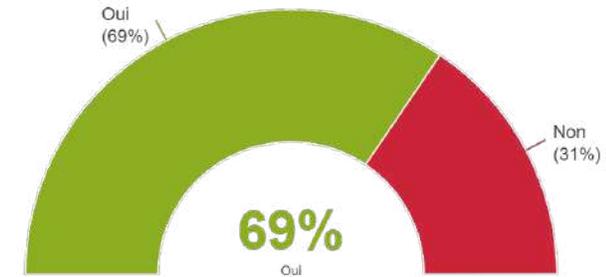


L'Occitanie, une vraie marque touristique, reconnue sur le marché français... mais pas encore sur les marchés étrangers selon les répondants.

Sur le marché français

Réponses effectives : 931

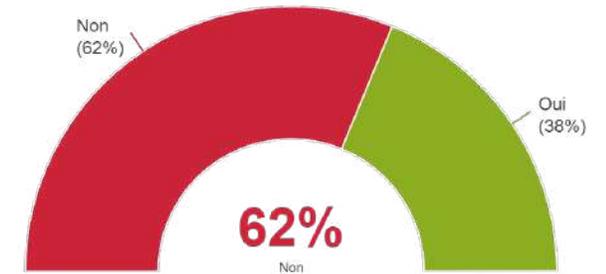
Taux de réponse : 97%



Sur les marchés étrangers

Réponses effectives : 921

Taux de réponse : 96%



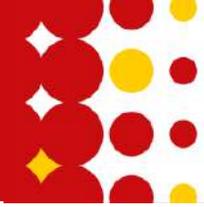


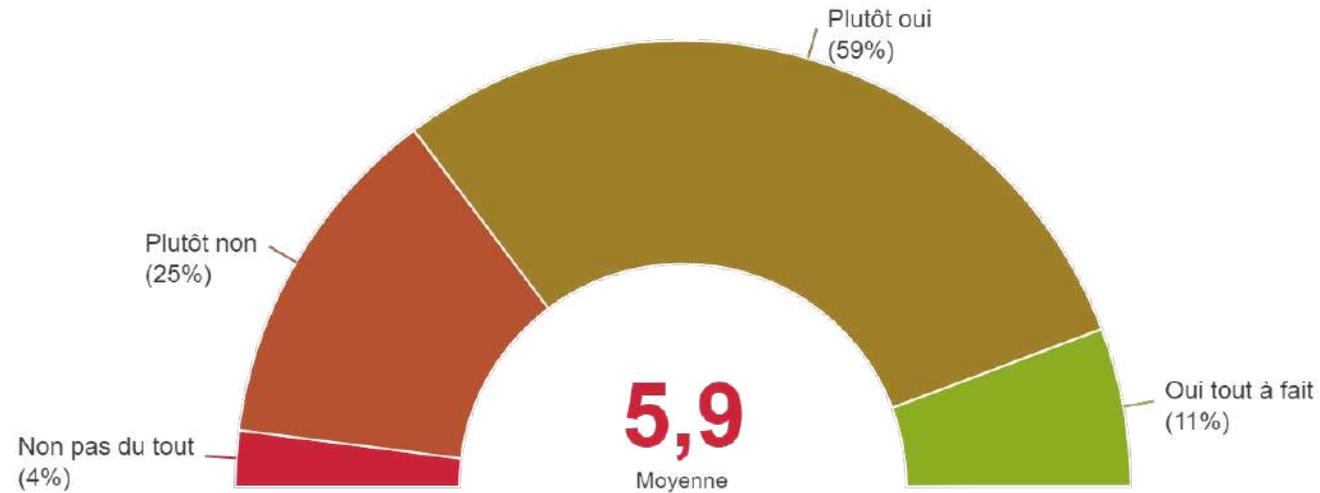
Image de l'Occitanie

Une image qui commence à être associée à celle d'une destination de tourisme durable

Selon vous, est-ce que l'image de l'Occitanie est associée à celle d'une destination de tourisme durable ?

Réponses effectives : 932

Taux de réponse : 97%



Une image globalement associée à celle d'une destination durable pour 70% des répondants, mais un lien encore perfectible (seuls 11% sont tout à fait convaincus, et 29% ne font pas de lien entre « Occitanie » et « destination de tourisme durable »).

