

Univerzita Palackého v Olomouci
Filozofická fakulta

PROJET POUR AMÉLIORER LES SERVICES DU TOURISME
À PORT GRIMAUD ET SES ENVIRONS

Magisterská diplomová práce

Studijní program: Odborná francouzština pro hospodářskou praxi

Vedoucí práce: Doc. Mgr. Jaromír Kadlec, Dr.

Autor: Bc. Lucie Svobodová

Olomouc 2014

Univerzita Palackého v Olomouci
Filozofická fakulta
Akademický rok: 2013/2014

Studijní program: Filologie
Forma: Prezenční
Obor/komb.: Odborná francouzština pro hospodářskou praxi
(OFHP)

Podklad pro zadání DIPLOMOVÉ práce studenta

| PŘEDKLÁDÁ: | ADRESA | OSOBNÍ ČÍSLO |
|---------------------|-----------------------------------|--------------|
| Bc. SVOBODOVÁ Lucie | K Náplavce 114, Praha - Třebonice | F120355 |

TÉMA ČESKY:

Projekt zlepšení cestovního ruchu v okolí Port Grimaud

NÁZEV ANGLICKY:

Plan of amelioration of services of tourism around Port Grimaud

VEDOUcí PRÁCE:

Doc. Mgr. Jaromír Kadlec, Dr. - KRF

ZÁSADY PRO VYPRACOVÁNÍ:

Diplomová práce bude vyhodnocovat výsledky pětiměsíčního průzkumu prováděného za účelem zkvalitnění služeb cestovního ruchu v Provence. Mimo jiné budou posuzovány zavedené služby cestovního ruchu, návrhy na jejich zlepšení, ale i potenciál dalších statků a služeb využitelných turisty v dané oblasti.

Práce bude rozdělena na teoretickou a praktickou část a bude sepsána ve francouzském jazyce.

SEZNAM DOPORUČENÉ LITERATURY:

Stratégies de création d'entreprise hôtelière et touristique. Paris: Ellipses édition Marketing S.A., 2007. ISBN 978-2-7298-3561-3.

Couleurs du Var. Paris: Conseil général, 1996. ISBN 1260 - 6162.

Le Var. Nice: Le Gillet, 2002. ISBN 2-903574-83-9.

PORT-GRIMAUD ET LA CÔTE DES MAURES. Novara: Documentaires Alpha, 1972. ISBN 6801971727.

VYSEKALOVÁ, J. Chování zákazníka: Jak odhalit tajemství "Černé skříňky". Praha: GRADA Publishing a.s., 2011. ISBN 978-80-247-3528-3.

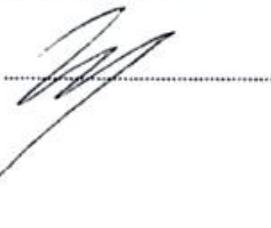
Podpis studenta:



Datum:

24. 2. 14

Podpis vedoucího práce:



Datum:

24. 2. 14

Univerzita Palackého v Olomouci
Filozofická fakulta

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma: "Projet pour améliorer les services du tourisme à Port Grimaud et ses environs" vypracovala samostatně pod odborným dohledem vedoucího diplomové práce a uvedla jsem všechny použité podklady a literaturu.

V Olomouci dne Podpis.....

Poděkování

Chtěla bych poděkovat véducímu své diplomové práce, Doc. Mgr. Jaromíru Kadlecovi, Dr. za jeho cenné rady a trpělivost. Také bych ráda poděkovala své rodině a přáteli, kteří mi byli velkou oporou při psaní této diplomové práce.

V Olomouci dne Podpis.....

