



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

2010-01-28-

Jeudi 28 janvier 2010 à 17 h 00

Lycée agricole Louis Giraud
310 chemin de l'Hermitage
Carpentras - Serres

Max RASPAIL,

Président de la Commission Agriculture
du Département de Vaucluse

représentant

Claude HAUT,

Sénateur, Président du Département de Vaucluse

assistera à la présentation des résultats de

« l'enquête sur la demande et les pratiques touristiques autour du Ventoux »

réalisée dans le cadre du programme européen LEADER
par le Comité de Bassin d'Emploi Pays de Ventoux-Comtat Venaissin,
avec le soutien du Syndicat Mixte d'Aménagement et d'Équipement
du Mont Ventoux, et des professionnels du tourisme
(Comité Départemental de Tourisme, Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative).

7 290 € du Conseil général de Vaucluse en 2009,
dans le cadre du programme européen LEADER,
pour la réalisation de cette enquête

Engagé dans la promotion et le développement du **tourisme durable** autour du Mont Ventoux, le **Département** a apporté sa contribution financière pour la réalisation de cette étude.

Les données obtenues vont permettre d'une part, d'avoir une vision complète sur l'activité touristique et d'autre part, d'apporter des réponses adaptées sur le territoire du Ventoux. Ainsi, l'ensemble des partenaires vont pouvoir ajuster leur stratégie, et structurer le secteur de l'écotourisme tout en s'inscrivant dans un développement durable.

Contact presse :

Hélène FAVIER, Attachée de Presse du Président du Conseil Général de Vaucluse

Tél : 04 90 16 11 15 ; Port : 06 23 94 49 70 ; Fax : 04 90 16 11 29

Courriel : favier-h@cg84.fr



Le Département reste mobilisé pour valoriser et promouvoir le Vaucluse, terre de tourisme par excellence

Le tourisme représente un enjeu essentiel pour l'économie du Vaucluse, aussi bien en termes d'activité, donc d'emplois, qu'en termes d'aménagement du territoire et de développement durable.

Le Département s'est fixé comme objectif d'assurer la promotion de la destination « Vaucluse » auprès de la clientèle départementale, régionale, nationale et internationale.

Le Conseil général entend faire du tourisme un des principaux leviers de sa politique de développement économique en s'appuyant sur :

- ▶ une activité structurante économiquement, génératrice de retombées et d'emplois pour les vauclusiens,
- ▶ une activité qui respecte et valorise l'identité des territoires,
- ▶ une activité qui dresse des passerelles avec les autres secteurs de l'économie, de l'agriculture, de la culture...,
- ▶ une activité qui innove pour relever les défis du développement durable avec notamment la promotion du tourisme vert.

Les principaux objectifs de la politique touristique du Conseil général de Vaucluse

Le Conseil général, aux côtés des opérateurs du tourisme (*Service Loisirs Accueil, Relais des Gîtes, Association des Logis de France, Union Départementale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative*) se donne pour objectifs de :

Soutenir le **développement de l'offre touristique** en Vaucluse, en améliorant toujours plus sa qualité et en multipliant les idées de week-ends ou de courts séjours thématiques

- ▶ Valoriser **l'image du département** non seulement auprès des touristes régionaux, nationaux et internationaux, mais aussi auprès des Vauclusiens,
- ▶ Développer et organiser les thématiques majeures qui correspondent à **l'attente forte de la clientèle française et surtout étrangère** (l'art de vivre, la gastronomie - vin - produit du terroir, le vélo, le tourisme & handicap...)
- ▶ Développer la communication du **site Internet du CDT** www.provenceguide.com autour d'une approche segmentée par thématiques,
- ▶ Développer le **tourisme autour du patrimoine et de la culture, le tourisme d'affaires et le tourisme vert en zones rurales** (ex : agri-tourisme...),
- ▶ Encourager **la professionnalisation des acteurs du tourisme et par la même participer à la réduction de la précarité des emplois saisonniers.**

Contact presse :

Hélène FAVIER, Attachée de Presse du Président du Conseil Général de Vaucluse

Tél : 04 90 16 11 15 ; Port : 06 23 94 49 70 ; Fax : 04 90 16 11 29

Courriel : favier-h@cq84.fr

Comité de Bassin d'Emploi Pays du Ventoux Comtat Venaissin

Le Plan du saule
84570 MORMOIRON
04 90 61 73 89
cbeventoux.org

ENQUÊTE PRATIQUES ET DEMANDE TOURISTIQUES AUTOUR DU VENTOUX

Une enquête bâtie en commun et des résultats pour tous

Introduction au dossier de presse

Genèse

Les gens de terrain comme les responsables s'interrogent depuis longtemps sur le tourisme « du Ventoux, de tout le Ventoux ». Soyons clair : les différents OTSI connaissent bien leur propre clientèle, mais il est parfois difficile de faire la synthèse sur l'ensemble du territoire de toutes ces connaissances.