Activité et perspectives 2023

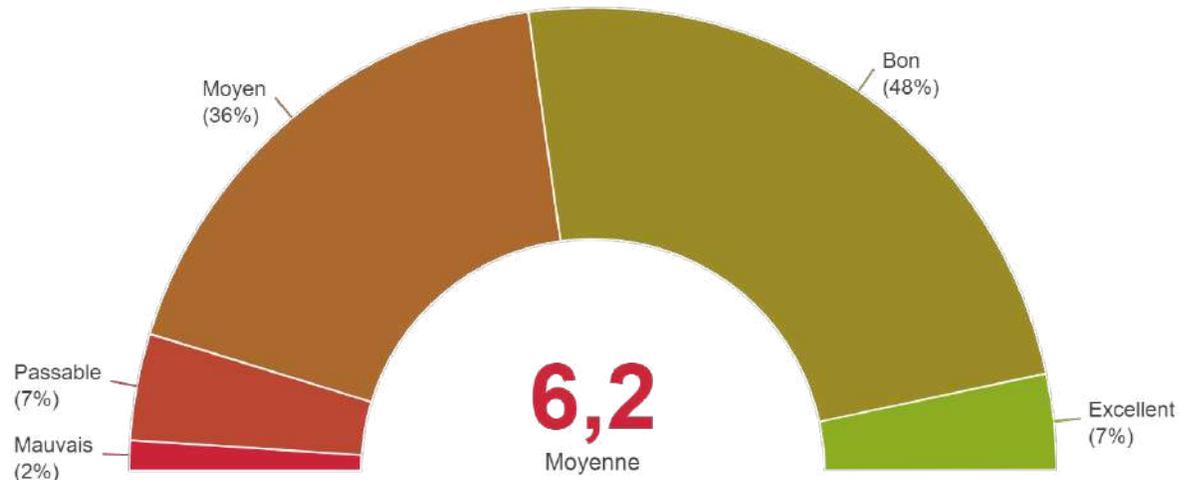
Enquête en ligne auprès des socio-professionnels – Mai 2023

Perspectives 2023 – Niveau de confiance

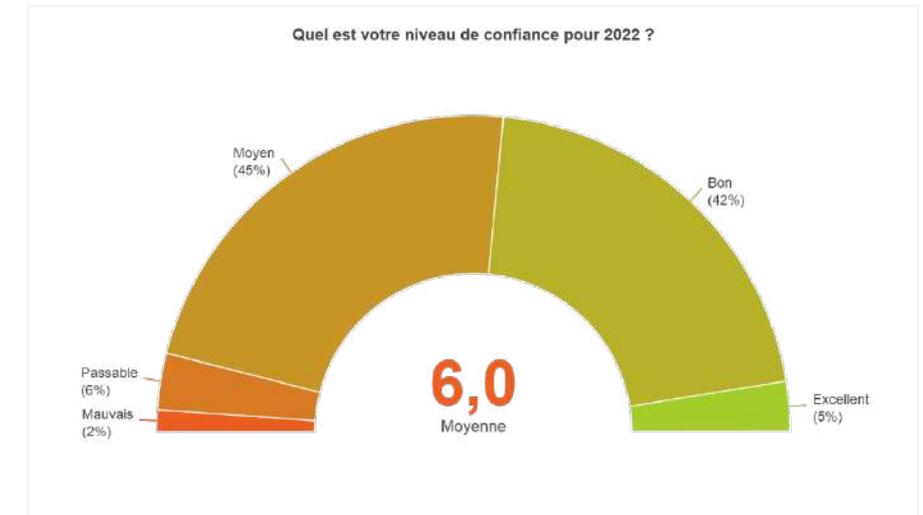
Quel est votre niveau de confiance pour 2023 ?

