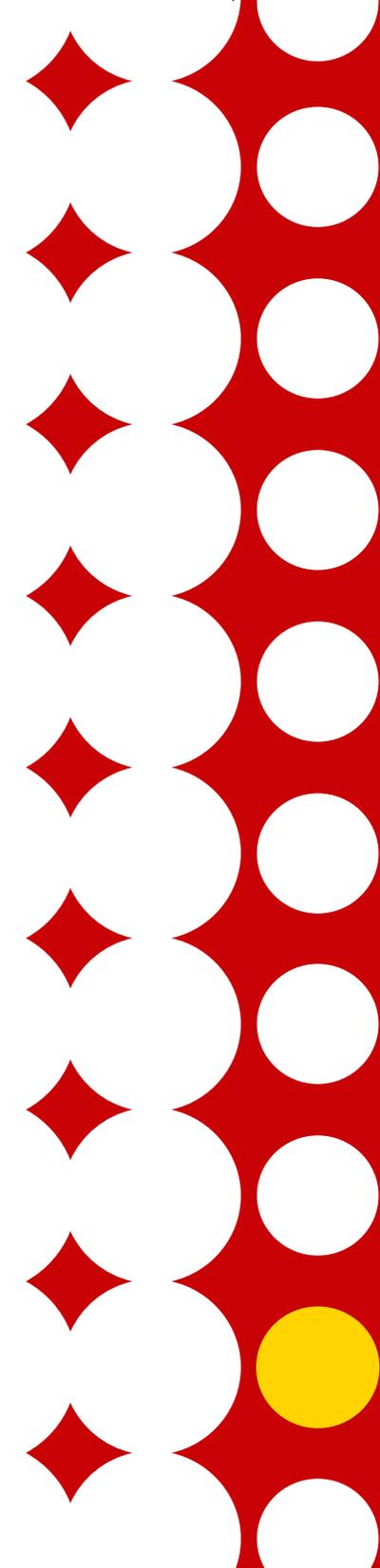


Comportements touristiques des français face à la crise sanitaire

Intentions de départ été 2020

Une analyse conjointe CRT/CCI

Des propositions opérationnelles
pour les professionnels



Les vacances d'été 2020 : ce qu'ont prévu les Français

OBJECTIFS ET METHODOLOGIE

Objectifs :

- Evaluer les intentions de départ des Français et les destinations plébiscitées
- Identifier les modifications de comportement des Français suite à la crise que nous venons de vivre

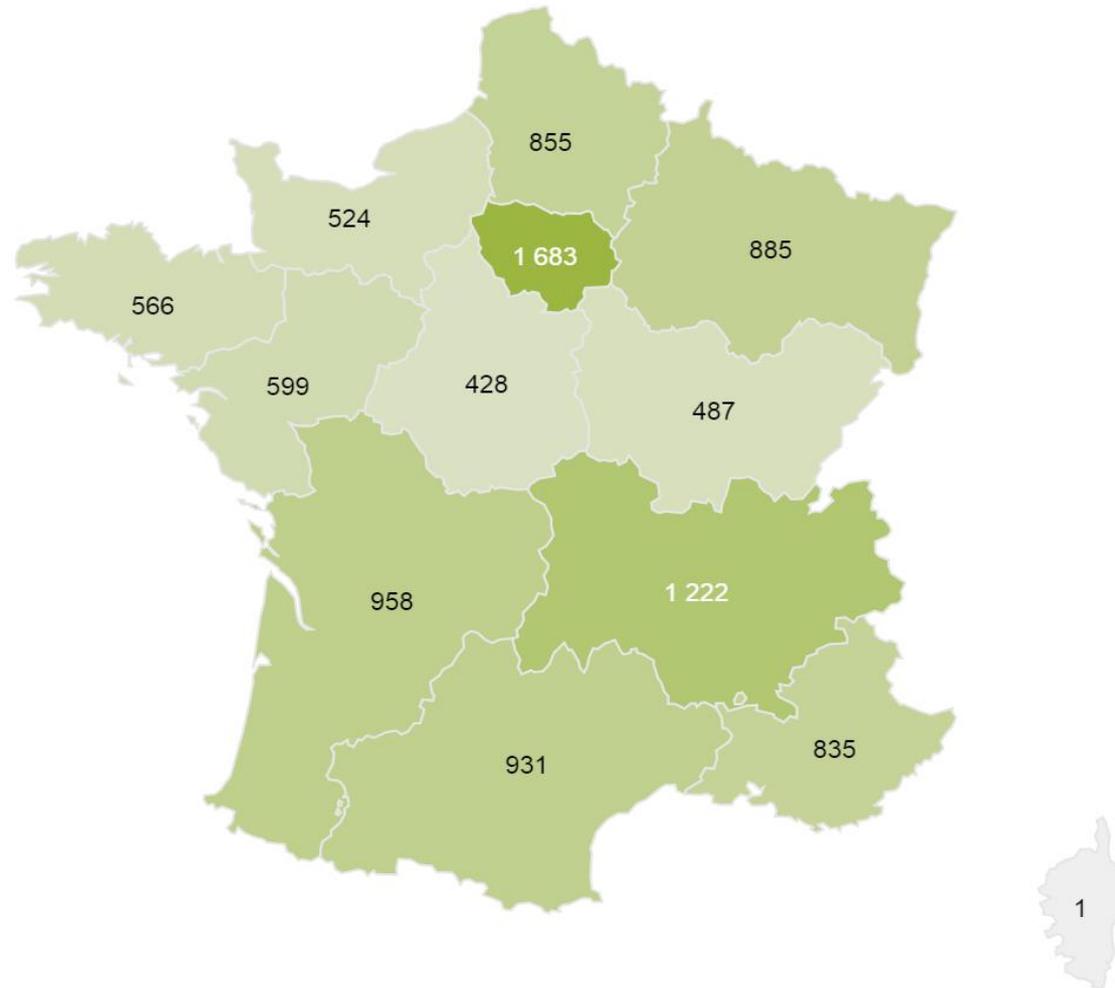
Méthodologie :

- **Enquête en ligne du 8 au 17 juin 2020** auprès de plus de 10 000 Français représentatifs de la population nationale, en terme de sexe, âge, profession, région d'origine, taille de la commune, commanditée par les 13 Comités régionaux de Tourisme



Les vacances d'été 2020 : ce qu'ont prévu les Français

L'échantillon interrogé



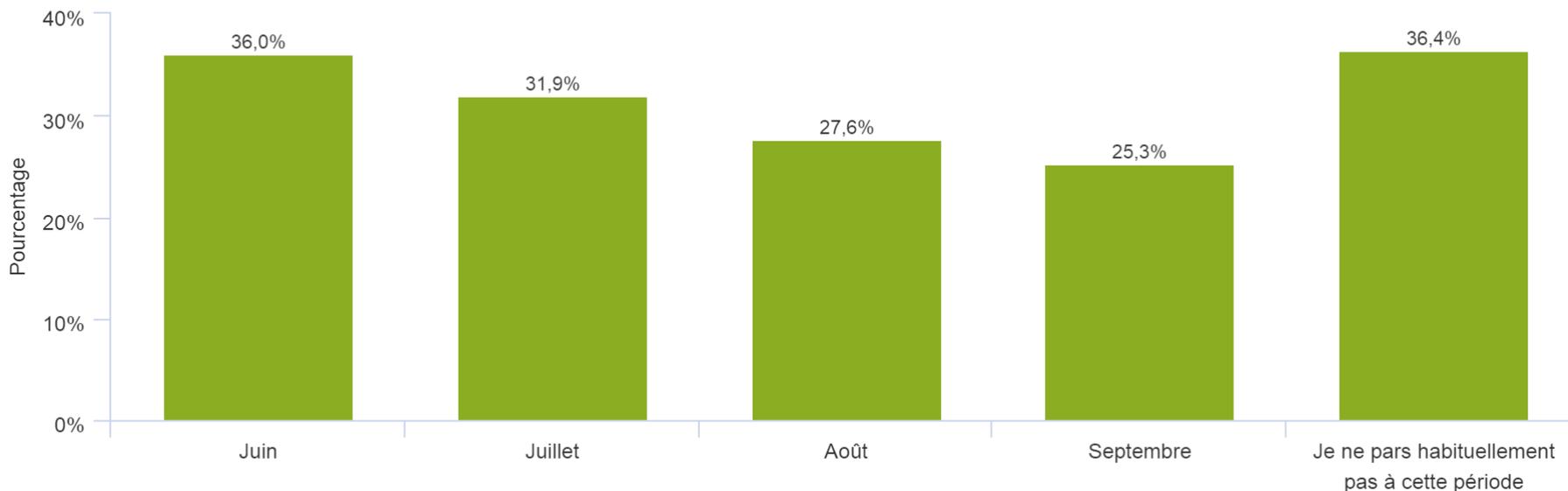
du 8 au 17 juin 2020

Un échantillon représentatif de la population française.

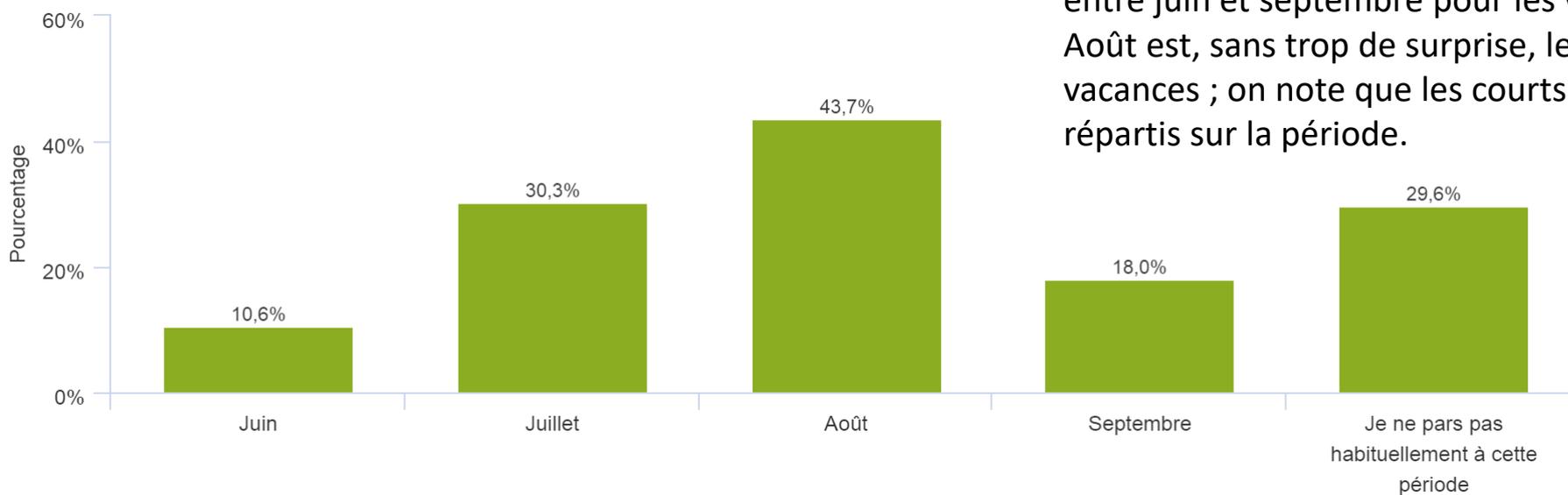
Population étudiée : **Echantillon total**
Taille de l'échantillon : **10 426 réponses**
Redressement par pondération appliqué

Les habitudes de vacances (hors contexte de crise)

Week-ends/ courts séjours



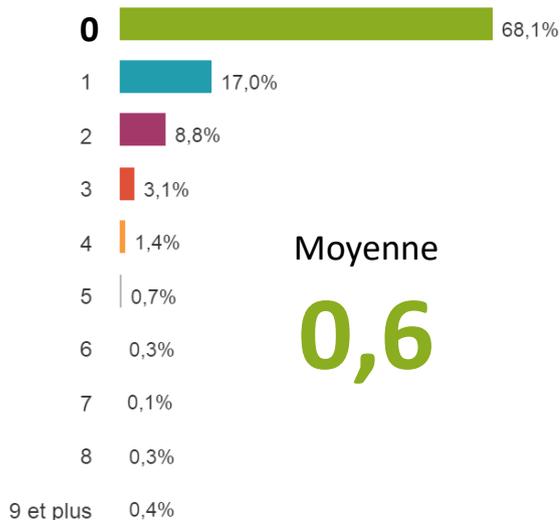
Vacances / longs séjours



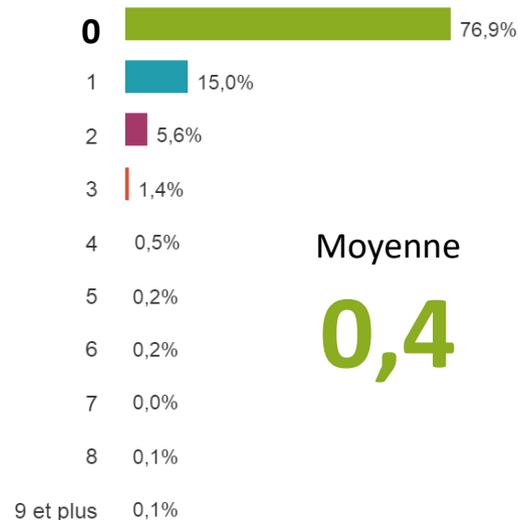
70% des personnes interrogées ont l'habitude de partir entre juin et septembre pour les vacances. Août est, sans trop de surprise, le mois privilégié pour les vacances ; on note que les courts séjours sont mieux répartis sur la période.