Contenu

| | |
|---|-----------|
| Introduction | 7 |
| Partie théorique | 9 |
| 1. Définition du tourisme | 10 |
| 1.1 Formes du tourisme | 11 |
| 2. Le tourisme en France | 14 |
| 3. Présentation du Var | 19 |
| 3.1 Port Grimaud, une destination touristique..... | 19 |
| 3.2 Les sites intéressants et accessibles à partir de Port Grimaud..... | 21 |
| 3.3 Les fêtes, festivals et autres événements dans le Var..... | 30 |
| Partie pratique..... | 33 |
| 4. Analyse du marché touristique à Port Grimaud et alentours | 34 |
| 4.1 Les facteurs de l'offre | 34 |
| 4.1.1 L'analyse SWOT de la destination de Port Grimaud et ses environs..... | 34 |
| 4.1.2 L'Analyse de l'offre à Port Grimaud et ses environs | 41 |
| 4.1.3 Les excursions | 47 |
| 4.2 Les facteurs de la demande..... | 62 |
| 4.2.1 L'analyse de la clientèle et de la demande dans le Var..... | 62 |

| | |
|--|-----------|
| 5. Les nouvelles excursions..... | 66 |
| 5.1 Le prix des excursions en général..... | 66 |
| 5.2 Quelles excursions faut-il créer ?..... | 67 |
| 5.3 Les langues des guides-interprètes | 68 |
| 5.4 Proposition de nouvelles excursions..... | 68 |
| Conclusion..... | 74 |
| Annexes | 76 |
| Anotace v českém jazyce..... | 79 |
| Résumé en français..... | 80 |
| Liste des graphiques grilles, images et annexes | 81 |
| Bibliographie..... | 82 |
| Sitographie | 84 |

Introduction

Ce mémoire est focalisé aux services du tourisme à Port Grimaud et ses environs. Il a été créé afin de trouver les éléments qu'il faut changer pour améliorer les services touristiques. Pour atteindre cet objectif, il faut avoir les connaissances profondes sur le tourisme local.

Une considérable partie des informations qui sont présentes dans ce mémoire vient de mon stage professionnel. Ce dernier a été effectué dans un camping sur Port Grimaud, situé dans le Sud de la France, pendant la saison d'été 2013. Comme responsable d'un bureau du tourisme tchèque, j'ai eu les capacités d'examiner des nombreux services du tourisme, proposés dans le domaine. Grâce à cela je peux proposer des changements, s'ils sont nécessaires, ainsi que des nouveaux services touristiques.

Le mémoire est divisé en deux parties : la partie théorique et pratique. La partie théorique contient les données essentiels sur le tourisme et ses services. Les informations proposées se spécialisent sur le domaine de Port Grimaud, situé dans le département du Var en Provence Alpes Côte d'Azur (PACA).

Dans les premiers chapitres on trouvera la définition du tourisme et les informations de base. Après on va analyser les préférences des touristes et les tendances de la demande dans le domaine examiné. Cela nous permettra d'évaluer le développement de la demande dans le futur. Si l'on constate ce que la clientèle désirera, on y pourra soit accommoder les services qui existent déjà, soit installer des autres services qui vont satisfaire la demande touristique. On peut se poser des questions : Pourquoi le domaine de Port Grimaud et ses environs est-il intéressant pour les clients ? Quels avantages trouveront-ils dans leur séjour ? La réponse à ses questions se trouve dans la deuxième moitié de la partie théorique qui analyse les points intéressants dans le domaine. Elle donne les informations également sur des destinations touristiques choisies, accessibles de Port Grimaud. Les informations de ces lieux sont essentielles pour créer des nouvelles excursions touristiques ou pour améliorer celles qui existent déjà.