Mi 2008, quelques responsables ou administrateurs du CBE se sont penchés sur ce thème et il fut demandé au président du CBE de l'époque de réfléchir à la faisabilité d'un sondage qui permettrait d'en savoir plus.

Construction

La capacité d'accueil par type d'équipement est assez bien connue. L'offre de service l'est aussi, même si elle apparaît atomisée et pas toujours coordonnée. Il fut donc décidé de commencer par le début : **que veulent et que font les touristes qui séjournent chez nous ?**

Il fallait avant toute chose créer un plan de sondage original. Diverses solutions furent étudiées, jusqu'à ce que les services professionnels (le Comité départemental du tourisme et son échelon régional) nous apprennent qu'une enquête

régionale avait lieu tous les 4 ans environ et qu'il serait bon de se raccorder à sa méthodologie pour permettre une bonne comparabilité des résultats.

La raison l'a emporté : il était en effet beaucoup plus simple de se rattacher à une méthodologie déjà rodée que de se lancer dans l'inconnu, même si la tentation de créer du neuf était forte.

L'enquête « Cordon »

Elle consiste à « cueillir les touristes » à la sortie de la Région, lors de leur départ : sur les autoroutes, dans les gares et les aéroports. Elle se fait par entretiens directs via des enquêteurs et a lieu sur l'ensemble de la Région à des dates fixes et bien déterminées. Un impératif : renseigner le questionnaire ne doit pas dépasser le quart d'heure. Un souci pour les territoires : elle est évidemment très représentative pour la Région dans son ensemble, mais sur des territoires comme le pourtour du Ventoux, le nombre de questionnaires obtenu était, jusqu'à maintenant, insuffisant pour une exploitation dans le détail de l'enquête.

Un atout : les responsables régionaux nous disaient qu'une réplique de cette enquête devait avoir lieu sur l'année 2009. Ils

étaient prêts à nous accompagner méthodologiquement dans notre démarche. En échange, nous devions adopter leur questionnaire et leur transmettre nos résultats pour compléter les leurs. **Bref, c'était un bon partenariat.**

Travailler avec les professionnels du tourisme

Le CBE eut rapidement le soutien de l'équipe du GAL Ventoux qui coordonne les crédits européens de Leader.

Comme nous avons décidé d'ajouter au questionnaire régional un minimum de questions spécifiques au Ventoux et à sa région, la décision fut prise de créer un **Comité de pilotage** ou siègeraient professionnels du tourisme, commanditaires de l'opération et techniciens du tourisme ou des sondages.

Tout devait être débattu autour d'une table. Il fallait hiérarchiser les enjeux et les questions. Aux techniciens ensuite de mettre le tout en musique et, en retour, de dire aux professionnels les possibilités et les limites d'un sondage. Ce comité de pilotage va fonctionner tout au long de l'opération.