Les annulations / reports de séjours dus à la crise

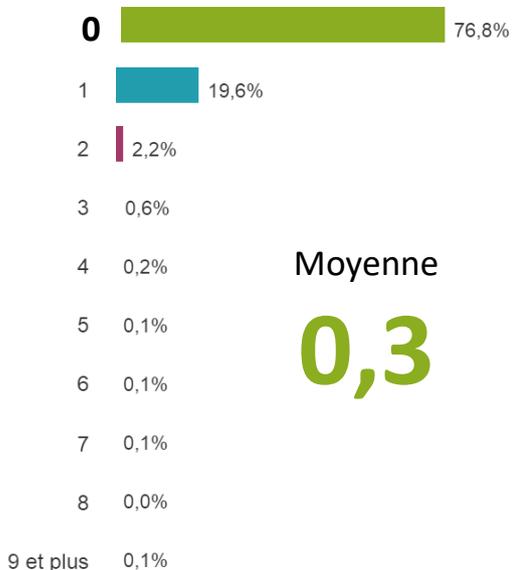
Nombre de week-ends / courts séjours annulés



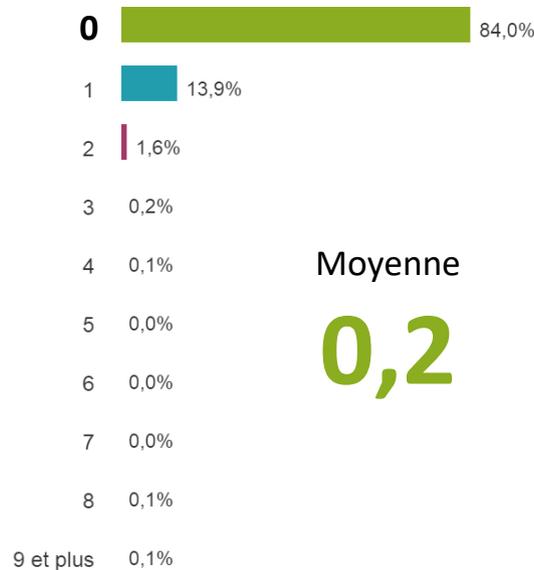
Nombre de week-ends / courts séjours reportés



Nombre de vacances / longs séjours annulés

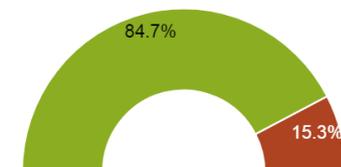


Nombre de vacances / longs séjours reportés

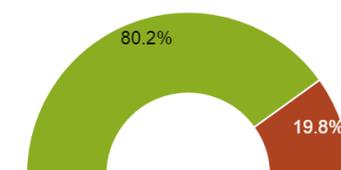


Les annulations et reports de séjours concernent une proportion assez faible de la population et touchent plus particulièrement les courts séjours

Entre 15 et 20% des séjours annulés ou reportés n'ont pas été reprogrammés à mi juin



Week-end / courts séjours



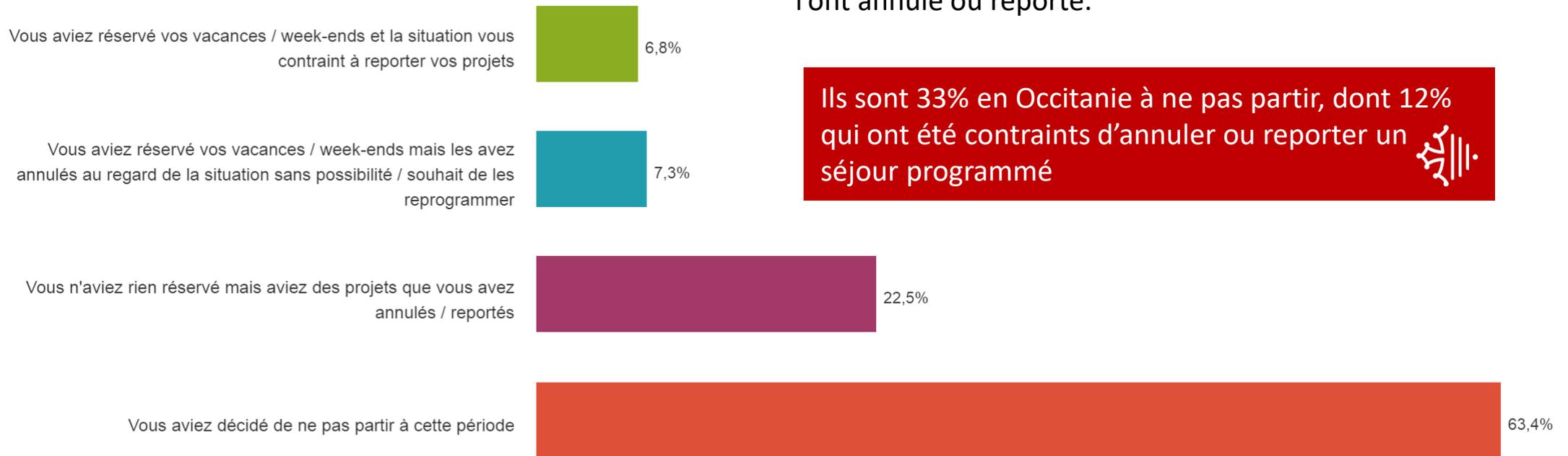
Vacances / longs séjours

Peu de différences en fonction de la région d'origine quant aux volumes d'annulations/reports de week-ends, séjours, vacances

63 % des Français qui ne partent pas cette année, n'avaient pas envisagé de vacances cet été

Pour ceux qui ne pensent pas partir...

Quelle proposition correspond le mieux à votre situation ?



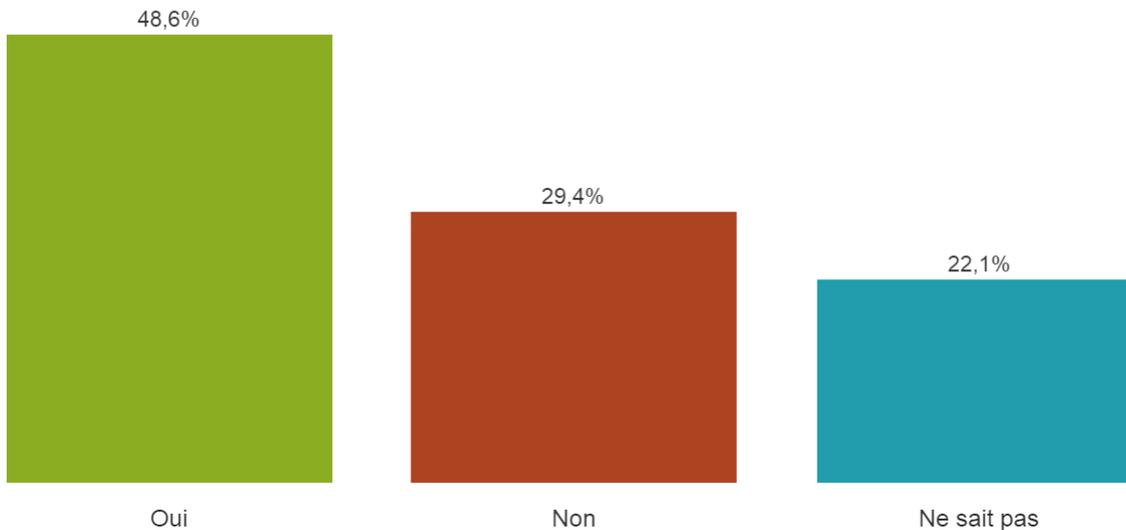
Les intentions de départ

Intentions de départs effectives (vacances et/ou week-end) entre juin et septembre 2020

[Q5]: Aujourd'hui, pensez-vous partir en vacances et / ou week-end entre juin et septembre 2020 ?

Réponses effectives : 9 972

Taux de réponse : 100,0%



De 70% de français qui déclarent partir habituellement en vacances entre juin et septembre, ils ne sont plus que 49% après la crise à envisager un départ.

Reste à convaincre les 22% d'indécis que l'Occitanie est la destination de leur été...

Et si nous donnions aux Français l'occasion de (re)découvrir la région Occitanie ? 

- Plus d'incertitudes et de difficultés à se projeter pour les inactifs et les CSP –
- Un été presque normal pour les CSP + ?

| CSP | Q5 | | |
|----------|--------------|--------------|--------------|
| | OUI | NON | NE SAIT PAS |
| Inactifs | <u>44,2%</u> | <u>31,8%</u> | <u>24,0%</u> |
| CSP - | <u>46,1%</u> | <u>31,6%</u> | 22,3% |
| CSP + | <u>63,1%</u> | <u>20,2%</u> | <u>16,7%</u> |