L'autre partie de ce mémoire est constitué par la partie pratique. Nous allons y trouver la réponse à la question suivante : Est-ce que l'offre du domaine de Port Grimaud est assez riche pour satisfaire les clients ? Pour proposer une réponse complexe, on consacre la majorité de la partie pratique aux services qui existent dans le domaine. La partie pratique contient également l'analyse du marché touristique, focalisé sur l'offre et la demande. Sinon, comment veut-on améliorer les services, si l'on ne connaît pas ce que la clientèle désire ? Donc après que l'on analyse l'offre ainsi que la demande, on peut accomplir le but de ce mémoire, qui est l'amélioration des services touristiques dans le domaine de Port Grimaud. Si l'on trouve des imperfections dans les services qui sont déjà établis, on va proposer des changements pour les perfectionner. À la fin du mémoire on va créer des nouvelles excursions, tout en observant les résultats des analyses du marché. Ainsi on pourra proposer les services qui vont permettre d'enrichir et de compléter l'offre des services touristiques dans le domaine de Port Grimaud.

Partie théorique

1. Définition du tourisme

Le tourisme est, selon une des définitions, la totalité des « *activités déployées par les personnes au cours de leurs voyages et de leurs séjours dans les lieux situés en dehors de leur environnement habituel, à des fins de loisirs, pour affaires et autres motifs*¹ ». Cela veut dire que le tourisme signifie le déplacement des personnes hors de leurs domiciles pour raisons diverses, sauf les voyages quotidiens au travail. Il s'agit toujours des voyages délibérés qui aident à remplir les besoins comme le repos, les connaissances, l'éducation culturelle ou le changement de lieu – en bref, tout ce qu'il manque dans l'environnement habituel des voyageurs.

Le tourisme et l'économie

Le tourisme est, de la point de vue économique, une partie importante de l'industrie mondiale. Le niveau de la consommation des services touristiques également indique le niveau d'évolution du pays. Le tourisme a une considérable influence sur le développement des services du tourisme et autres services y alignés, par exemple l'hôtellerie, le transport ou la restauration.

Vu les informations proposées ci-dessus, il faut considérer les deux aspects du tourisme : en premier lieu, le tourisme est l'objet de consommation des clients. En deuxième lieu, il représente un vaste nombre d'occasions pour les investisseurs dans des multiples domaines. Les deux aspects seront examinés dans les chapitres qui suivent.

L'intérêt des clients

La définition mentionnée au début de ce chapitre nous indique que les participants du tourisme effectuent leurs voyages pour certains buts. On va analyser quelques formes du tourisme choisies, classées selon l'intérêt du voyage des touristes.

¹ BARMA, J.-L. *Marketing du tourisme et de l'hôtellerie*. Paris : Editions d'Organisation, 2001, p. 17

1.1 Formes du tourisme

Les formes du tourisme, qui seront analysées ci-dessous, respectent la nature du tourisme contemporain. Ce dernier comporte non seulement les voyages nécessaires, mais aussi les voyages effectués pour le plaisir, la santé et des autres besoins des voyageurs. Les formes sont classées selon les tendances contemporaines qui se dirigent, outre les affaires professionnelles, vers la vie saine, les loisirs et le repos actif.

a) Le tourisme médical

Les voyages au sein du tourisme médical sont effectués pour renforcer la santé. La définition officielle, proposée par la société Deloitte, est suivante: Le tourisme médical est « *l'acte de voyager pour recevoir des soins médicaux spécialisés ou économiques, ainsi que des services axés sur le bien-être ou le rétablissement* »². L'entreprise Deloitte s'occupe des expertises pointues, le consulting, la fiscalité etc. Elle a publié cette définition pour nous faire comprendre que le tourisme médical comporte le soin médical, ainsi que le bien-être ou, par exemple, les instituts de beauté. Le tourisme médical de nos jours inclut les stations balnéaires, la thalassothérapie (du mot grec thalassa – la mer) et beaucoup d'autres. Les clients qui participent au tourisme médical se déplacent hors leurs domiciles afin de recevoir le soin moins cher ou d'une meilleure qualité.

Le tourisme sportif

Le tourisme médical incorpore aussi le tourisme sportif. Ce dernier représente une tendance moderne qui comporte « *Les croisières à objectif sportif dont l'objet est un sport* »³. Cela nous explique que les touristes, participants au tourisme sportif, voyagent en raison de participer aux événements sportifs, d'utiliser l'équipement sportif ou d'améliorer leur santé.

