Questionnaire Résident V2
(document de travail)

PARTIE 1 : PROFIL DU SONDE

lieu d'interview

Q0. Le profil du sondé

- âge
- sexe
- CSP
- lieu de résidence
- langues étrangères parlées

PARTIE 2 : IMAGE DU 13

Q1
Nous allons maintenant nous pencher sur l'image que vous avez du territoire des Bouches-du-Rhône dans son ensemble, en tant que destination touristique.

Veuillez m'indiquer l'image que vous avez de cette destination, en utilisant une note de 1 à 10 :

- 10 indique que vous en avez une très bonne image,
- 1 indique que vous en avez une très mauvaise image,
- les notes intermédiaires servent à nuancer votre jugement.
-

Q2
Je vais maintenant vous lire quelques phrases. Pour chacune d'elles, vous me direz si elles s'appliquent bien ou pas à la destination des Bouches-du-Rhône.
10 indique que vous pensez que cette phrase correspond tout à fait aux Bouches-du-Rhône.
1 indique que vous pensez que cette phrase ne correspond pas du tout à cette destination.
Les notes intermédiaires servent à nuancer votre jugement.

Les Bouches-du-Rhône sont une destination touristique…
CITER - ECRIRE EN CLAIR LA NOTE DONNÉE

- riche en patrimoine historique et culturel, monuments, musées
- riche en manifestations culturelles : fêtes, festivals, concerts, etc.
- idéale pour les amateurs de cuisine locale
- où il fait bon vivre
- qui dispose d'un patrimoine naturel riche et varié
- qui préserve ses traditions, son terroir, son artisanat local
- idéale pour sortir
- idéale pour pratiquer des sports en plein air

- où l'on se sent bien accueilli
- où l'on fait attention à l'entretien, à la propreté des villes et des sites
- idéale pour le shopping
- où l'on se sent en insécurité

PARTIE 3 : NOTORIÉTÉ ET PERCEPTION DE MARSEILLE-PROVENCE CAPITALE EUROPÉENNE DE LA CULTURE 2013

Q3 Savez-vous ce qui se passera sur le territoire Marseille-Provence en 2013 ?
QUESTION OUVERTE – NE PAS CITER LES MODALITES - PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES

1 Capitale européenne de la culture
2 Capitale de la culture
3 Capitale mondiale de la culture
4 Année de la culture
5 Année culturelle
6 Année de la culture européenne
7 Événement annuel culturel
8 Autres : précisez
NSP

Q4 Avez-vous déjà entendu parler du label « Capitale Européenne de la Culture » ?
CITER – UNE SEULE RÉPONSE POSSIBLE

1 Oui
2 Non

Q5 Avez-vous déjà entendu parler de l'événement culturel « Marseille-Provence, capitale européenne de la culture 2013 » ?

1 Oui, vous en avez déjà entendu parler
2 Non, vous n'en avez jamais entendu parler

PARTIE 4 : HABITUDES SUR LE TERRITOIRE

Q6 Parmi les modes de transport suivants, lesquels utilisez-vous pour vous déplacer à l'intérieur du département ou dans les villes des Bouches du Rhône ?
CITER – PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES

1 Véhicule personnel : voiture, moto, camping-car, etc.
2 Véhicule de location : voiture, moto, camping-car, etc.
3 Autocar
4 Vélo
5 Taxi

6 Métro
7 Bus urbain
8 Tramway
9 Train
10 Navette aéroport
11 Bateau-navette public
12 Autre mode de transport
13 Vous vous êtes déplacé(e) à pied uniquement
NSP

Q7 Avez-vous, au cours des 12 derniers mois, accueilli pour un séjour (au moins une nuit) :

1 de la famille ou des amis qui résident en dehors des Bouches du Rhône
2 des relations professionnelles qui résident en dehors des Bouches du Rhône
3 autres (fille au pair, étudiant étranger, correspondant.....)
4 je n'ai reçu personne qui réside en dehors des BDR

Q8 Quelles sont les principales activités que vous avez personnellement pratiquées dans les Bouches du Rhône au cours des 12 derniers mois?
CITER – PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES

1 Visite de ville, de villages
2 Visite de musées, d'expositions, de monuments, de sites historiques
3 Visite de marché, foire, brocante
4 Festival, concert, théâtre, manifestation culturelle
5 Visite de sites et d'espaces naturels remarquables
6 Promenade, randonnée pédestre
7 Shopping
8 Gastronomie, œnologie
9 Parc de loisirs, aquatique et animalier
10 Plage, baignade
11 Activités et sports nautiques (voile, jet ski, surf, plongée sous-marine, etc.)
12 Autre(s) activité(s) culturelle(s)
13 Autre(s) activité(s) physique(s) ou sportive(s)
14 Autre(s) activité(s) diverse(s), de détente
15 Pas d'activités particulières

Perception des touristes

Q9. Comment jugez-vous les touristes ?