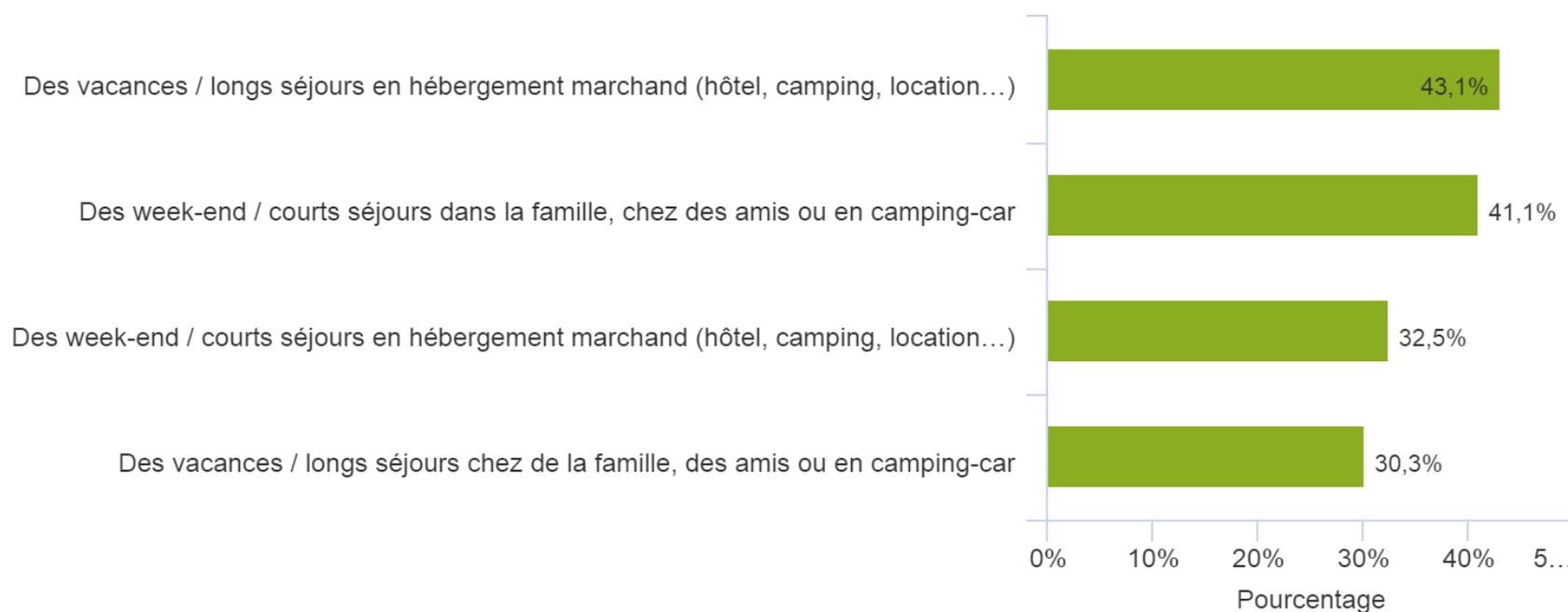
■ Eléments sous-représentés ■ Eléments sur-représentés

La relation est très significative. $p\text{-value} = < 0,01$; $\text{Khi2} = 224,2$; $\text{ddl} = 4$.

Les intentions de départ

Pour ceux qui partent...

Quels types de séjours pensez-vous réaliser sur la période de juin à septembre 2020 ?



La période estivale reste assez propice à la consommation de longs séjours en hébergement marchand. Cette année, on note toutefois une demande de court séjour plus importante

Les intentions de départ

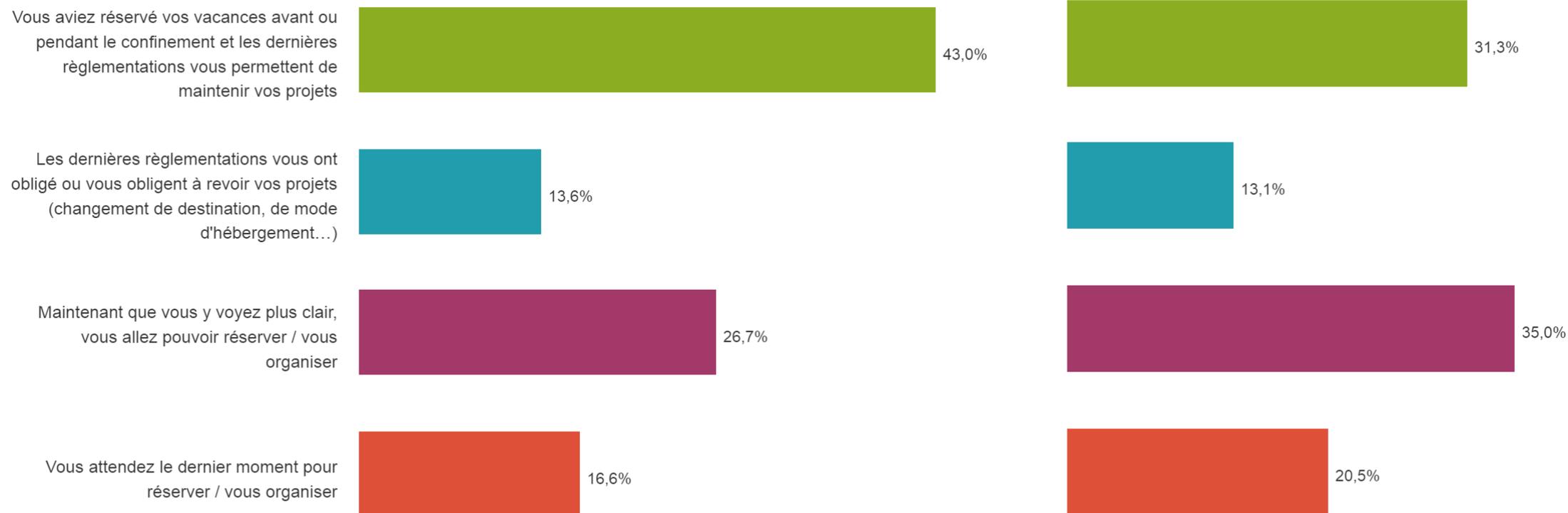
Pour ceux qui partent....

Quelle proposition correspond le mieux à votre situation ?

La situation est moins incertaine pour les vacances mais près de **44% des touristes potentiels n'a pas encore réservé son hébergement marchand.**

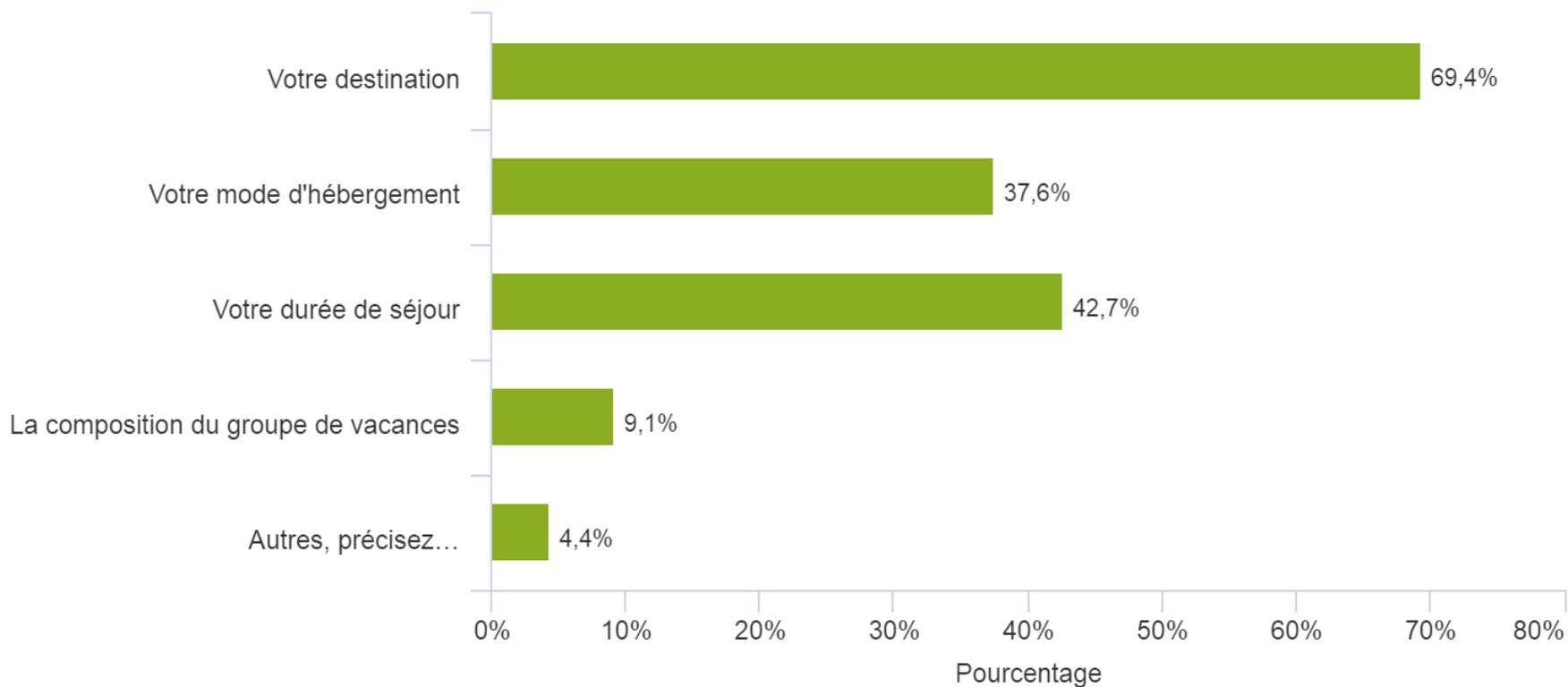
en hébergement marchand (hôtel, camping, location...)

dans la famille, chez des amis



Les intentions de départ

Qu'est-ce que la crise a changé dans vos projets de vacances ?



70 % des personnes ayant l'intention de partir ont modifié leur lieu de destination de départ

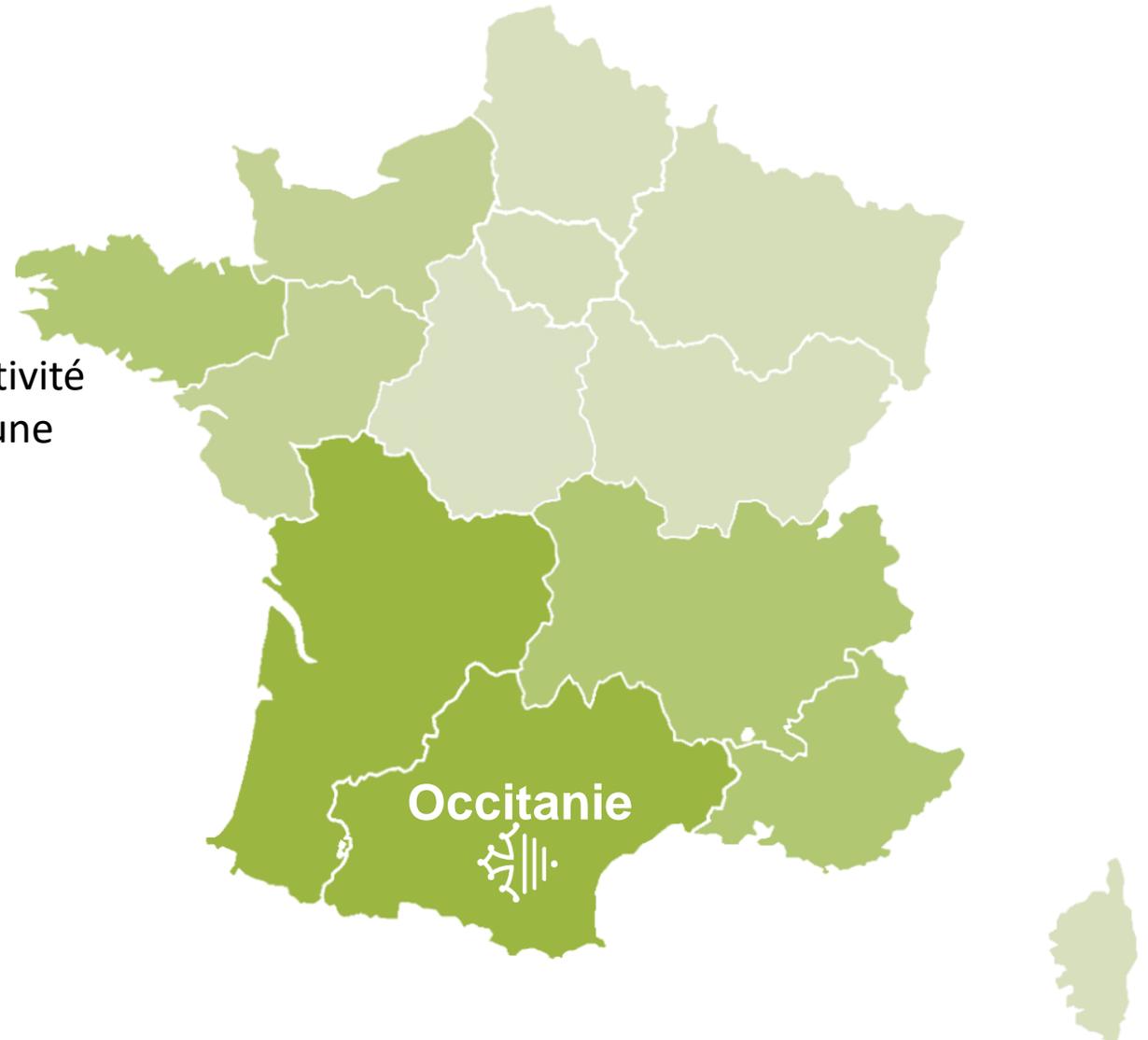
Les intentions de départ

Qu'est-ce que la crise a changé dans vos projets de vacances ?