Les démarches administratives

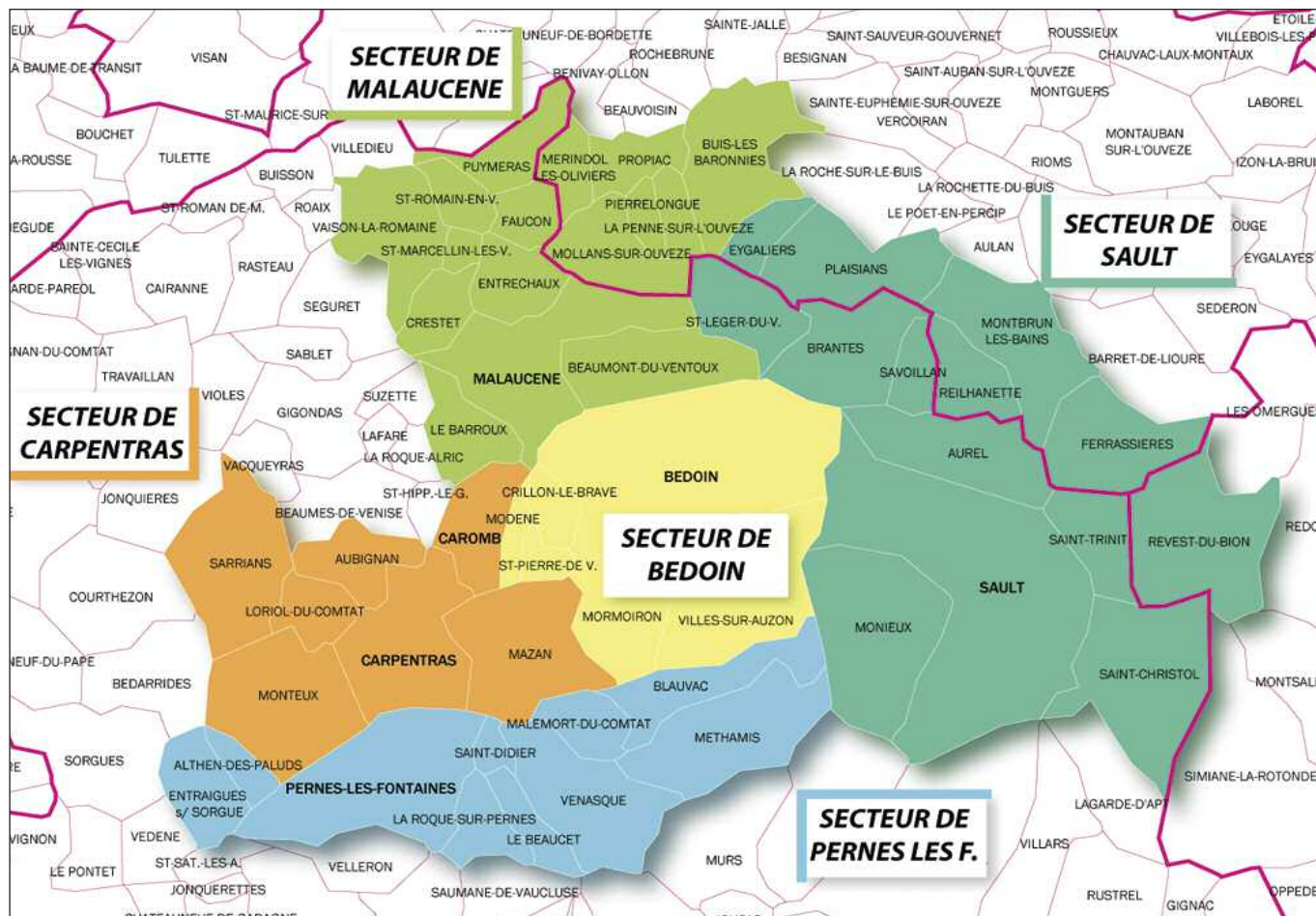
Evidemment, monter un dossier européen ne se fait pas en un tour de main. Disons simplement que tous



les partenaires – Europe, Région, Département – ont joué le jeu et le dossier fut un beau jour bouclé. Hélas, parallèlement, l'enquête Cordon prenait du retard sur le plan administratif. Le CBE ren-

Chacun de ces pôles avec ses villages autour correspondait à une mini-région. Nous avions les capacités d'accueil de chacun de ces sous-secteurs. Il était possible de répartir les questionnaires (1600

Mais, chemin faisant, nous voulions remercier les membres des OTSI du comité de pilotage de leur aide en leur fournissant un minimum de données représentatives sur leur secteur. On a donc réparti



voyait le lancement de l'enquête, mais pour des raisons de charge de travail et de gestion des crédits, l'enquête « Ventoux » démarra début avril 2009.

Un plan de sondage adapté au terrain

Sans l'aide des spécialistes de Cordon, il fallut adapter l'enquête Ventoux à la méthodologie Cordon. Cueillir des touristes à la sortie de Paca ne paraît pas une gageure, mais comment faire avec « la sortie de la région du Ventoux » ? Il fut donc décidé d'enquêter sur les places de Bedoin, Carpentras, Malaucène, Pernes-les-Fontaines et Sault.

au départ) proportionnellement à la capacité d'accueil de chaque sous-secteur. Mais la capacité d'accueil est loin d'être la réalité. Il se peut que les équipements soient plus ou moins remplis selon les lieux. Le CBE engagea donc, par visite, par téléphone ou par courrier une recherche des taux de remplissage mensuels. Ce sont ces taux de remplissage, appliqués aux capacités d'accueil de chaque type d'équipement qui serviront de pondération en fin d'étude. Ainsi, un hôtel ou un camping de la région saltésienne n'a pas le même poids que le même équipement d'une des régions voisines. C'est du bon sens.

de manière égalitaire le nombre de questionnaires : 320 pour chaque sous-secteur. Les pondérations signalées ci-dessus rétabliront l'équilibre en fin d'enquête. Quand, dans les 6 pages qui suivent, nous présentons des résultats par sous-secteur, il ne s'agit pas du lieu où les questionnaires ont été remplis, **mais du lieu où les touristes ont déclaré séjourner.**

La gestion des questionnaires

Dès décembre 2008, les grandes lignes du questionnaire étaient fixées à la satisfaction générale, même si quelques arbitrages concernant la durée de remplissage du questionnaire ont dû être

faits. Ce questionnaire a été rédigé et imprimé en quatre langues : français, anglais, allemand et néerlandais.