- Ils sont les bienvenus
- Bruyants
- Trop nombreux
- Se croient tout permis
- Conviviaux
- Naïfs
- Méfiants
- Prêts à dépenser (bp)
- Exigeants
- bizarres
- Curieux
- Apportent une occasion d'échange

Q10. **Pour vous, le tourisme représente-t-il un facteur important de développement économique pour les Bouches du Rhône** ?

1 Oui tout à fait
2 Oui,
3 Non, pas vraiment
4 Non, pas du tout
5 NSP

PARTIE 5 : PERCEPTION DE L'ACCUEIL

Q11 Pouvez-vous me dire dans quelle mesure vous êtes satisfait(e) de la qualité de l'accueil…

		Très satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Plutôt pas satisfait(e)	Pas du tout satisfait(e)	Non concerné	NSP
1	… en général sur le territoire des Bouches-du-Rhône …..en général dans votre ville de résidence	1	2	3	4	5	NSP
2	…dans les taxis ….. dans les transports publics locaux de la ville où nous nous trouvons actuellement …...dans les transports publics locaux de votre ville de résidence	1	2	3	4	5	NSP
3	…aux gares de péage de Lançon, St Martin de Crau, Aix-en-Provence, Arles ou La Ciotat	1	2	3	4	5	NSP
4	… dans les gares SNCF … dans les gares routières	1	2	3	4	5	NSP
5	…dans les lieux culturels que vous avez visités	1	2	3	4	5	NSP
6	…dans les lieux d'information touristique	1	2	3	4	5	NS

PARTIE 6 : EVALUATION DETAILLEE DES ITEMS CONSTITUTIFS DE L'ACCUEIL

Q 12 Dans le lieu où nous nous trouvons, pouvez-vous me dire dans quelle mesure vous êtes satisfait(e), globalement, des établissements suivants :

- *Restauration (restaurants, snack, cafés, bars, etc...)*
- *Commerces*

1. *très satisfait(e)*
2. *satisfait (e)*
3. *pas très satisfait(e)*
4. *pas du tout satisfait(e)*
5. *NSP*

Q13 Et plus précisément, concernant la restauration *du lieu où nous nous trouvons* (restaurants, snacks, cafés, bars, etc.), pouvez-vous m'indiquer dans quelle mesure vous avez été satisfait(e) des aspects suivants :

ENQUÊTEUR : CITER MAIS NE PAS SUGGÉRER « NON CONCERNÉ »

UNE SEULE RÉPONSE POSSIBLE PAR LIGNE

		extrêmement satisfait(e)	très satisfait(e)	satisfait(e)	pas très satisfait(e)	pas du tout satisfait(e)	Non concerné	NSP
1	La qualité de l'accueil réservé aux touristes	1	2	3	4	5	6	NSP
2	Le sourire, l'amabilité du personnel	1	2	3	4	5	6	NSP
3	La disponibilité, l'écoute de la part du personnel	1	2	3	4	5	6	NSP
4	La réactivité, la rapidité de la prise en charge des clients	1	2	3	4	5	6	NSP
5	Les réponses apportées aux besoins, aux problèmes des clients	1	2	3	4	5	6	NSP
6	La propreté et l'entretien des lieux	1	2	3	4	5	6	NSP
7	Les informations fournies pour faciliter la commande, le paiement	1	2	3	4	5	6	NSP
8	Les moyens de paiement proposés (diversité, seuils de paiement, etc.)	1	2	3	4	5	6	NSP
9	Les horaires d'ouverture	1	2	3	4	5	6	NSP

Q14 Et plus précisément, concernant <u>les commerces du *lieu où nous nous trouvons*,</u> pouvez-vous m'indiquer dans quelle mesure vous avez été satisfait(e) des aspects suivants :

ENQUÊTEUR : CITER MAIS NE PAS SUGGÉRER « NON CONCERNÉ »

UNE SEULE RÉPONSE POSSIBLE PAR LIGNE

ENQUÊTEUR : CITER MAIS NE PAS SUGGÉRER « NON CONCERNÉ »

UNE SEULE RÉPONSE POSSIBLE PAR LIGNE

		extrêmement satisfait(e)	très satisfait(e)	satisfait(e)	pas très satisfait(e)	pas du tout satisfait(e)	Non concerné	NSP
1	La qualité de l'accueil réservé aux touristes	1	2	3	4	5	6	NSP
2	Le sourire, l'amabilité du personnel	1	2	3	4	5	6	NSP
3	La disponibilité, l'écoute de la part du personnel	1	2	3	4	5	6	NSP
4	La réactivité, la rapidité de la prise en charge des clients	1	2	3	4	5	6	NSP
5	Les réponses apportées aux besoins, aux problèmes des clients	1	2	3	4	5	6	NSP
6	La propreté et l'entretien des lieux	1	2	3	4	5	6	NSP
7	Les informations fournies pour faciliter la commande, le paiement	1	2	3	4	5	6	NSP
8	Les moyens de paiement proposés (diversité, seuils de paiement, etc.)	1	2	3	4	5	6	NSP
9	Les horaires d'ouverture	1	2	3	4	5	6	NSP

si lieu d'interview différent du lieu de résidence

Q 15 <u>Dans votre ville de résidence</u>, pouvez-vous me dire dans quelle mesure vous êtes satisfait(e), globalement, des points suivants *:*