Une envie d'Occitanie intacte !

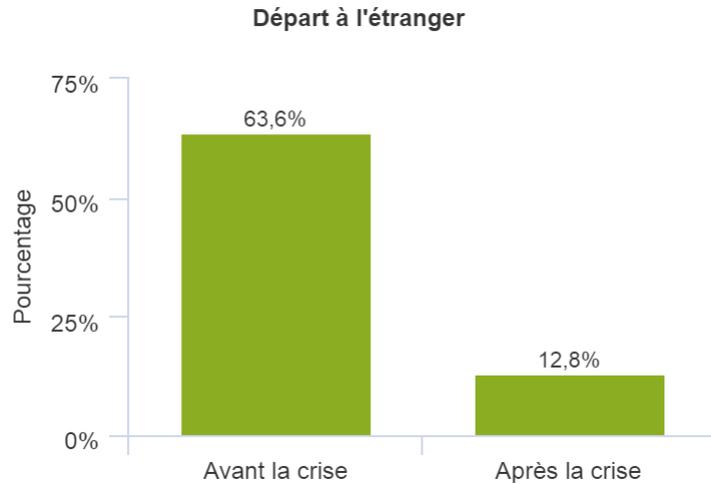
Malgré la crise, l'Occitanie conserve son attractivité sur la clientèle française et bénéficie même d'une partie des reports de séjours des français qui prévoient de partir à l'étranger.

Et c'est encore plus marqué pour les habitants d'Occitanie qui sont 28% à avoir choisi leur région comme destination estivale.



Les intentions de départ

Qu'est-ce que la crise a changé dans vos projets de vacances ?



La crise sanitaire a rebattu les cartes.

Compte tenu des incertitudes qui pèsent encore sur les déplacements de vacances, les projets de vacances à l'étranger ne concernent plus que 13% des français.

21,4% des personnes interrogées ne connaissent pas encore leur destination estivale...

Je ne sais pas

Je ne sais pas

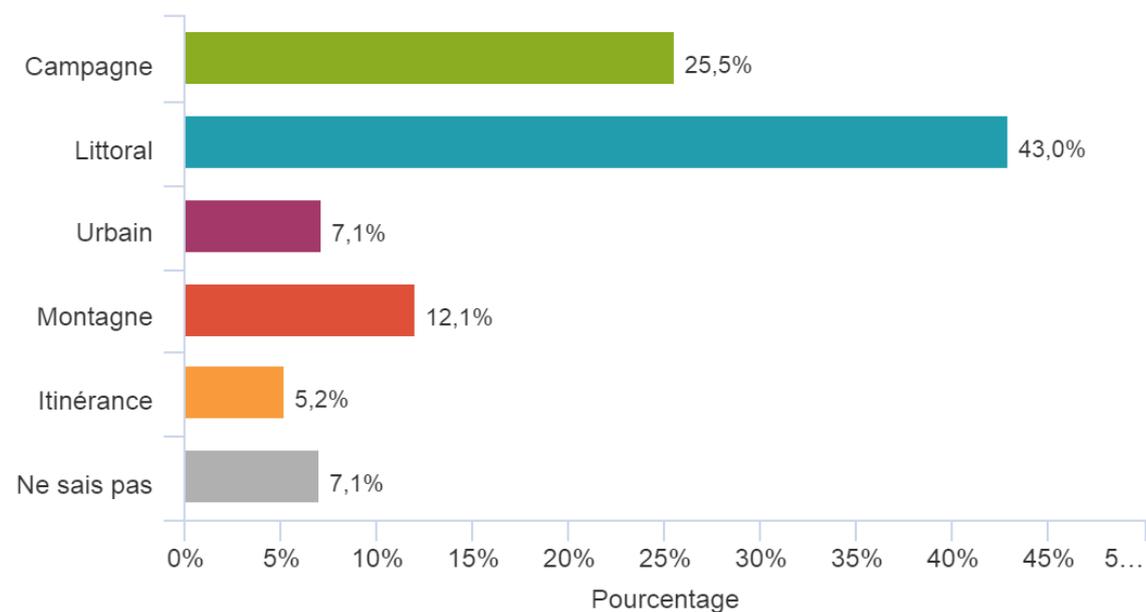
8,7% ➔ 21,4%

Les intentions de départ

Qu'est-ce que la crise a changé dans vos projets de vacances ?

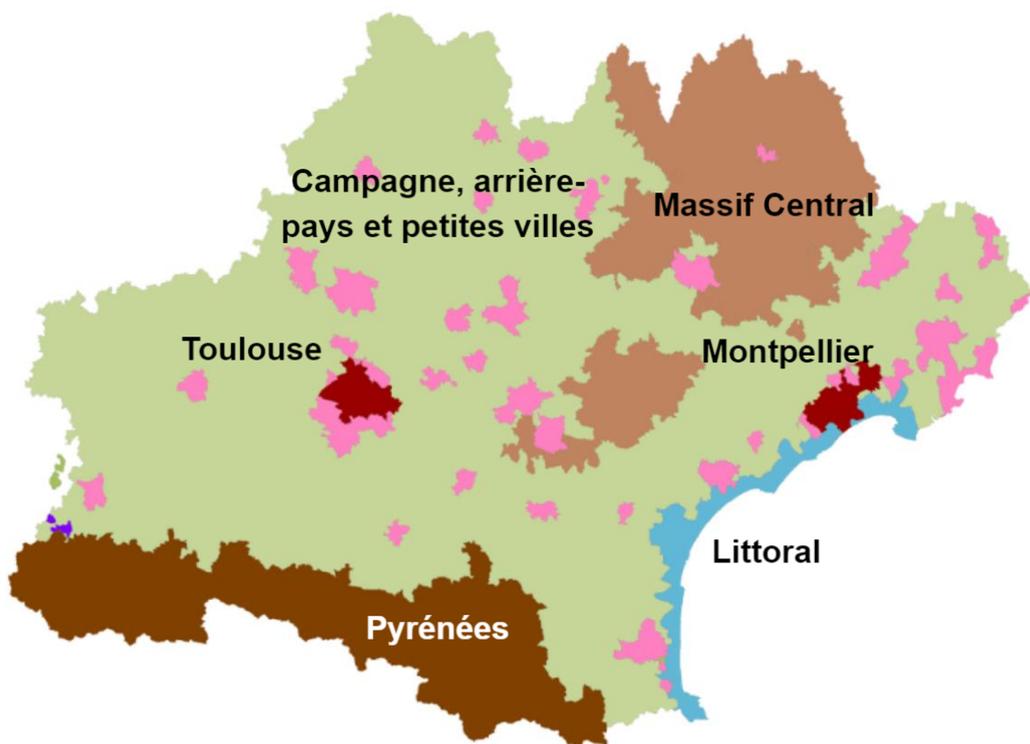
Sur l'ensemble des séjours envisagés par les français cet été, le **littoral** (43%) et la **campagne** (26%) semblent être les espaces de destination les plus attractifs...

[Q16]: Quel type d'espace allez-vous privilégier ?



Les intentions de départ

Qu'est-ce que la crise a changé dans vos projets de vacances ?



Plus spécifiquement pour les visiteurs qui ont choisi l'Occitanie comme destination de vacances, le littoral (29%) et bien sûr la campagne et les petites villes, qui représentent en Occitanie la majeure partie de la superficie régionale (45%), concentrent une part prépondérante des intentions de départs...

29%
Littoral

45%
Campagne,
arrière-pays et
petites villes

4%
Massif Central

9%
Métropoles

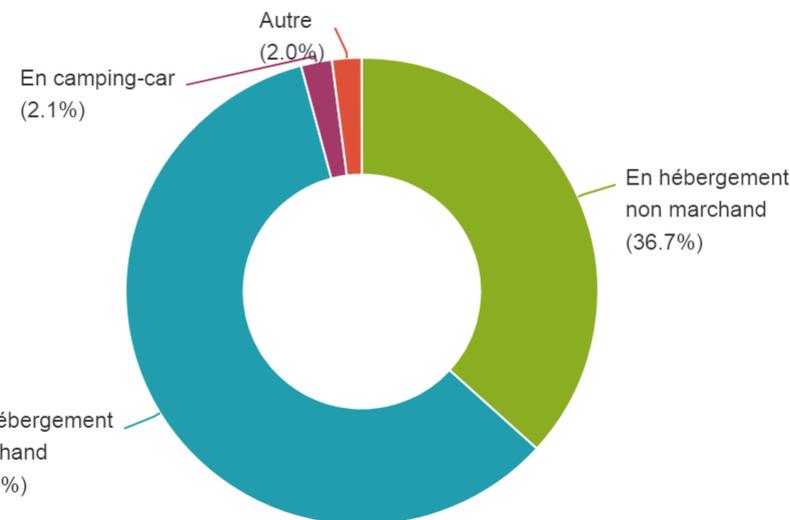
14%
Pyrénées

Quels séjours pour cet été ?

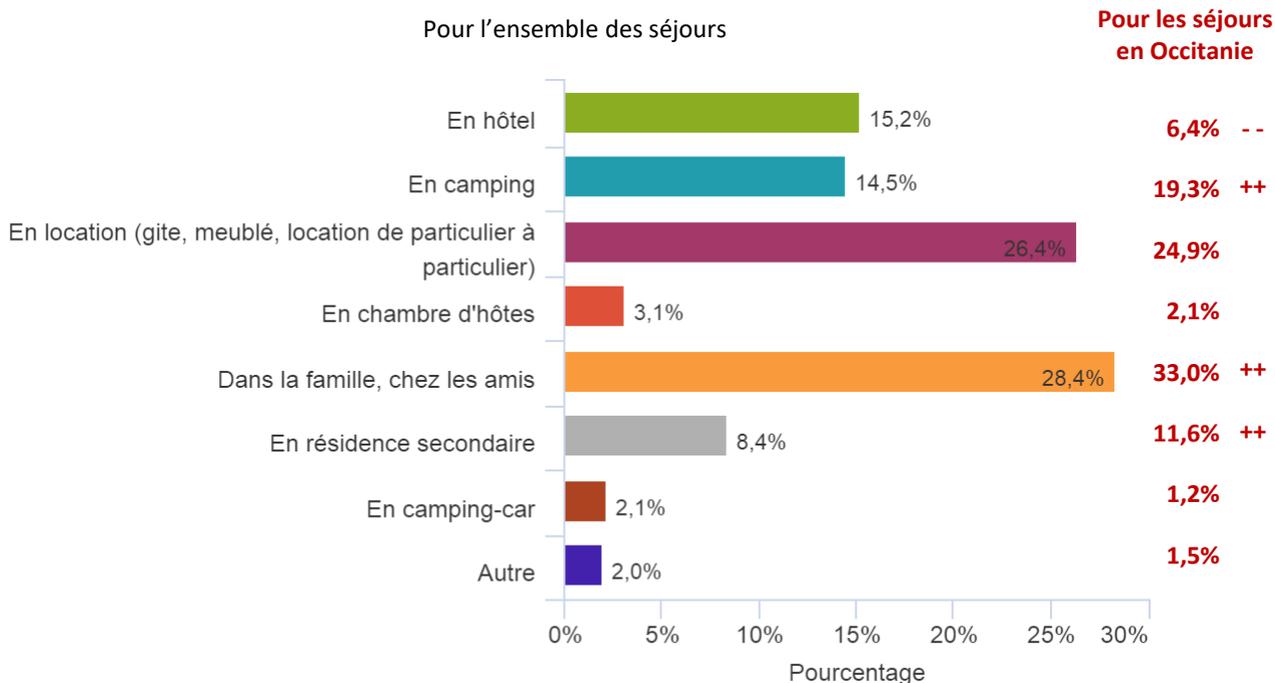
Les modes d'hébergements envisagés

Les touristes de l'été 2020 seront présents dans le secteur marchand (59%), avec une préférence marquée pour le locatif (y compris de particulier à particulier).

