

**EXTRAIT du REGISTRE des
DELIBERATIONS de l'ASSEMBLÉE**

5EME Réunion de 2015

Séance du lundi 29 juin 2015

CD20150629_44
id. 1881

L'an deux mille quinze le vingt neuf juin , les membres du Conseil Départemental légalement convoqués, se sont réunis à l'Hôtel du Département, sous la présidence de Monsieur Christian ASTRUC, Président du Conseil Départemental. Après avoir constaté le quorum légal, l'Assemblée départementale peut valablement délibérer.

Présents :

M. M. ALBUGUES, M. C. ASTRUC, Mme B. BAREGES, Mme M. BAULU, M. J-M. BAYLET, M. J. BEQ, M. J-C. BERTELLI, M. J-P. BESIERS, Mme C. BOURDONCLE, Mme V. CABOS, Mme V. COLOMBIE, Mme F. DEBIAIS, M. J-L. DEPRINCE, M. G. DESCAZEAUX, Mme M. FERRERO, M. J. GONZALEZ, M. G. HEBRARD, M. J-M. HENRYOT, Mme C. JALAISE, Mme C. LE CORRE, M. P. MARDEGAN, Mme M-J. MAURIEGE, Mme L. MORVAN, Mme M-C. NEGRE, Mme V. RIOLS, M. D. ROGER, Mme D. SARDEING-RODRIGUEZ, Mme F. TURELLA-BAYOL, M. L. VIGUIE, M. M. WEILL

**ENQUÊTE DÉPARTEMENTALE DE FRÉQUENTATION
TOURISTIQUE**

Le Conseil Départemental de Tarn-et-Garonne a confié à l'Agence de Développement Touristique la **mission d'étude de la clientèle touristique** départementale, dans le cadre des travaux d'observation liés au Contrat de Destination signé en 2013 avec le Ministère du Tourisme.

Cette enquête s'est déroulée d'avril 2014 à février 2015 afin de prendre en compte toutes les saisons. L'objectif est d'**obtenir des données qualitatives** sur l'ensemble de la clientèle touristique départementale, qu'elle soit de passage, en séjour, ou en week-end :

- profil de client,
- bassins de clientèles,
- type de séjour,
- pratiques de séjour et dépenses,
- hébergements utilisés,
- satisfaction de la clientèle,
- image du département,
- profils de clientèles par saison,
- moyens de connaissance et de réservation,
- focus sur les profils de clientèles fréquentant le chemin de St Jacques et la vélo voie verte.

Les données recueillies ont ainsi pu être comparées avec les données précédentes, datant de 2009/2010, et permettent d'alimenter la réflexion sur notre stratégie touristique, et sur les marchés prioritaires.

SYNTHESE DE L'ENQUETE DE CLIENTELE 2014-2015

* **Echantillon** : 1 419 questionnaires réalisés en « direct » par des enquêteurs auprès de la clientèle touristique du département, qu'elle soit de passage, en étape ou en séjour.

* **Périodes d'enquête** : du 19 avril 2014 au 25 février 2015, pendant les vacances scolaires (printemps, été, automne, hiver), les week-ends (printemps, automne), les dates spécifiques de l'événementiel local.

En termes de profil de clientèle :

- Une clientèle composée essentiellement de **couples** et de **familles** avec, par rapport à 2009, **un renforcement du poids des couples** générant un nombre moyen de personnes par groupe en très légère baisse (3.1 personnes contre 3.4 en 2009), et un recul du volume des enfants (-3 points).

- Un net **vieillessement de la clientèle** qui affiche une moyenne d'âge de **50.7 ans**, contre 47.5 ans en 2009. Les seniors de plus de 54 ans forment les 2/5 de la clientèle.

- Les actifs sont majoritaires et principalement issus des **classes moyennes** mais les retraités ont progressé de 4 points.

- Les origines géographiques : **80% d'hexagonaux, 20% d'étrangers**. La **clientèle étrangère** et la **clientèle de proximité augmentent de 3 points chacune** au détriment du Sud-est, de l'Île de France ou des Pays de la Loire.

- Le **volume des primo visiteurs demeure inchangé** : 29% de la clientèle vient pour la première fois dans le département.

En termes de séjours :

- Légère évolution dans la répartition des types de séjours : **progression des longs séjours de 2.5 points**, baisse des excursions d'autant. Le volume des courts séjours (weekends, étapes) demeure inchangé.

- **La durée moyenne de séjour reste sensiblement équivalente** : 6.65 jours contre 6.3 en 2009.

- Les motifs de séjours sont également constants : découverte du département, affinitaire, repos et détente, auxquels se rajoutent l'environnement naturel, le patrimoine bâti, le calme et les activités de plein air.