² Évolution du tourisme médical au Canada. *Deloitte.com* [online]. 2010 [consulté le 2014-03-19]. Accessible sur : https://www.deloitte.com/assets/Dcom-Canada/Local%20Assets/Documents/Public%20Sector/ca_fr_ps_evolving_medical_tourism_052511.pdf

³ MASSIERA. *Le tourisme sportif en quête d'identité*. Nice, 2003. Thèse de doctorat de 3^e cycle. Université de Nice Sophia-Antipolis, p. 13

b) Le tourisme culturel

Quand nous lisons le nom de cette branche, nous pouvons deviner qu'elle est focalisée sur le patrimoine et les aspects typiques de la culture d'un pays. Il permet aux touristes de faire l'expérience avec un nouvel environnement, la culture locale, ainsi que les traditions du pays. Le tourisme culturel signifie une large partie du tourisme mondial avec plusieurs branches diverses. Les formes traditionnelles du tourisme culturel sont les visites des musées et des salles de spectacle.

La définition officielle décrit le tourisme culturel comme « *le mouvement de personnes vers des attractions culturelles établies loin de leur lieu de résidence habituel, (...) dans le but de satisfaire leurs besoins culturels (...)*.⁴ » Cette définition a été proposée par l'Organisation mondiale du tourisme et la Commission européenne de tourisme. Les deux sociétés s'engagent à la promotion du développement du tourisme durable. Elles ajoutent que les participants au tourisme culturel se déplacent aux attractions comme les sites patrimoniaux, les objets d'art ou la culture. Un grand nombre de touristes voyage aussi pour des raisons de religion qui influence le tourisme dans le monde entier.

c) Le tourisme gastronomique

La gastronomie signifie, d'après le vocabulaire Larousse, une « *connaissance de tout ce qui se rapporte à la cuisine, à l'ordonnement des repas, à l'art de déguster et d'apprécier les mets*⁵ ». Cela nous indique que les touristes participent au tourisme gastronomique non seulement pour savourer des plats traditionnels. Ils le font aussi pour approfondir leurs connaissances sur la dégustation du repas et pour connaître la culture locale. Chaque pays a sa cuisine avec toutes ses particularités, spécialités et traditions.

⁴ Organisation mondiale du tourisme et Commission européenne de tourisme. (2005). City Tourism and Culture – The European Experience. Téléchargé le 30 novembre 2011 : www.etc-corporate.org/resources/uploads/ETC_CityTourism&Culture_LR.pdf

⁵ Gastronomie. *Larousse.fr* [online]. 2012 [consulté le 2014-03-19]. Accessible sur : <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/nuit%C3%A9/55233http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/gastronomie/36240>

Le Guide Michelin

En parlant de la gastronomie, il faut mentionner le Guide Michelin. Le premier guide de cette maison de publication a été publié par les frères Michelin en 1900. Depuis ce temps, Michelin est devenue une marque de prestige. Le Guide Michelin, autrement appelé le Guide Rouge, contient les informations sur la gastronomie, les hôtels et le tourisme. Les participants du tourisme gastronomique peuvent utiliser le Guide rouge pour pouvoir découvrir les charmes de la cuisine locale.

d) Le tourisme d'affaires

Le tourisme d'affaires est décrit comme l'ensemble des voyages qui ne sont pas exercés uniquement pour le commerce – ils aident à gagner les informations et les connaissances, sans apporter une bénéfice immédiate. Il s'agit des déplacements hors du domicile pour les raisons professionnelles. Le tourisme d'affaires comporte, entre autres, les congrès, les expositions, les conférences ou le lancement des nouveaux produits.

Quelques destinations profitent du tourisme d'affaires qui signifie une des sources de revenus. Il s'agit principalement des destinations qui accueillent les politiciens, les participants des négociations ou des réunions professionnelles.