[Q17]: Dans quel mode d'hébergement séjournerez-vous ?



Dans quel modes d'hébergements séjournent-ils ?

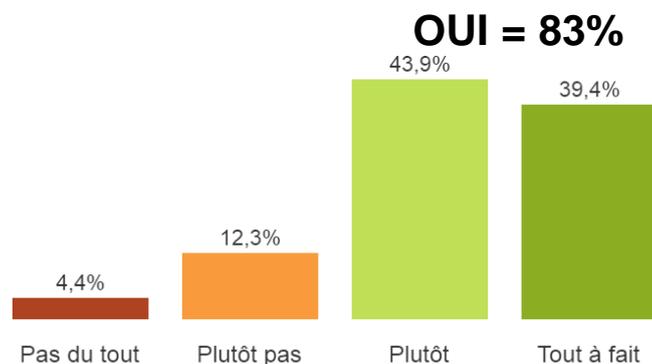


Si 60 % envisagent de réserver un hébergement marchand, en Occitanie les touristes seront 53 % à privilégier un séjour en location, camping et hôtel. Ainsi 47 % prévoient de se retrouver en famille, chez des amis ou dans leur résidence secondaire

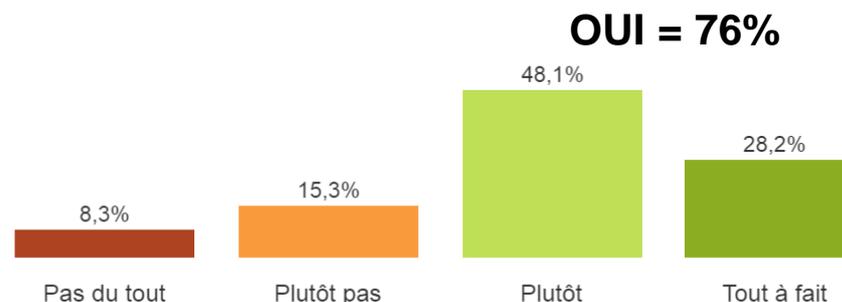
Quels séjours pour cet été ?

Le choix des destinations: l'Occitanie répond à tous les critères !

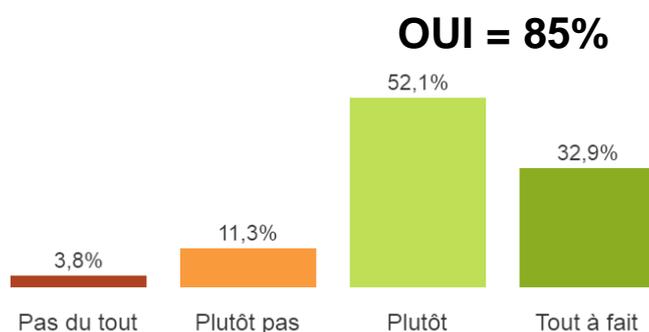
Vous privilégieriez les destinations françaises



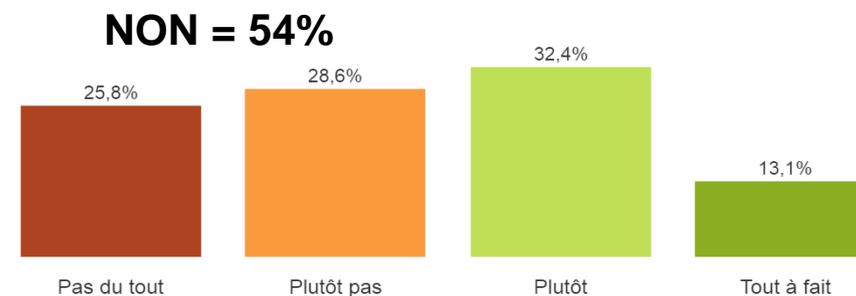
Vous préférerez une destination où l'épidémie de COVID a été très limitée



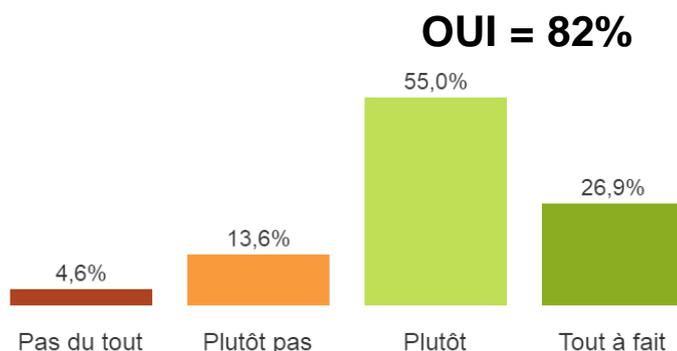
Vous choisirez des espaces moins fréquentés



Les séjours itinérants à vélo ou en randonnée pédestre vous attirent davantage

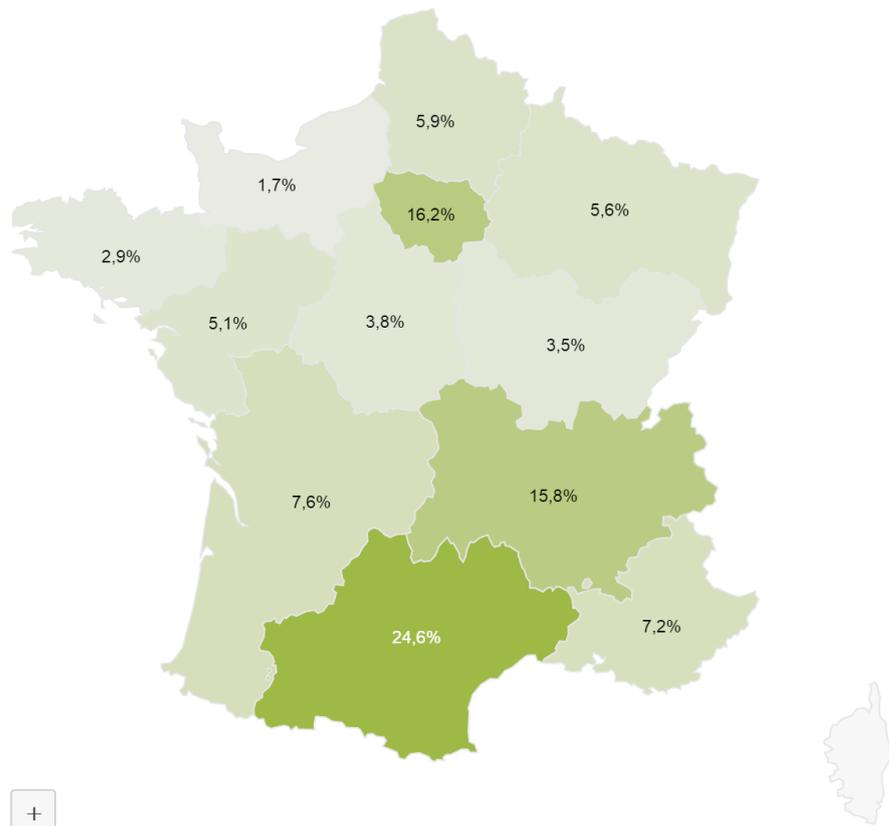


Vous favoriserez les destinations natures



Ils ont choisi l'Occitanie pour cet été

D'où viennent-ils ?

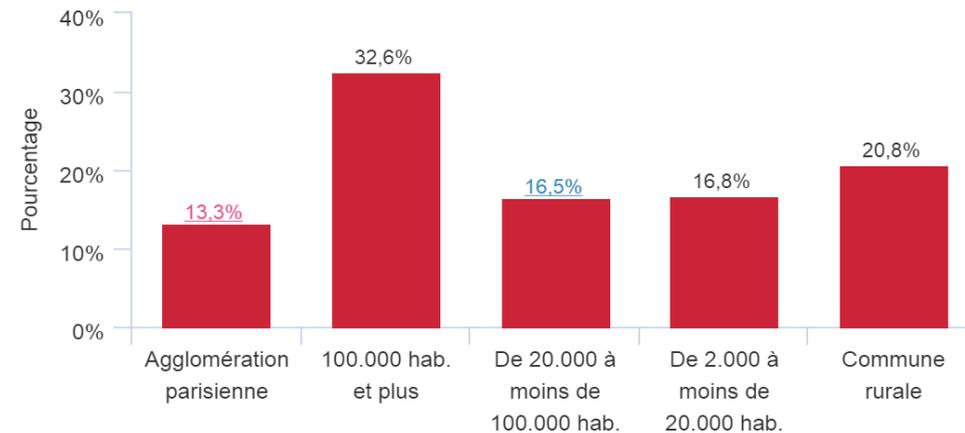
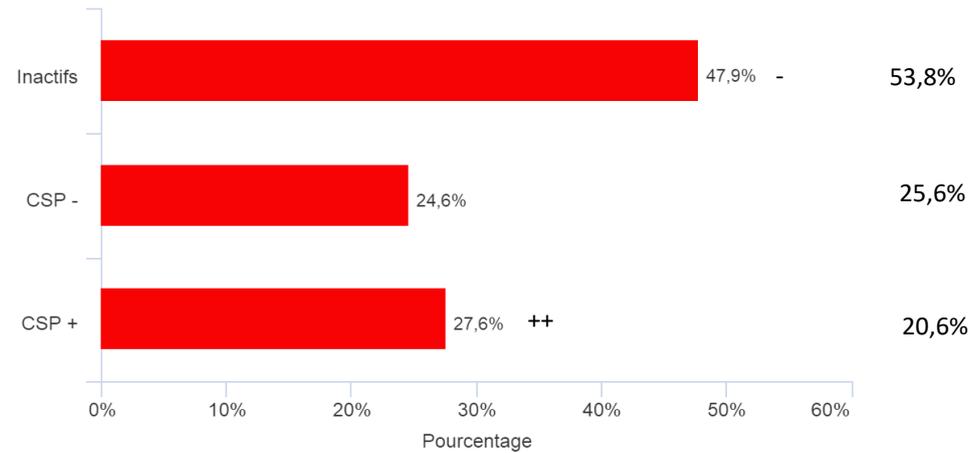


Les Occitans : les touristes de l'été 2020 !