- Le budget global de séjour et les **dépenses moyennes sont en progression**.

En termes d'hébergement :

- L'utilisation des **hébergements non marchands** est prépondérante et renforcée de 3 points par rapport à 2009.

- La clientèle de l'accueil commercialisé est satisfaite de l'ensemble des prestations offertes par l'hébergement utilisé.

- La pratique de réservation est importante (81%) et se fait principalement auprès du propriétaire (en personne ou par l'intermédiaire de son site Internet).

En termes de pratiques de loisirs :

- Les pratiques de séjours correspondent tout à fait aux motifs de séjour évoqués : **tourisme de découverte, repos et détente, loisirs de pleine nature, événementiels, gastronomie**.

- La recherche d'informations est en progression depuis 2009 : 30% des visiteurs sont allés se renseigner dans un Office de Tourisme. Ils sont globalement satisfaits des prestations offertes, un seul point d'amélioration : les informations en langues étrangères pour un petit nombre de visiteurs étrangers.

Les clientèles des itinéraires "Chemin de St Jacques et Vélo voie Verte" :

Les volumes de visiteurs étrangers enregistrés sur les 2 itinéraires sont supérieurs de 2 à 3 points à celui noté pour l'ensemble du département.

Les $\frac{3}{4}$ de cette clientèle étrangère provient de l'Europe du Nord : britanniques, belges, néerlandais, allemands, mais également les espagnols présents sur la vélo voie verte.

Les dépenses moyennes par nuitée des clientèles des itinéraires se révèlent plus élevées que la moyenne départementale.

En termes de satisfaction :

Les visiteurs se sont déclarés satisfaits de l'accueil des professionnels du tourisme, de l'information touristique, de la propreté des sites de pleine nature. En matière de **valorisation du patrimoine** ou de **signalisation touristique** les avis sont partagés : 11% se déclarent insatisfaits.

Les critiques recueillies concernent essentiellement les animations, les équipements de loisirs ou de détente, l'offre des commerces ou des restaurants.

Les deux principaux souhaits d'améliorations exprimés portent sur l'information touristique (dont une ouverture plus large des Offices de Tourisme) et l'entretien du patrimoine.

Néanmoins, 61% des visiteurs ne notent aucun point faible sur l'accueil touristique dans notre département.

En termes d'image :

Le Tarn-et-Garonne véhicule une image de **qualité de vie**, d'environnement naturel, de **beauté et variété des paysages** et du **patrimoine bâti**, qui sont également cités comme ses points forts.

Ses points faibles (exprimés par **39% des enquêtés**) sont les **commerces** et certains services (en ce qui concerne leur absence ou leurs heures d'ouverture), la valorisation, la dynamisation du département, **les infrastructures** de circulation (routes, chemins, pistes cyclables), **l'entretien du patrimoine**.

La note donnée au département est **8 (sur 10)**.

ANALYSE DES RETOMBÉES ECONOMIQUES

Le budget global de séjour (tous séjours confondus) **est de 580 euros en moyenne.**

La dépense moyenne pour les personnes en séjour de vacances est de **23,40 euros par nuitée**, et pour les excursionnistes de **34.62 euros** par personne et par jour.

Sur la base des données 2014 fournies par la méthode des flux, relative au calcul des nuitées, on peut dire que les nuitées du tourisme ont généré **92,5 millions euros** de retombées économiques en Tarn-et-Garonne (3 956 525 nuitées x 23.40 € de dépense moyenne par nuitée ; Source: Cabinet F. Marchand - Estimation 2014).

A ce chiffre de dépenses liées aux pratiques de séjour, peut être ajouté le poids estimé des excursionnistes (personnes fréquentant le département à la journée) : **7,5 € millions d'euros.**

Soit une estimation de (séjours + excursions) : 100 millions d'euros de dépenses générées par l'ensemble des visiteurs par an.

Ces retombées concernent, au delà des prestataires touristiques, les commerces et les services du territoire.

Vous trouverez en annexe l'étude détaillée.

□

□

□

Vu le rapport de Monsieur le Président,

Vu l'avis de la commission aménagement du territoire, tourisme et patrimoine,

Vu l'avis de la commission des finances,

Après en avoir délibéré,

LE CONSEIL DÉPARTEMENTAL

- Prend acte de la communication relative à l'enquête départementale de fréquentation touristique départementale constituant une base de réflexion dans le cadre de la définition des futures politiques du département liées au tourisme ;

- Précise que l'objectif de cette enquête qui s'est déroulée d'avril 2014 à février 2015 était d'obtenir des données qualitatives sur l'ensemble de la clientèle touristique départementale, de "passage" en séjour ou en week-end.

Acte donné.

Le Président du Conseil Départemental,

Christian ASTRUC