Réponses effectives : 911

Taux de réponse : 95%



Rappel 2021

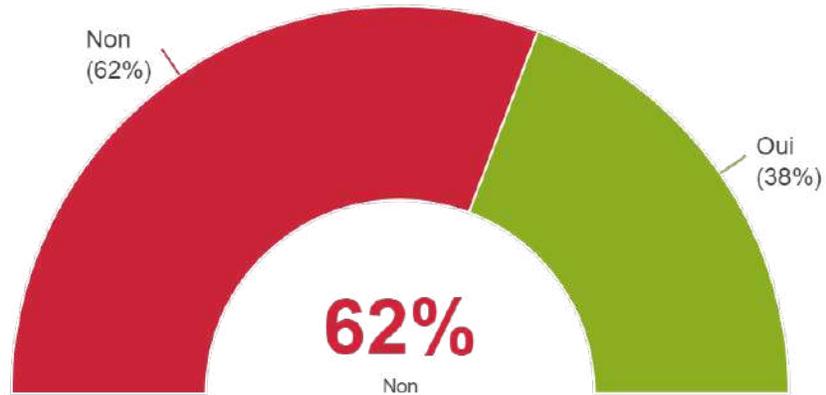


- Un niveau de confiance en hausse pour 2023.
- 56% des répondants ont un bon ou un excellent niveau de confiance, contre 47% l'an dernier.
- Le taux des répondants moyennement confiants est en recul de 9 points.
- Des réponses homogènes selon les profils de répondants.

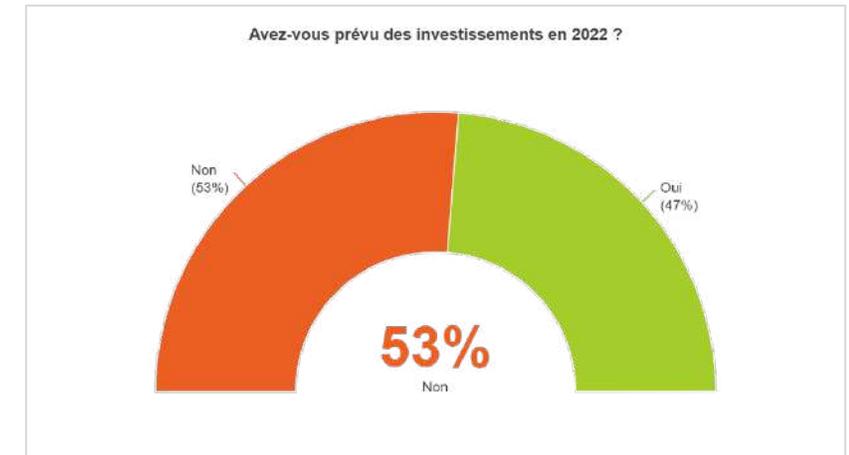
Avez-vous prévu des investissements en 2023 ?

Réponses effectives : 947

Taux de réponse : 99%



Rappel 2021

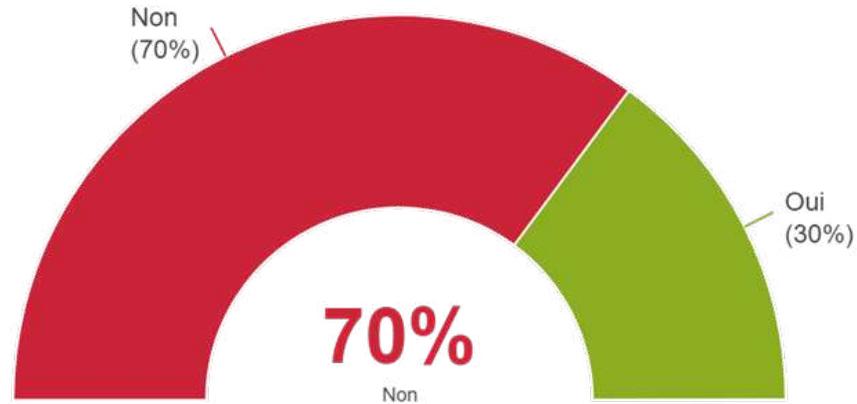


- Un niveau de confiance un peu meilleur qu'en 2021 mais qui ne se répercute pas vraiment sur les perspectives d'investissement. Seuls 38% des répondants envisagent des investissements en 2023. C'est 9 points de moins qu'en 2021.
- Les répondants du secteur de l'hôtellerie de plein air sont, comme l'an dernier les seuls à prévoir majoritairement de faire des investissements dans leur structure (55% de oui).

Avez-vous prévu de recruter un ou plusieurs salarié(s) en 2023 ?