Suivis de près par les habitants du bassin parisien et d'Auvergne-Rhône-Alpes

Croisement : CSP / Occitanie

Sur l'ensemble des répondants (rappel)

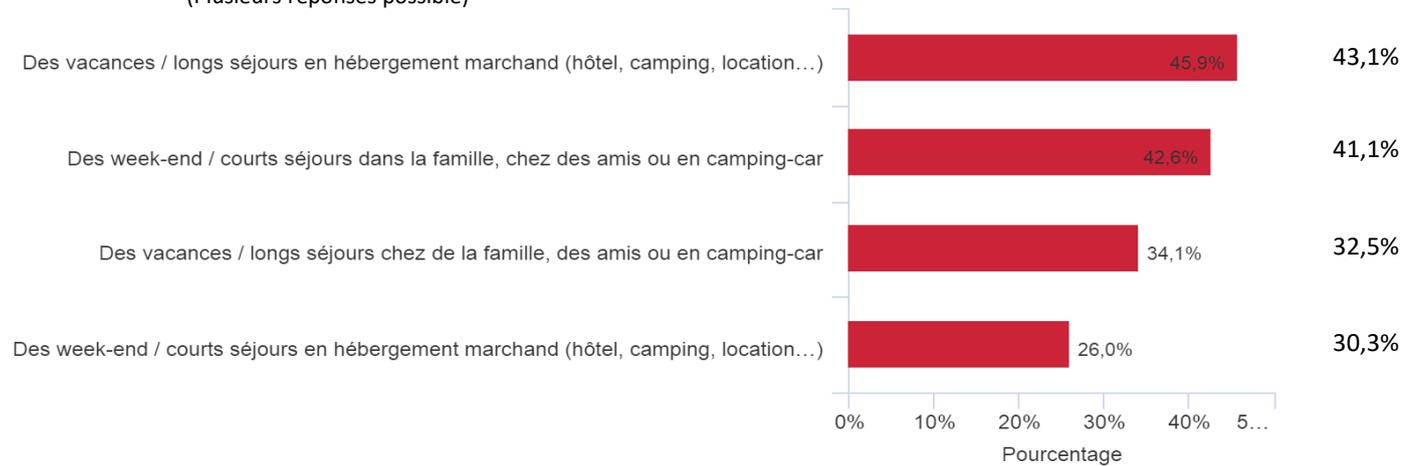


Ils ont choisi l'Occitanie pour cet été

Leur séjour

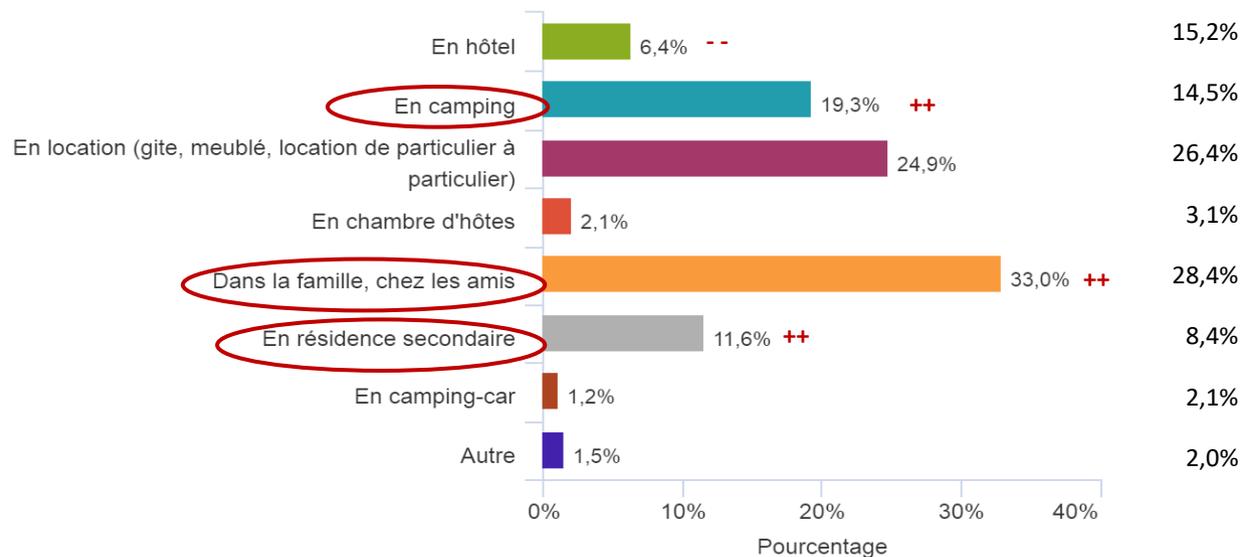
Quels types de séjours pensez-vous réaliser sur la période de juin à septembre 2020 ?
(Plusieurs réponses possible)

Sur l'ensemble des répondants (pour mémoire)

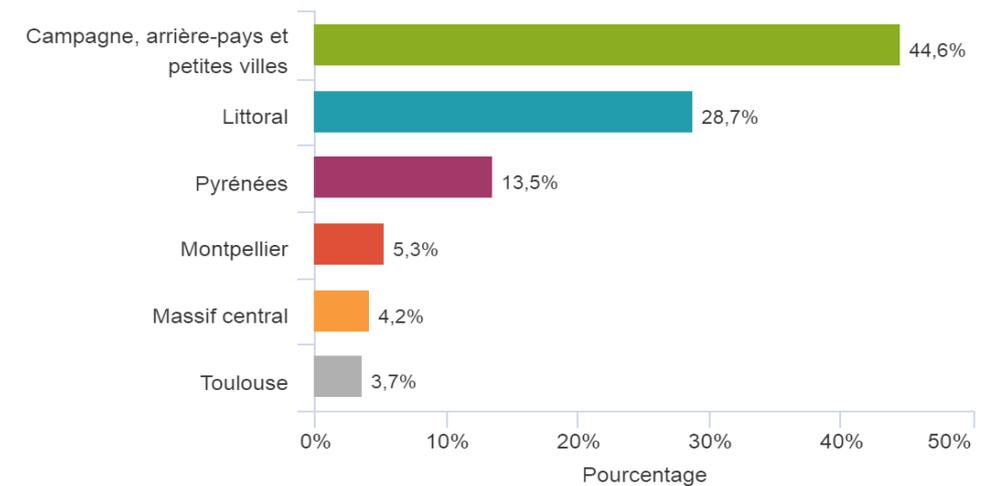


[Q17]: Dans quel mode d'hébergement séjournerez-vous ?

Sur l'ensemble des répondants (rappel)



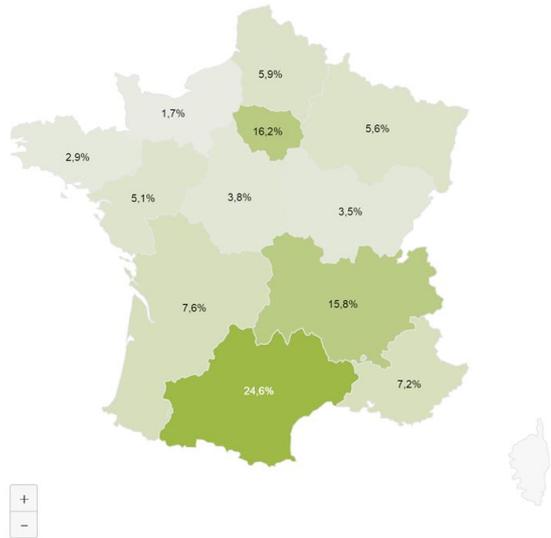
Quelle partie de l'Occitanie choisiront-ils ?



47% envisagent de réserver un hébergement marchand plutôt à la campagne et sur le littoral

Synthèse / projection : le profil du touriste en Occitanie en 2020

Il vient d'Occitanie, de la région parisienne ou de Rhône Alpes



1 touriste sur 2 serait inactif



53 % dans l'hébergement marchand et 47 % chez des amis, famille, résidence secondaire

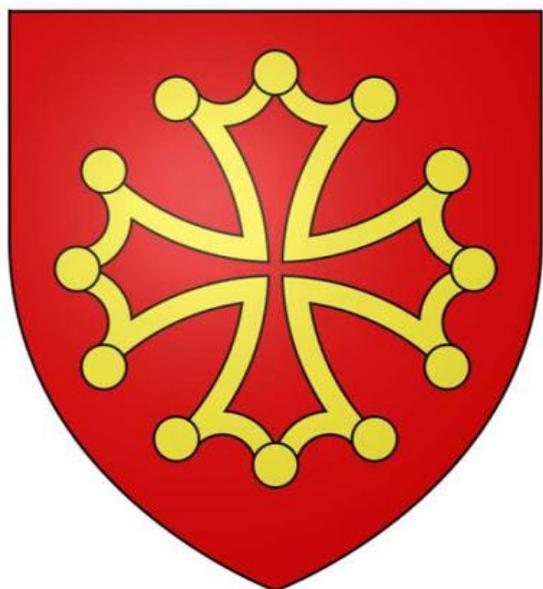
Il privilégie la campagne ou le littoral



Quelles leçons à retenir des premiers résultats de cette enquête ?

Bonne nouvelle: de nombreux Français sont indécis et comptent rechercher et réserver leur séjour au dernier moment en France
L'Occitanie est une destination privilégiée !

OCCITANIE



L'enjeu 2020 : fidéliser les touristes !

Vous accueillerez cette année des touristes qui, pour certains, ont l'habitude de passer leur vacances à l'étranger : **c'est l'occasion de capter cette clientèle non habituelle. L'offre proposée doit donc être irréprochable** et toute la chaîne touristique devrait être mobilisée pour les accueillir dans les meilleures conditions !

L'Occitanie est une destination privilégiée : comment capter les indécis ?

L'enjeu sera de **CIBLER** les indécis qui seraient potentiellement intéressés par votre offre : pour cela, il faut connaître le profil de vos clients



➤ **Définissez le profil de vos clients : créez vos persona marketing**

A partir des données récoltées sur Google Analytics, sur vos réseaux sociaux, retours clients (avis, mails, contacts...) vous en déduirez le profil de vos clients : leurs motivations, leurs objectifs, leurs attentes, leurs freins....

Ex: <https://www.palmesetrando.fr/>

➤ A défaut, partez sur les cibles « générationnelles » : Babyboomer, les X, Y, Z.

<https://www.journalduism.com/generations-x-y-z/>

L'Occitanie est une destination privilégiée : comment capter les indécis?

Ensuite : communiquez auprès de vos clients et de ceux qui leurs ressemblent.



➤ Lancez des campagnes de communication ciblée

- Auprès de votre fichier client : cible à privilégier !
- Utilisez Google Ads pour gérer vos annonces en sélectionnant : la zone géographique visée, les mots clés qui permettent d'associer les recherches des internautes à votre annonce, les produits et services proposés.
- Lancez des campagne sur les réseaux sociaux : Facebook et Instagram



A partir de l'enquête : privilégiez les zones géographique et les profils ayant déclaré leur intention de venir en Occitanie.

Comment capter les touristes Occitans ?



Communiquez et adressez votre offre à votre clientèle visée

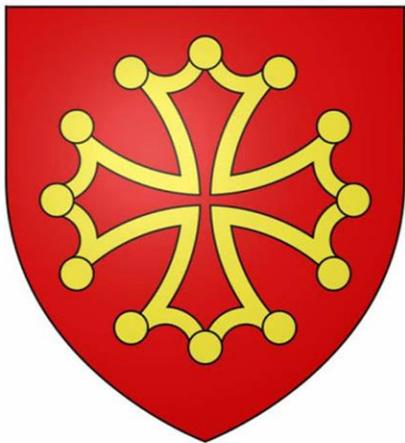
- Utilisez les réseaux sociaux : [Google Ads](#) [Facebook](#) et [Instagram](#)
- Pensez à la presse locale, blogs, radios, institutionnels...
- Favorisez la prescription locale entre prestataires locaux (hébergeurs, commerces....) avec ou sans commission
- Développez un réseau d'ambassadeurs : proposer des avantages aux locaux qui vous recommandent
- Référez votre offre sur la plateforme: <https://tourismeoccitanie.sauvetoncommerce.fr/tourismeoccitanie>

Comment accueillir les Occitans?

Les touristes locaux ont des attentes différentes :

- Ils sont « chez eux » et attendent un traitement privilégié par rapport aux touristes.
- Leur séjour sera plus court et donc plus dense.
- Certains travailleront sur leur lieu de vacances.

