

L'observatoire des clientèles touristiques de la Bourgogne-Franche-Comté (observatoire e-tour)

➤ Qu'est-ce que l'observatoire e-tour ?

L'observatoire e-tour est un observatoire partenarial permanent online des clientèles touristiques régionales. Développé depuis 2009 en Bourgogne, celui-ci a été étendu à la Franche-Comté depuis 2018. Piloté par l'observatoire régional du tourisme en collaboration avec le cabinet DGA conseil, il fonctionne grâce à l'implication des professionnels qui intègrent gratuitement la démarche initiée par le CRT.

➤ A quoi sert-il ?

L'observatoire e-tour a pour objectif de permettre une **meilleure connaissance des clientèles touristiques de la région** : leurs origines, leurs motivations, leurs comportements, leurs attentes, leur satisfaction. Cet observatoire doit permettre de récolter suffisamment de données à l'échelle régionale pour pouvoir les analyser de manière globale et segmentée, les comparer entre elles et suivre leur évolution dans le temps.

➤ Quelques résultats régionaux 2019

Sur **3 409 questionnaires** :

- 2 088 concernent la Bourgogne
- 850 pour les Montagnes du Jura
- 471 pour les autres territoires de l'ex-Franche-Comté

Les répondants aux questionnaires sont **français à 71%**, originaires d'Ile-de-France puis Auvergne-Rhône-Alpes, Grand Est et Hauts-de-France.

Les clients étrangers sont en majorité **Belges et Allemands**.

Saison des séjours en BFC

- 43% en été (01/07 – 31/08)
- **47 % au printemps et en automne**
- 10% en hiver (23% pour Montagnes du Jura)

Les motivations de séjour sont :

- Repos et calme
- Sites naturels et pratique d'une randonnée pédestre
- Visite de ville

- Vins (Bourgogne)

Pour 77% des répondants, la Bourgogne-Franche-Comté est le lieu de destination de leurs vacances (pas une étape).

Note attribuée pour le séjour : 8,7/10

Les items les mieux notés sont :

- Sites et paysages : 9
- Calme : 8,9
- L'environnement la nature : 8,8
- Patrimoine historique et culturel : 8,7
- Accueil : 8,7

Dépenses des touristes :

Les répondants aux questionnaires déclarent avoir dépensé près de **1000 € par séjour** dont 27% dans l'hébergement, 17% pour la restauration, 14% pour le trajet (carburant / péages). Les 42% restant correspondent aux dépenses sur le lieu de séjour (produits régionaux, achats alimentaires, activités, ...).

Pour en savoir plus : [ajouter lien vers doc PDF](#)

➤ **Comment ça marche ?**

Tout au long de l'année, un questionnaire est diffusé aux prospects et aux touristes ayant fréquenté la région. Cette **diffusion se fait essentiellement par internet**.

Ce **dispositif partenarial est totalement gratuit pour les partenaires** qui participent à la démarche. Il existe plusieurs manières de contribuer :

- en faisant travailler ses propres fichiers clients et prospects ou en les confiant à DGA Conseil
- en faisant la promotion du dispositif via des bannières sur les sites internet, des post sur les réseaux sociaux, lien sur les signatures mails, insertion dans les éditions papier...

Sous réserve de disposer d'un nombre suffisant de répondants sur leur territoire ou sur leur thématique, les partenaires pourront ainsi bénéficier de résultats détaillés sur leurs clientèles leur permettant d'asseoir leur stratégie marketing et de mieux orienter leurs actions.