- *Restauration (restaurants, snack, cafés, bars, etc...)*
- *Commerces*

1. *très satisfait(e)*
2. *satisfait (e)*
3. *pas très satisfait(e)*
4. *pas du tout satisfait(e)*

Q16 Et plus précisément, concernant <u>la restauration (restaurants, snacks, cafés, bars, etc.) de votre lieu de résidence,</u> pouvez-vous m'indiquer dans quelle mesure vous avez été satisfait(e) des aspects suivants :

ENQUÊTEUR : CITER MAIS NE PAS SUGGÉRER « NON CONCERNÉ »

UNE SEULE RÉPONSE POSSIBLE PAR LIGNE

ENQUÊTEUR : CITER MAIS NE PAS SUGGÉRER « NON CONCERNÉ »
UNE SEULE RÉPONSE POSSIBLE PAR LIGNE

		extrêmement satisfait(e)	très satisfait(e)	satisfait(e)	pas très satisfait(e)	pas du tout satisfait(e)	Non concerné	NSP
1	La qualité de l'accueil réservé aux touristes	1	2	3	4	5	6	NSP
2	Le sourire, l'amabilité du personnel	1	2	3	4	5	6	NSP
3	La disponibilité, l'écoute de la part du personnel	1	2	3	4	5	6	NSP
4	La réactivité, la rapidité de la prise en charge des clients	1	2	3	4	5	6	NSP
5	Les réponses apportées aux besoins, aux problèmes des clients	1	2	3	4	5	6	NSP
6	La propreté et l'entretien des lieux	1	2	3	4	5	6	NSP
7	Les informations fournies pour faciliter la commande, le paiement	1	2	3	4	5	6	NSP
8	Les moyens de paiement proposés (diversité, seuils de paiement, etc.)	1	2	3	4	5	6	NSP
9	Les horaires d'ouverture	1	2	3	4	5	6	NSP

Q17 Et plus précisément, concernant <u>les commerces de votre lieu de résidence</u>,
pouvez-vous m'indiquer dans quelle mesure vous avez été satisfait(e) des aspects suivants :

		extrêmement satisfait(e)	très satisfait(e)	satisfait(e)	pas très satisfait(e)	pas du tout satisfait(e)	Non concerné	NSP
1	La qualité de l'accueil réservé aux touristes	1	2	3	4	5	6	NSP
2	Le sourire, l'amabilité du personnel	1	2	3	4	5	6	NSP
3	La disponibilité, l'écoute de la part du personnel	1	2	3	4	5	6	NSP
4	La réactivité, la rapidité de la prise en charge des clients	1	2	3	4	5	6	NSP
5	Les réponses apportées aux besoins, aux problèmes des clients	1	2	3	4	5	6	NSP
6	La propreté et l'entretien des lieux	1	2	3	4	5	6	NSP
7	Les informations fournies pour faciliter les achats, le paiement	1	2	3	4	5	6	NSP
8	Les moyens de paiement proposés (diversité, seuils de paiement, etc.)	1	2	3	4	5	6	NSP
9	Les horaires d'ouverture	1	2	3	4	5	6	NSP

PARTIE 6 : PERCEPTION & FIDELISATION DES TOURISTES

Q18 Pensez-vous que l'accueil réservé aux touristes par la population locale est ...?
CITER - UNE SEULE REPONSE POSSIBLE

1 excellent
2 bon
3 mauvais
4 très mauvais

Q19. **Pour chaque critère, vis à vis des touristes français et étrangers avez-vous le sentiment que la population locale est (**échelle) :

:
- souriante
- hospitalière
- prête à renseigner volontiers
- Prête à rendre service
- Pratiquant une langue étrangère
- Pratiquant l'anglais
- Désagréable
- Indifférente
- Arrogante
- Décontractée
- Peu soigneuse de leur environnement
- Conviviale
- Festive

Q20 Avez-vous envie de recommander à vos amis ou à votre famille de séjourner dans les Bouches du Rhône?

1 Oui tout à fait
2 Oui,
3 Non, pas vraiment
4 Non, pas du tout

Q21 Auriez- vous envie d'être informé en avant première des programmes culturels de Capitale Européenne de la Culture qui aura lieu en 2013

1 oui
2 non

Q22 Auriez vous envie d'être bénévole pour accueillir/orienter des touristes lors des manifestations de Capitale Européenne de la Culture en 2013 ?
1 oui tout à fait
2 plutôt oui
3 plutôt non
4 pas du tout

<u>bloc 5 questions « Transport (Q23 à 27)</u>:
à ceux ayant répondu 6 7 ou 8 à la Q6 des interviews dans la Ville de Marseille + interview autres sites dont lieu de résidence Marseille