Restait à recruter et former des enquêteurs, si possible un par sous-secteur de manière à ne pas multiplier les frais de déplacement. Cette opération qui faisait soucis aux responsables techniques se passa finalement bien. Le bouche à oreilles a bien fonctionné, un livret d'instructions aux enquêteurs a été rédigé et, après une séance de formation, nous avons pu lâcher tout ce beau monde dans la nature à des dates fixées à l'avance et avec des objectifs en nombre de questionnaires bien clairs.

Là aussi, nous avons privilégié une représentativité minimale pour les mois creux, les pondérations mensuelles rétablissant a posteriori, une fois de plus, les écarts mensuels d'abord, d'un lieu à un autre ensuite, selon le type d'équipement, enfin.

Une dernière question se posait : les touristes accepteraient-ils de répondre ? Les enquêteurs auraient-ils suffisamment de savoir-faire et de persuasion pour obtenir un minimum de 1200 questionnaires utiles en fin d'enquête ?

La réponse vint rapidement : elle est positive, fortement positive, sauf pour la place de Carpentras. L'explication ? Nous vous en livrons une qui vaut ce qu'elle vaut. Dans l'atmosphère d'une place ou d'une terrasse de bistrot d'un village, le touriste est détendu et, s'il est abordé poliment, avec le sourire, et avec professionnalisme (bien expliquer les buts de l'enquête), il répond très volontiers. À Carpentras, nous sommes « en ville » et pour des raisons les plus

diverses, cette disponibilité n'existe pas.

Un atout cependant : les mêmes touristes, séjournant autour de Carpentras, réfractaires à Carpentras, se sont montrés très coopératifs lorsqu'ils ont été abordés dans les quatre autres lieux. Résultat : nous avons eu à peu près le nombre de questionnaires voulus pour avoir une représentativité minimale sur ce sous-secteur comme sur les autres.

Le contrôle des questionnaires, la saisie informatique et le dépouillement

L'enquêteur avait pour consigne de relire les réponses des enquêtés pour vérifier s'il n'y avait pas des erreurs d'interprétation chez les uns ou chez les autres. Pris par son travail de terrain, n'importe quel enquêteur, aussi professionnel soit-il, laisse toujours passer quelques incongruités.

Chaque mois, les enquêteurs livraient leur collecte au CBE. Là, il y avait un **second contrôle** avant saisie au fur et à mesure de la rentrée des questionnaires et les enquêteurs furent interrogés lorsque certaines réponses parurent entachées d'erreur. À la fin de la saisie mensuelle, un dépouillement brut par sous-secteur – sans l'application des coefficients de pondération – avait lieu et ces résultats étaient communiqués aux membres du comité de pilotage qui les critiquaient (**troisième niveau de contrôle**). Une seule critique majeure revint plusieurs fois : les professionnels du tourisme trouvaient la durée moyenne de séjour trop élevée. Les techniciens, quant à eux, comprenaient mal comment on pouvait se tromper sur l'une des données les plus

simples à collecter, alors qu'il y avait accord sur des résultats beaucoup plus délicats à obtenir. Aussi, fallut-il employer les bonnes vieilles méthodes : le responsable de l'enquête, pour un mois donné, repassa à la main tous les questionnaires. Comme il n'est pas un spécialiste du tourisme il découvrit une phénomène qu'il ne connaissait pas : il existe un tourisme de longue durée (de un à trois mois), pas seulement chez les résidents secondaires, et ce phénomène, sans être très prégnant, est relativement fréquent. Ensuite, il tomba sur ce qui existe dans chaque enquête avec saisie de masse : un zéro de plus malencontreusement rajouté par un doigt fatigué sur le clavier, change une moyenne. En fin d'enquête, le technicien du CBE chargé de la saisie a donc revu ses documents de saisie pour éviter ce type d'erreur (**quatrième niveau de contrôle**).