OCCITANIE



➤ Proposez des offres différenciantes pour les Occitans

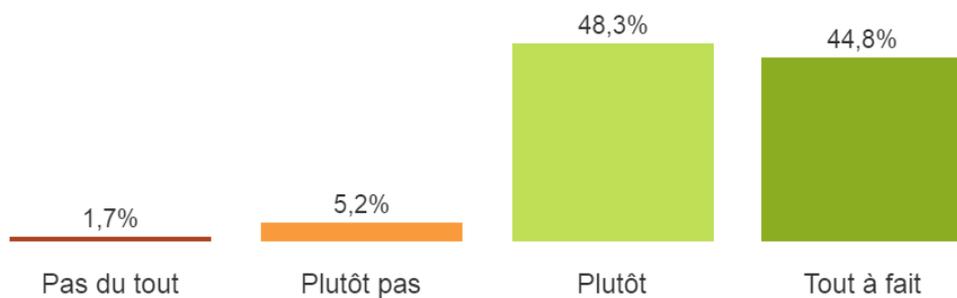
Horaires spécifiques, modularité du temps du séjour et facilité sur toutes les étapes du parcours client, proposition de solutions de télétravail (accès internet, salle dédiée...).

Quels séjours pour cet été ?

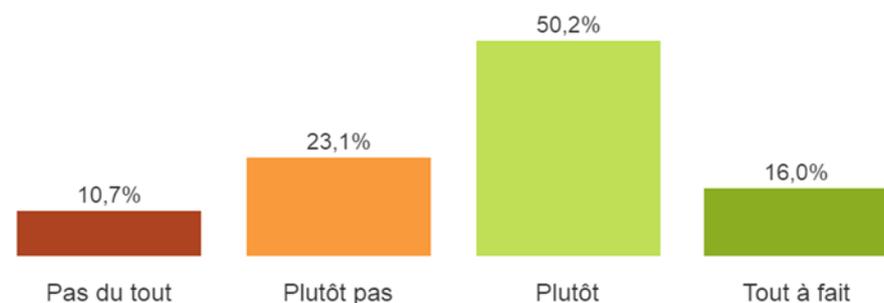
Les 3 garanties attendues

- Protection sanitaires
- Ouverture des principaux sites naturels
- Dans un budget contraint

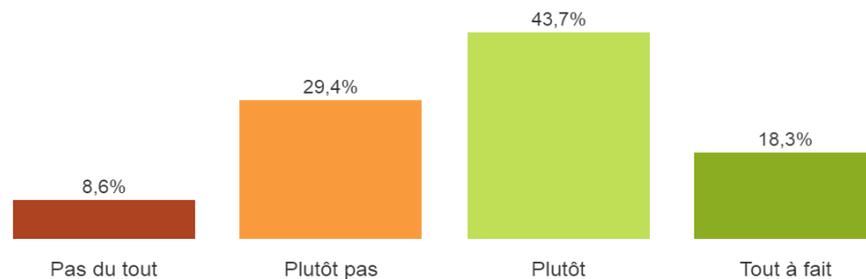
Vous serez vigilants aux démarches sanitaires mises en oeuvre



Vous opterez plus fréquemment pour des hébergements engagés dans une démarche de développement durable



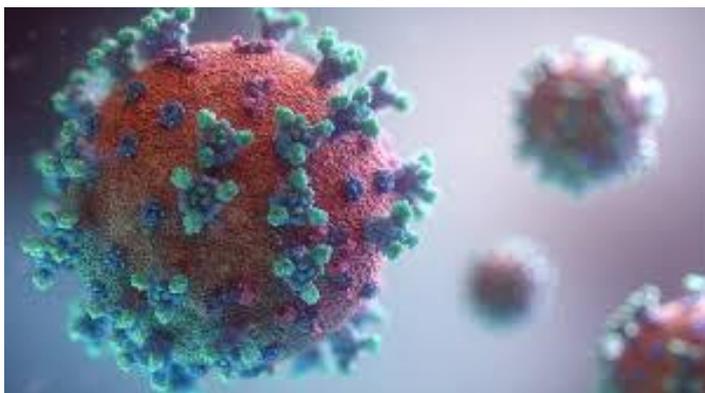
Vous réduirez votre budget



Ils seront très vigilants au respect des gestes barrières, mesures d'hygiène et démarches sanitaires

A savoir : la crise a mis en évidence ce critère lié à la sécurité même si celui-ci est toujours le premier critère de choix de la destination et dépasse tous les autres critères (climat, paysage, accès, patrimoine...).

- **Vérifier que votre produit/service touristique soit en accord avec la réglementation en vigueur.**



- **Adaptez votre offre et vos services selon le [protocole sanitaire en vigueur depuis le 24/06/2020](#) et qui se substitue aux protocoles et fiches métiers co-élaborés par le Ministère du travail et les branches professionnelles.**
- **Repensez votre parcours client** dans votre établissement pour qu'il soit sans risque (de l'accueil à l'activité, pendant le séjour jusqu'au départ du client) : chaque poste doit être étudié et des solutions appliquées.

Ils seront très vigilants au respect des gestes barrières, mesures d'hygiène et démarches sanitaires (suite)

Rassurez vos clients pour qu'ils aient confiance : communiquez !



➤ **Communiquez sur l'ensemble de vos supports toutes les mesures que vous avez adoptées au sein de votre établissement.**

- Sur votre site internet : créez une page dédiée ou un article sur votre page d'accueil.
- Sur les réseaux sociaux : communiquez sur les actions mises en place, des actu, des vidéos.
- Détaillez l'ensemble des mesures prises dans un document disponible pour les clients (en ligne et sur le site).

Si le contenu est sérieux, la forme peut l'être moins : faites des vidéos, témoignages, utilisez l'humour....

Ils souhaitent s'assurer de l'ouverture des sites et lieux de visites

Tous les professionnels touristiques doivent s'impliquer pour promouvoir leur destination et mettre en valeur les activités, sites touristiques ouverts et accessibles cet été.



GRANDS
SITES
Occitanie
SUD DE FRANCE

➤ Soyez ambassadeur de votre région !

Plusieurs idées :

- Faîtes un lien de votre site internet sur les activités disponibles sur votre territoire (via votre OT, ADT, CRT).
- Postez des actualités portant sur l'ouverture des sites touristiques et les activités de loisirs à proximité de votre établissements sur vos réseaux sociaux.
- Sur place : communiquez sur les sites et évènements ouverts autour de votre établissement.

<https://www.tourisme-occitanie.com/tous-les-grands-sites-occitanie>

Quels séjours pour cet été ?

Des points de vigilance

Pour choisir votre destination de vacances principales, quelle importance accordez-vous à chacun des critères suivants ?



Recherche de calme, de lieux favorables au ressourcement et peu fréquentés

Si vous avez la possibilité de valoriser votre offre sous cet angle, **communiquez sur ces notions qui s'y rattachent et valorisez votre environnement en utilisant le vocabulaire adapté, les images « nature », valorisez les sites naturels à proximité de votre établissement....**

douceur bien
posé calme
paisible
être détente
tranquillité
quiétude



reprendre
reposer
détendre
forces
prendre
ressourcer
Se temps
dormir prélasser

Les touristes rechercheront à consommer des produits locaux



- **Utilisez et faites la promotion des produits locaux – circuit court- au sein de votre établissement**

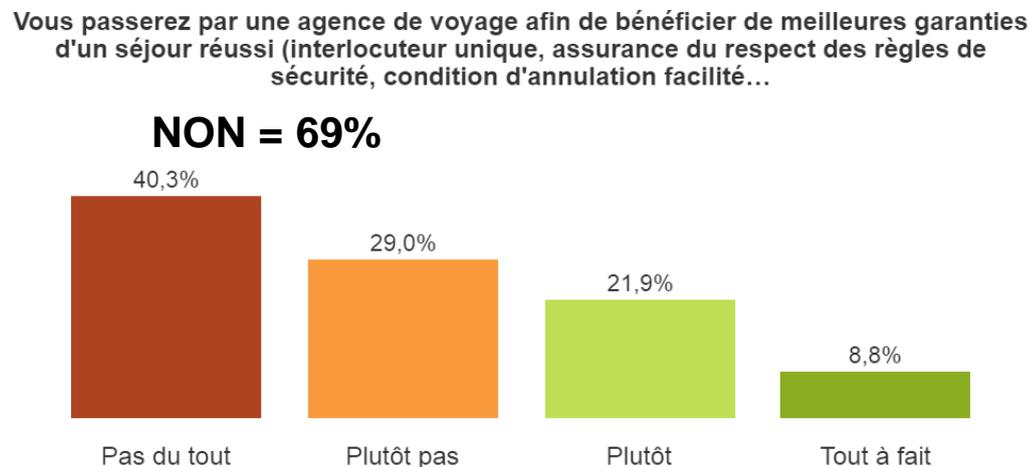
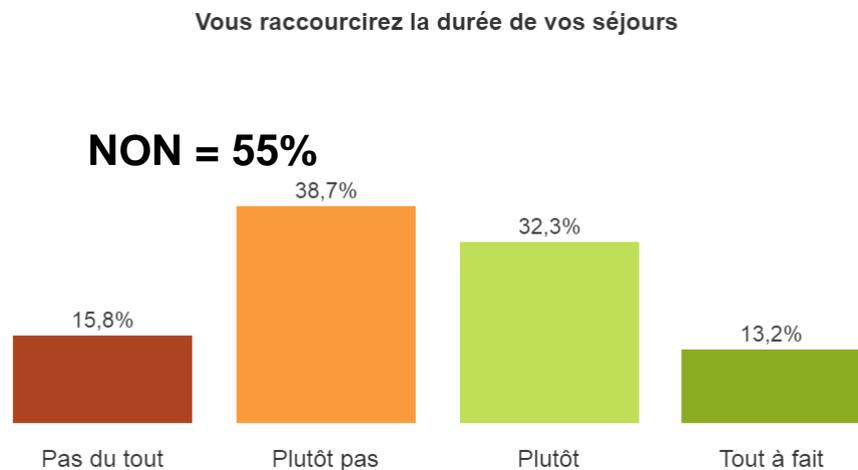
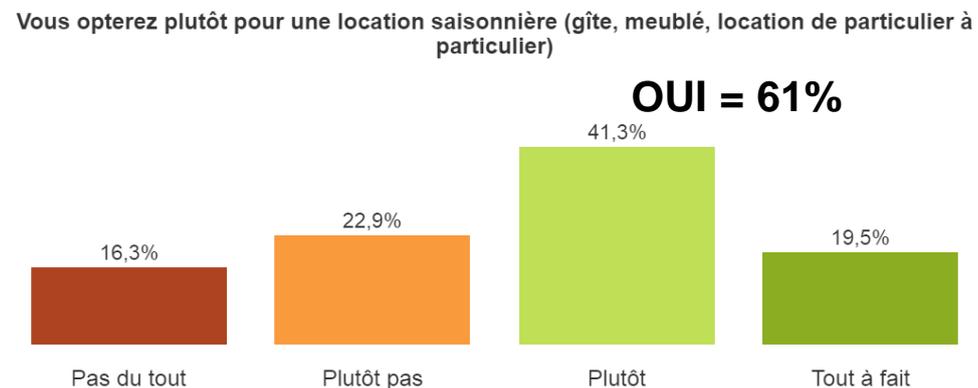
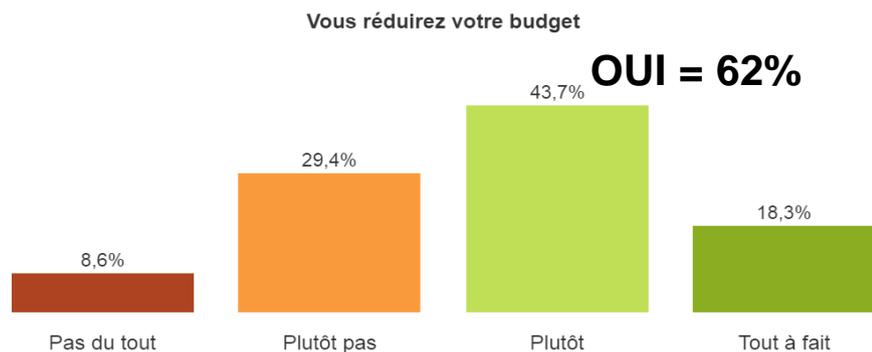
C'est le moment de s'unir entre professionnels : producteurs/distributeurs/hébergeurs pour proposer à vos clients une offre différenciée avec la mise en valeur des produits d'Occitanie.