Réponses effectives : 932

Taux de réponse : 97%

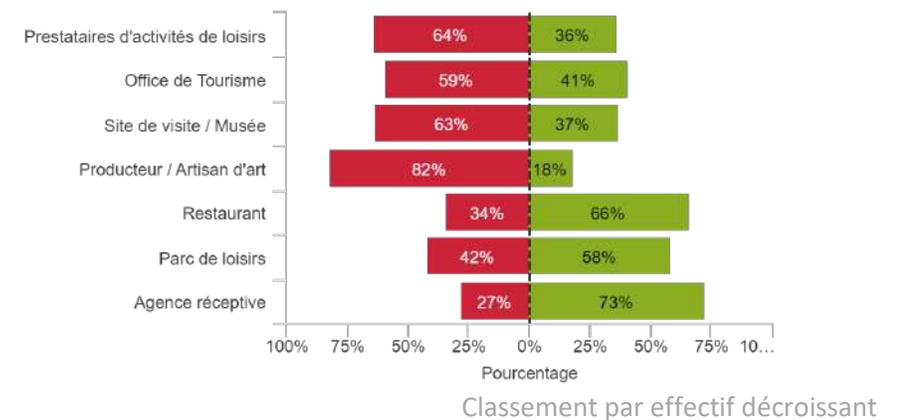


- Seuls 30% de la totalité des répondants envisagent de recruter en 2023.
- Des différences selon les secteurs d'activité, avec une inversion de tendance pour certains secteurs, notamment dans l'hôtellerie / restauration.

Croisement : Avez-vous prévu de recruter un ou plusieurs salarié(s) en 2023 ? / Votre type d'hébergement :



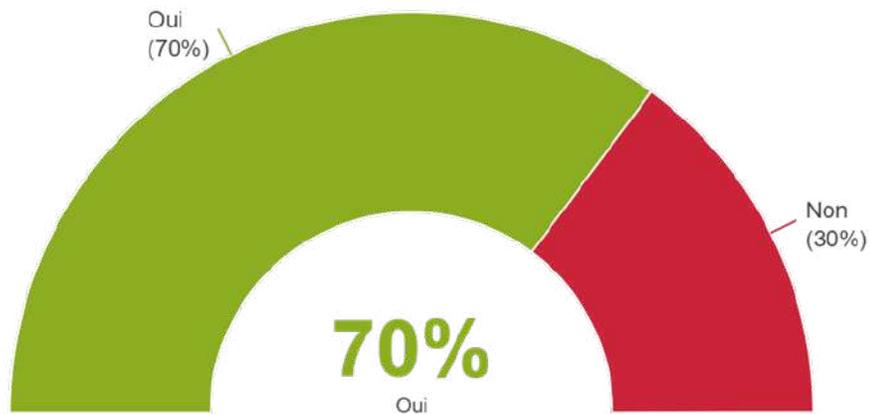
Croisement : Avez-vous prévu de recruter un ou plusieurs salarié(s) en 2023 ? / Quel est votre secteur d'activité ?



Craignez-vous de rencontrer des difficultés pour recruter ?

