



# Etude des clientèles de la Narbonnaise Méditerranée pour le Grand Narbonne Tourisme - 2017 - 2018



Grand Narbonne Tourisme - Contact : M. Jean-Claude MERIC – Directeur GNT

### Contexte :

Au 1<sup>er</sup> janvier 2017, un EPIC a été créé par le Grand Narbonne, communauté d'agglomération. Si Gruissan, Leucate et Narbonne conservent la compétence tourisme à l'échelle communale, ils sont intégrés dans la gouvernance globale de Grand Narbonne Tourisme. Ce nouvel outil intercommunal qui rassemble les forces touristiques de la destination (les stations, le Parc Naturel Régional et les sites privés) doit donner l'élan à une promotion structurée et efficace. Ainsi, la réalisation d'une étude sur les clientèles touristiques accueillies sur le territoire servira d'outil d'aide à la décision pour le Grand Narbonne Tourisme dans le cadre de sa réflexion stratégique.

### Missions :

- > Préparation de l'enquête quantitative auprès des clientèles
- > Elaboration et déploiement du plan d'enquête et du questionnaire
- > Traitement et analyse des données recueillies
- > Préparation de l'étude qualitative
- > Réalisation des 12 focus groups ET/OU sessions d'entretiens qualitatifs
- > Analyse globale et par saison

### Objectifs de la mission :

#### Identifier :

- > Les profils des clientèles touristiques de la destination
- > Les facteurs déclencheurs, les critères de choix & le parcours d'achat des clients
- > Les clés de réussite d'un séjour, les activités pratiquées, les comportements, la satisfaction, la fidélité
- > Les points saillants de l'identité, les éléments différenciants et les complémentarités entre les stations
- > In fine, disposer d'une connaissance fine des clientèles afin d'éclairer la réflexion sur une stratégie de fidélisation active et d'amélioration de l'offre et des services.

**Partenariat :** Géosystème (mandataire)

**Montant de l'accompagnement :**  
24 950 € TTC