Enfin, ce passage par la relecture d'un nombre relativement important de questionnaires montra un autre possible « travers » : les mois creux, lorsque l'enquêteur n'arrivait pas à obtenir son quota de questionnaires sur la place du village, il complétait son travail auprès du parc de stationnement des camping-caristes et la proportion de ces derniers étaient bien trop importante dans notre échantillon. Ceci n'est finalement pas un inconvénient :

- nous avons introduit une pondération nouvelle pour ces questionnaires ;
- leur nombre relativement important permettra dans un deuxième temps d'étudier cette population qui est en croissance.

Autres difficultés du dépouillement

Tout d'abord, le nombre de pondérations, par sous-secteur, par mois et par type d'équipement ne convenait pas au logiciel de dépouillement que possède le CBE. Nous avons donc demandé à un technicien de ce logiciel de venir sur place et de former le technicien du CBE à la gestion de ce problème : un véritable savoir-faire a ainsi été acquis par l'équipe du CBE.

Ensuite, un sondage a ses limites. Comme nous n'en faisons pas une affaire commerciale, nous avons tracé un plan de dépouillement standard et public : ce qui serait par trop non représentatif ne sera pas livré au public et nous expliquerons, comme dans ce compte rendu, les défauts éventuels de notre propre travail.

Une enquête bâtie en commun et des résultats pour tous

Il ne suffit pas de dire à l'éventuel demandeur ce qui ne va pas. Les résultats de cette enquête intéressent les décideurs (politiques ou professionnels), mais le tourisme prenant l'ampleur qu'on lui connaît dans notre économie, il convient que le grand public en ait connaissance. D'où le 6 pages tiré à 2000 exemplaires qui est présenté aujourd'hui. Nous souhaitons que dans sa formule papier ou dans celle numérisée, il circule au maximum, chez nous comme chez nos visiteurs.

Une autre brochure, beaucoup plus complète et rédigée par les membres mêmes du comité de pilotage paraîtra, si tout se passe bien, au début de l'été. Nous tenons à dire combien nous souhaitons que ces résultats soient à la

disposition gratuite de tout un chacun. Nous faisons d'ailleurs notre possible en mettant en place toutes les formes de communication en notre possession. **Donc, gratuité totale pour tout un chacun – grâce à nos financeurs – pour ce tronc commun.**

Mais, si une entreprise ou un organisme, intéressés par d'autres résultats, nous demande un travail supplémentaire, nous lui expliquons :

1 – si c'est possible et si l'enquête est représentative sur le thème demandé ;
2 – compte tenu de la masse de travail déjà donnée (qui doit s'exprimer en équivalents-mois et qui doit être à première vue entre 8 et 12 mois), le CBE demandera une participation financière (à prix coûtant) pour ce travail supplémentaire. Cela nous paraît tout à fait légitime et nous sommes certains que les éventuels demandeurs sensibilisés par l'importance et l'intérêt du travail déjà accompli, le comprendront

Tout n'est pas dit, mais tout peut l'être (toutes les questions sont bienvenues) et l'essentiel est là. Une vidéo-projection préparée pour cette conférence de presse pourra être – à la demande des organismes – présentée, ici ou là, par les techniciens qui ont transpiré sur l'enquête. Nous tenons à être présents pour deux raisons essentielles :

- vos réactions nous intéressent et nous permettront d'affiner notre travail si des occasions de partenariat similaires se présentent. C'est d'ailleurs bien dans l'esprit de notre démarche initiale que de continuer le dialogue.
- les conditions techniques de dé-

roulement d'une telle opération sont complexes. Nous avons ici essayé de donner l'essentiel dans un vocabulaire le moins technique possible. Mais, au vu des résultats, les spécialistes comme le grand public poseront d'autres questions et seuls ceux qui ont vécu cette expérience du début jusqu'à la fin sont capables d'y répondre.

Que tous ceux qui ont contribué à la réussite de cette belle opération soient remerciés. **Nous tenons à leur dire que si nous avons pu venir à bout de cette première étape dans un délai très tendu, c'est aussi grâce à l'excellent esprit de collaboration qui a régné entre tous les niveaux de responsabilité.** Les techniciens ont ainsi pu travailler avec sérénité, sans autres soucis... que les soucis techniques. Merci encore pour ce « climat » très productif.

Il n'est pas dans la vocation du CBE d'empiéter sur les prérogatives des structures politiques ou professionnelles. À elles donc de s'emparer de ces résultats et d'en déduire des actions à venir. Que les unes et les autres sachent que nous sommes toujours là pour les accompagner si elles le jugent nécessaire.

Après ces longs préliminaires, ceux qui auront eu la patience de nous lire jusque là comprendront mieux le résumé des résultats en 6 pages qui est à votre disposition.

NB : Définition du touriste

Toute personne ayant séjourné chez nous au moins une nuit et au plus trois mois.