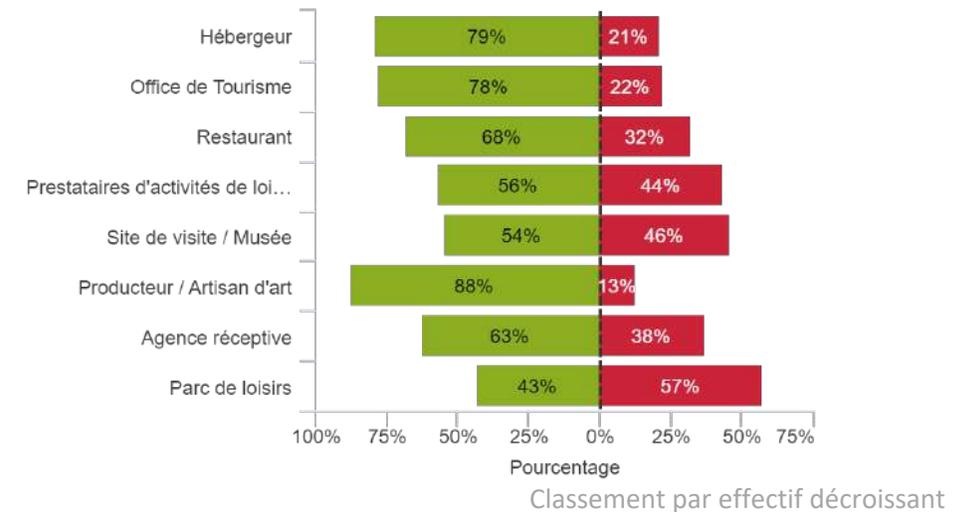
Réponses effectives : 277

Taux de réponse : 100%

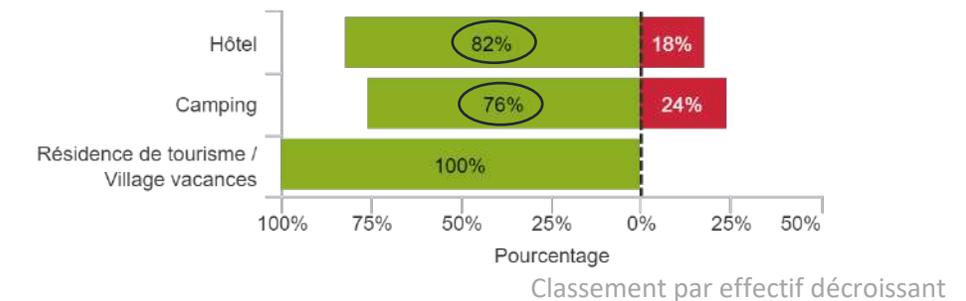


- 70% des répondants qui envisagent d'embaucher du personnel en 2023 craignent de rencontrer des difficultés pour recruter.
- Des craintes plus ou moins marquées selon les secteurs d'activité (cf ci-contre).

Croisement : Craignez-vous de rencontrer des difficultés pour recruter ? / Quel est votre secteur d'activité ?



Croisement : Votre type d'hébergement : / Craignez-vous de rencontrer des difficultés pour recruter ?