Retrouvez **3 570 producteurs** sur la plateforme « [Tous Occitariens](https://www.irqualim.fr/) » ou <https://www.irqualim.fr/>

- **Privilégiez les produits écoresponsables, bio et du terroir et de qualité. Plusieurs sources.**

Quels séjours pour cet été ?

Des choix contraints



Ils veilleront aux prix et aux conditions d'annulation

Adaptez votre système de réservation : votre capacité à l'agilité et la flexibilité dans le cas des annulations ou reports. Dans la mesure du possible, il est conseillé d'assouplir vos conditions de réservation et d'annulation.



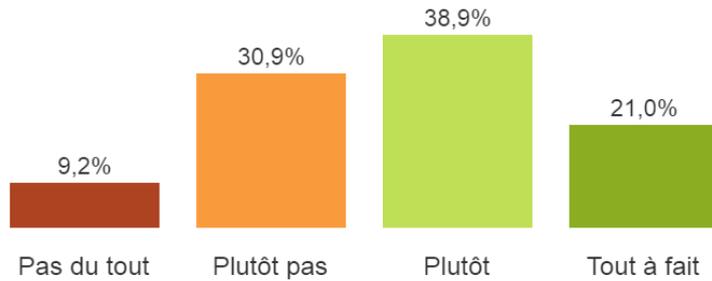
- **Ajustez votre politique d'annulation : assouplissez les règles.**
- **Votre politique tarifaire doit être maintenue : votre offre doit s'adapter à la crise...pas vos tarifs.**
- **Et n'oubliez pas de dématérialiser au maximum les paiements.**

Quels séjours pour cet été ?

Focus restauration

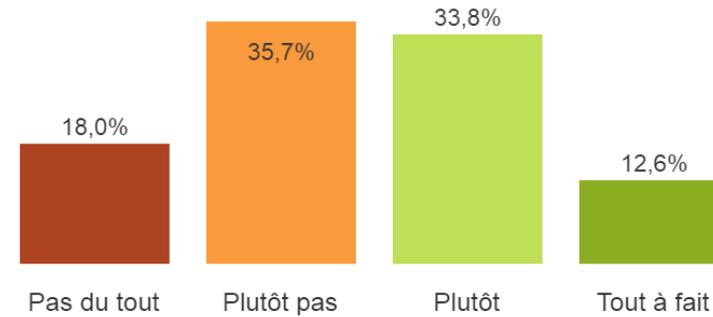
Vous fréquenteriez moins les restaurants

OUI = 60%



Vous privilégieriez des formules à emporter proposées par les restaurants

NON = 54%



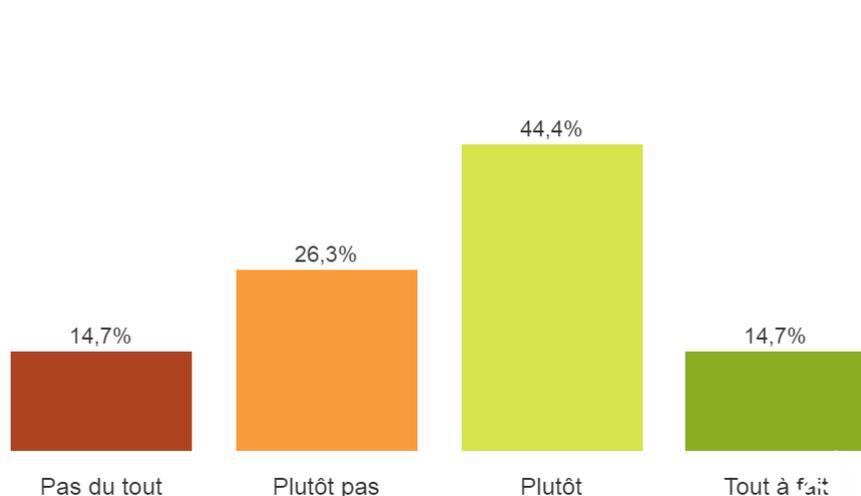
➤ **Restaurateurs, ajustez votre offre (ex : étendre la vente à emporter, livraison...) et communiquez sur les mesures d'hygiène mises en place dans votre restaurant.**

Quels séjours pour cet été ?

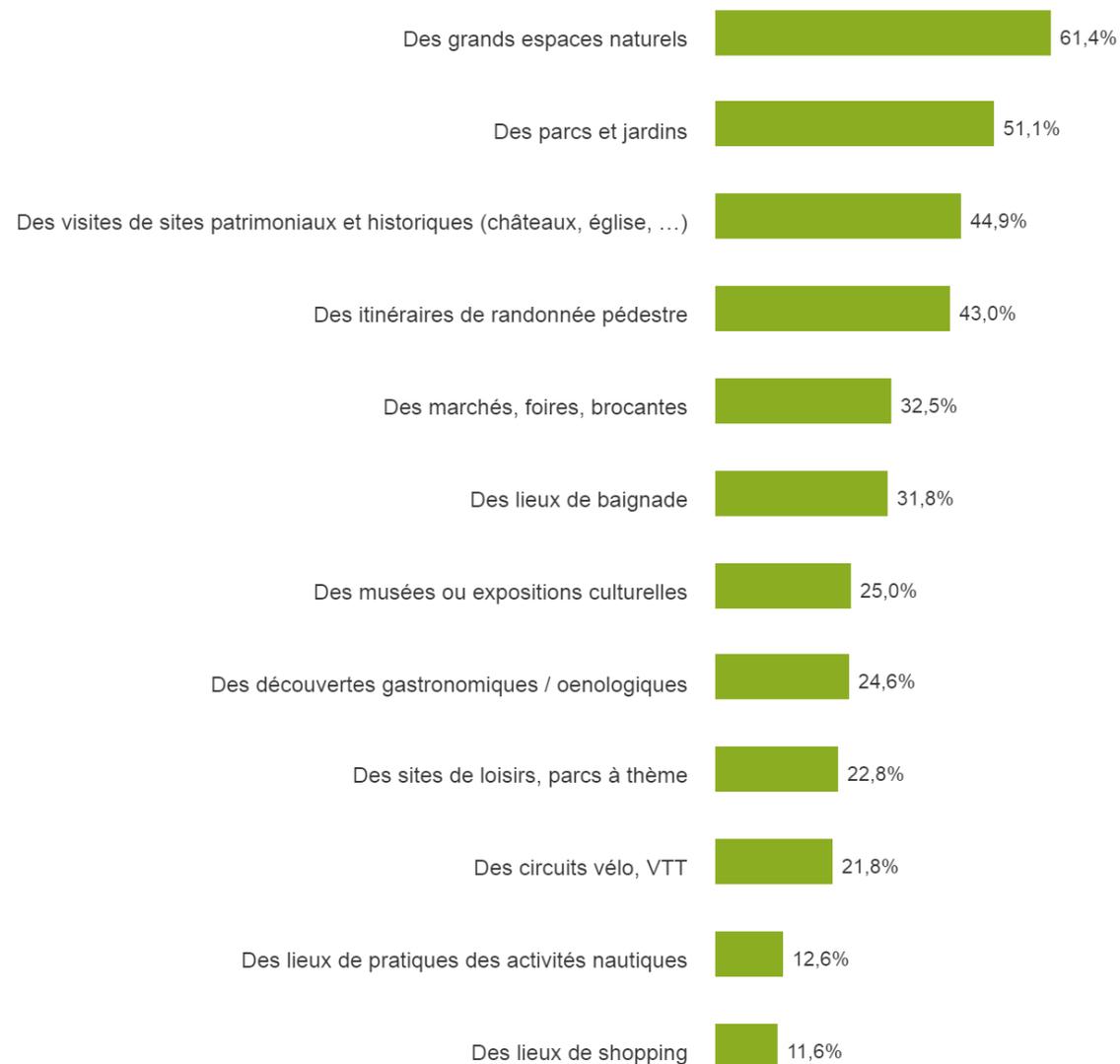
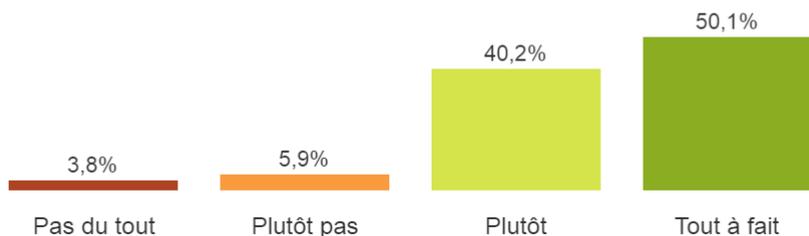
Focus loisirs de proximité

Les balades dans les grands espaces, les parcs et jardins et les visites de patrimoine seront privilégiées

Diriez-vous que dans les mois à venir, vous réaliserez davantage de balades, de visites de site, excursions dans votre région de résidence ?



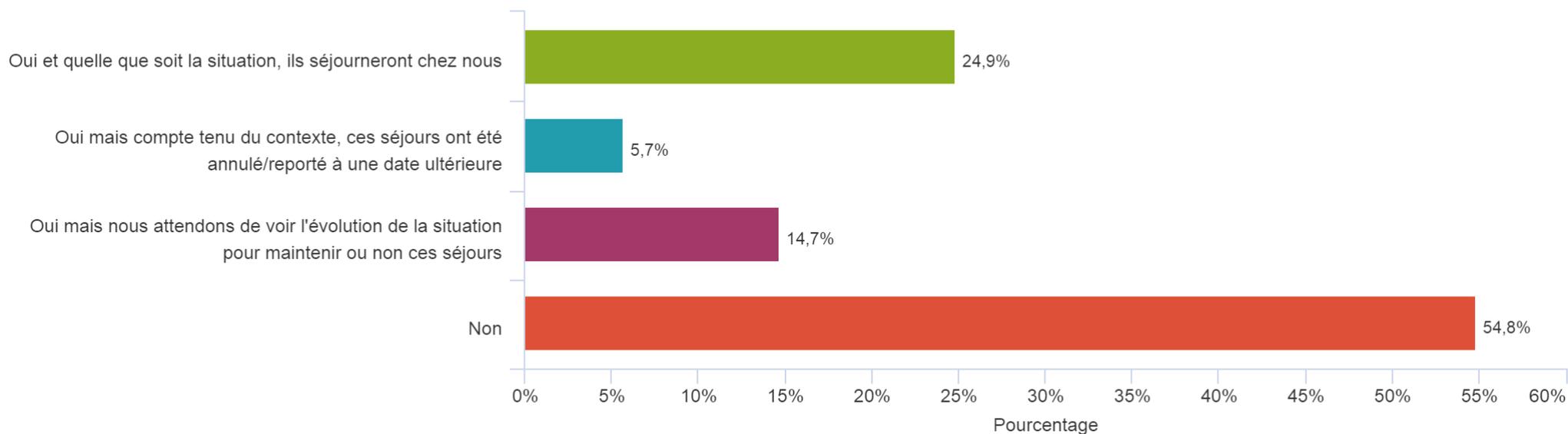
[Q24]: Serez-vous vigilant à l'application des protocoles sanitaires et gestes barrières lors de ces excursions



Quels séjours pour cet été ?

Recevoir de la famille, des amis...

[Q21]: Avez-vous prévu d'accueillir de la famille, des amis au cours des mois de juin à septembre ?



L'habitude de recevoir des amis, de la famille, est plus forte chez les habitants d'Occitanie que dans le reste de la population et ne sera pas remise en cause par la crise. 18,5 % des répondants attendent néanmoins de voir l'évolution de la situation pour maintenir ces séjours.