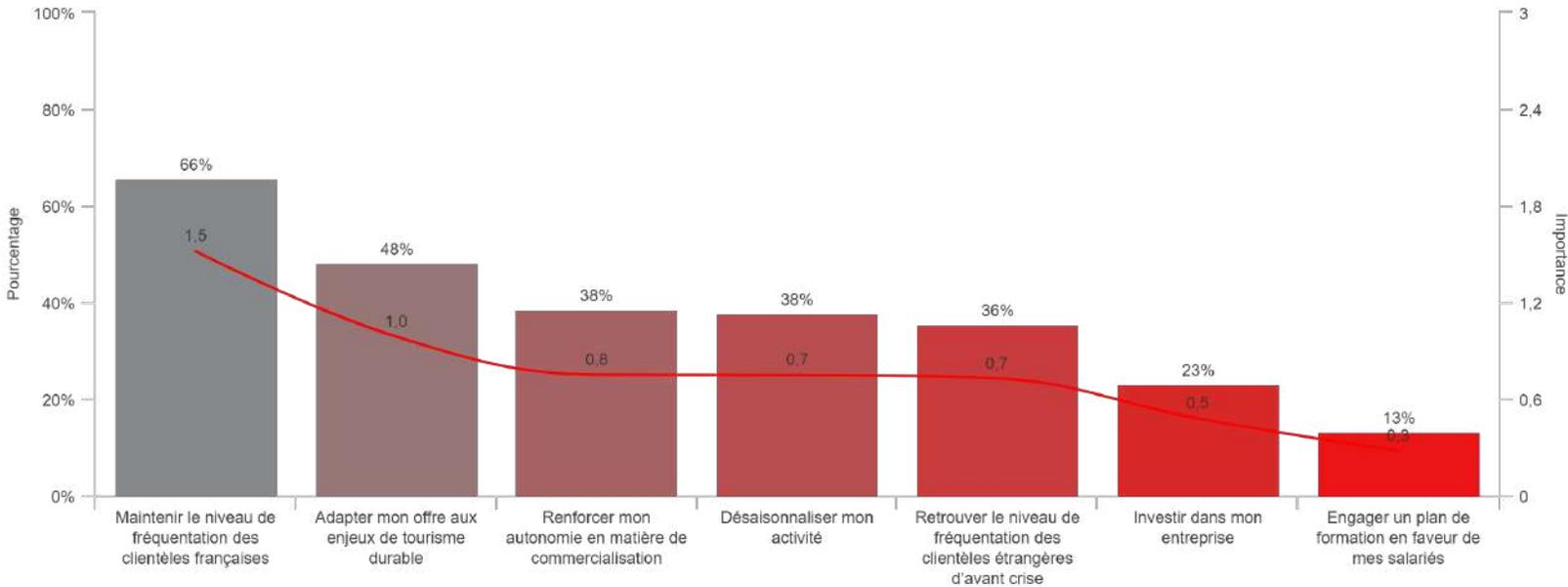


Perspectives 2023 – Les priorités

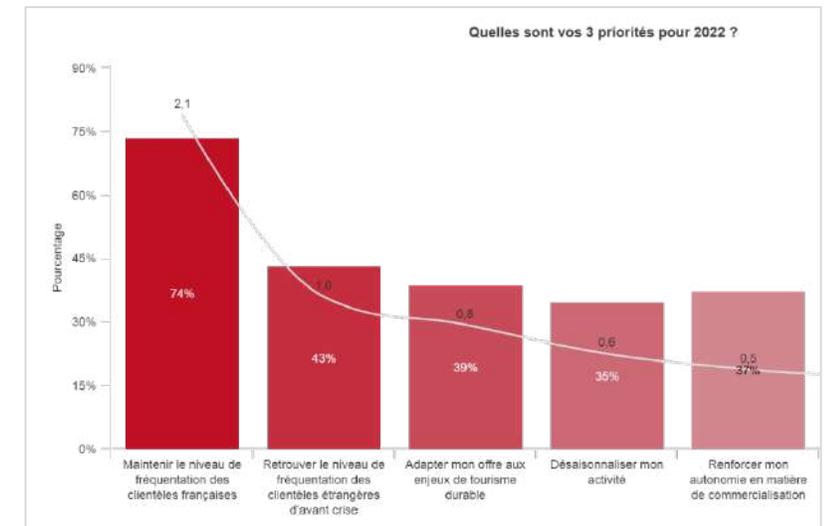
Quelles sont vos 3 priorités pour 2023 ?

Réponses effectives : 845

Taux de réponse : 88%



Rappel 2021



- La priorité principale reste le **maintien du niveau de fréquentation des clientèles françaises**, mais elle est moins marquée qu'en 2021.
- **S'adapter aux enjeux du tourisme durable** passe de la 3^{ème} à la 2^{ème} position.
- A noter que le retour des clientèles étrangères n'est plus d'actualité puisqu'il rétrograde à la 5^{ème} place (2^{ème} place en 2021).

Suggestions / Commentaires

“ Un CRTL très présent , très ambitieux et surtout très volontaire sur le tourisme responsable ”

“ L'Occitanie est une région très dynamique touristiquement parlant, et ce également au travers des actions du CRT. Nous sommes heureux d'être installés en Occitanie. Merci à tous ! ”

“ Plus que de formations, il serait intéressant que l'observatoire propose des "fiches marchés" pour consolider / actualiser les connaissances autour des principaux marchés émetteurs étrangers de l'Occitanie. Cela serait tant utile aux prestataires qu'aux institutionnels. ”

“ le CRTL est un partenaire performant, qui innove en permanence ”

“ C'est agréable d'avoir un territoire dynamique. ”

“ plus travailler en synergie avec les départements ”

“ Un CRTL omniprésent dans l'action ”

“ un très bon CRT, réactif et très professionnel ”

“ il faut mieux coordonner toutes les initiatives, il y a trop de structure et de "doublons" sur le terrain, les gens ne savent plus où puiser leurs informations. il faudrait une seule structure fédérative ouverte à toutes les acteurs du tourisme et regroupant tout ce qui se fait localement. ”

“ merci pour la qualité de votre travail ”

“ Merci de ne pas oublier les Grands Sites Occitanie et la destination "campagne" qui ne bénéficie d'aucun contrat et qui semble être la dernière roue de la charrette (alors que vous dîtes partout que c'est le premier univers de consommation, qu'il ne génère pas de sur tourisme, qu'il permet une activité peu saisonnière). ”

“ Le lien entre CRTL et acteurs touristiques locaux (CDT, OT) n'est vraiment pas évident à établir, c'est dommage ”

“ Des personnes très compétentes, pleines de bonnes intentions avec de fortes convictions. Un poil trop marquées par une certaine idéologie dogmatique (développement durable, vélo/train vs voiture individuelle, énergie verte, mesures socialisantes pour les personnes à faible revenu, le mauvais tourisme de masse vs le gentil tourisme des champs etc.) ”

“ un grand bravo, le CRT a vraiment changé ces dernières années ”

“ OT - ADT - CRT = à peu près la même mission, s'il n'y avait qu'un seul acteur (CRT au hasard) avec tout le budget, ça avancerait plus vite. Mais ça c'est la France n'est-ce pas... ”

“ le CRTL est très dynamique sur le tourisme durable ”

“ Le CRTL fait un super boulot pour promouvoir l'Occitanie ”

“ Le CRTL promeut de belles valeurs et a choisit un bon positionnement ”

Suggestions / Commentaires

“ Essayer d'influencer pour avoir plus de transports afin de pouvoir communiquer également sur les destinations qui ne sont pas à côté des gares.
(Pour les grands espaces avec une riche biodiversité et des riches paysages, ils ne sont souvent pas à côté d'une gare !). Donc le tourisme urbain va bénéficier plus facilement de votre communication sur le tourisme durable et le tourisme vert alors que les espaces sans tourisme de masse seront souvent exclus. ”

“ Merci pour le travail réalisé par l'équipe du CRTL ! ”

Allez-vous intégrer le réseau Bus gersois dans le Rail Tour Occitanie? Sinon le Gers va rester très pauvre en offre d'accès en transport en commun... ”

“ Trop d'énergie et de budget misé sur l'Occitrail Tour alors que de nombreux sites touristiques ne sont pas accessibles. Au quotidien nous avons des demandes de liaisons en bus car bcq de personnes n'ont plus de moyens pour se déplacer ou bien les randonneurs, les itinérants... L'axe des mobilités c'est bien mais l'occitanie n'est absolument pas prête pour cela, les infrastructures sont insuffisantes... Vous misez tout sur le train pour briller et montrer que l'occitane est LA destination durable sur les mobilités mais c'est absolument faux! ”

“ Pouvoir mieux profiter des actions de communication du CRT.
Ex: avec la très bonne idée du rail tour pour développer le tourisme durable.
Mais finalement, profite essentiellement aux sites de tourisme urbain ou de tourisme de masse.
Ce qui est un peu contradictoire avec le tourisme durable...
Avoir des possibilités d'améliorations des horaires des bus Lio afin d'effectuer les derniers km vers des destinations plus "sauvage" comme dans les P R N de la région. ”

Commentaires /
Suggestions sur
l'Occitanie Rail Tour

Pour info

“ Le CRTL est une entité qui me paraît lointaine. Etant dans le tourisme fluvial sur le Canal de Garonne, nous nous sentons les grands oubliés de la communication touristique du CRTL avec une confusion néfaste entre l'image du canal du midi et celle que nous pourrions développer sur le Canal de Garonne, avec un tourisme plus responsable et des atouts touristiques bien distincts de ceux du Canal du Midi. Seul acteur des bateaux à passagers sur le Canal de Garonne, ma situation financière est critique, et songe à cesser mon activité en fin de saison 2023 pour ce qui concerne les bateaux promenades de Montauban, Montech et Moissac du fait d'une trop faible fréquentation, de l'incompréhension des enjeux du tourisme fluvial local par les collectivités territoriales et VNF Sud Ouest. Les temps de réaction de ces entités sont en décalage total avec les urgences que nous rencontrons dans notre exploitation : pannes d'écluses chroniques, précarité des amarrages commerciaux (pas de visibilité au-delà de la saison en cours), valorisation insuffisante des OT et CDT des offres d'hébergement insolite (chambres d'hôtes et croisières en péniche hôtel), activités touristiques et culturelles que nous proposons tout au long de l'année (et non seulement de juin à septembre).
Alors, la formation, ce n'est plus vraiment une priorité. Merci quand même. ”

Juin 2023

Comité Régional du Tourisme et des Loisirs Occitanie