2. Le tourisme en France

La France joue un rôle essentiel dans le tourisme mondial. Depuis des années elle mène les statistiques des pays les plus visités du monde. Les touristes peuvent choisir une vaste quantité des destinations grâce à la diversité du pays. En ce qui concerne les endroits les plus visités de la France, c'est la Tour Eiffel de Paris, suivie par le château de Versailles et le Mont Saint-Michel⁶.

Le tourisme a une considérable influence sur l'économie. Il faut mettre en relief que ce n'est pas le chiffre des visiteurs du pays, qui est le plus important – c'est l'argent dépensé par les touristes. Quant à la France, ce chiffre a augmenté en 2012 de 1,3 %. Les dépenses consacrées aux voyages sont montés jusqu'à 43,3 milliards d'euros⁷. Ce chiffre est mentionné dans le document appelé le Bilan du tourisme en 2012, publié par DGCIS (Direction générale de la compétitivité de l'industrie et des services).

Le Ministère de l'artisanat, du commerce et du tourisme

Le tourisme en France est dirigé par le Ministère de l'artisanat, du commerce et du tourisme. Il exerce la politique du Gouvernement français. Il soutient et contrôle les services à la personne et il s'occupe des activités touristiques ainsi que de la promotion du patrimoine touristique de la France.

Le Compte satellite du tourisme 2012

Le Compte satellite du tourisme 2012⁸ contient les données sur le tourisme en France. Il étudie l'offre et la demande des touristes, ainsi que l'effet du tourisme sur l'économie. Le Compte a été publié par le Ministère de l'artisanat, du commerce et du tourisme. Il est focalisé sur la consommation des touristes

⁶ La baie du Mont-Saint-Michel. *France.fr* [online]. 2014 [consulté le 2014-04-21]. Accessible sur : <http://www.france.fr/sites-et-monuments/la-baie-du-mont-saint-michel.html>

⁷ Synthèse. *Dgcis.gouv.fr* [online]. 2013 [consulté le 2014-03-19]. Accessible sur : http://www.dgcis.gouv.fr/files/directions_services/etudes-et-statistiques/stats-tourisme/bilans/2013-07-bilan-tourisme-synthese.pdf

⁸ *Le compte satellite du tourisme 2012* [online]. 2013 [consulté le 2014-04-16]. ISBN ISSN 2271-2518. Accessible sur : http://www.dgcis.gouv.fr/files/directions_services/etudes-et-statistiques/stats-tourisme/compte-satellite/2013-12-compte-satellite-tourisme-2012.pdf

français ou les étrangers qui viennent visiter la France. Ce document, publié en 2013, rassemble les données sur l'année 2012 et en majorité des cas il propose une comparaison des chiffres à l'année 2003.

- **L'Hébergement**

En ce qui concerne l'hébergement des touristes, le Compte satellite analyse plusieurs types de l'hébergement avec le pourcentage. Il proclame que la clientèle étrangère en 2012 a séjourné en hôtels dans 42,2 % des cas, 33,6 % des étrangers ont choisi les campings. Ces deux types de l'hébergement sont, selon le Compte, les plus recherchés parmi les visiteurs étrangers en France. Les données nous encore montrent que tous les types de l'hébergement ont été malheureusement influencé de la crise économique en 2008 – les chiffres de l'hébergement entre les années 2008 et 2009 ont diminué au total de 2,2 %. Par contre, les chiffres ont recommencé à augmenter à partir de l'année 2010. Cette augmentation peut signifier une tendance favorable pour les entrepreneurs dans l'hôtellerie, ainsi que dans les campings. Ces deux types de l'hébergement peuvent être attrapés par les gîtes ruraux et autres locations saisonnières. Les chiffres de ces dernières ont augmenté en 2012 de 1,7 %, en comparaison avec l'année 2011. Le gîte est un type de l'hébergement exercé en majorité à la campagne et il fait partie du tourisme vert.

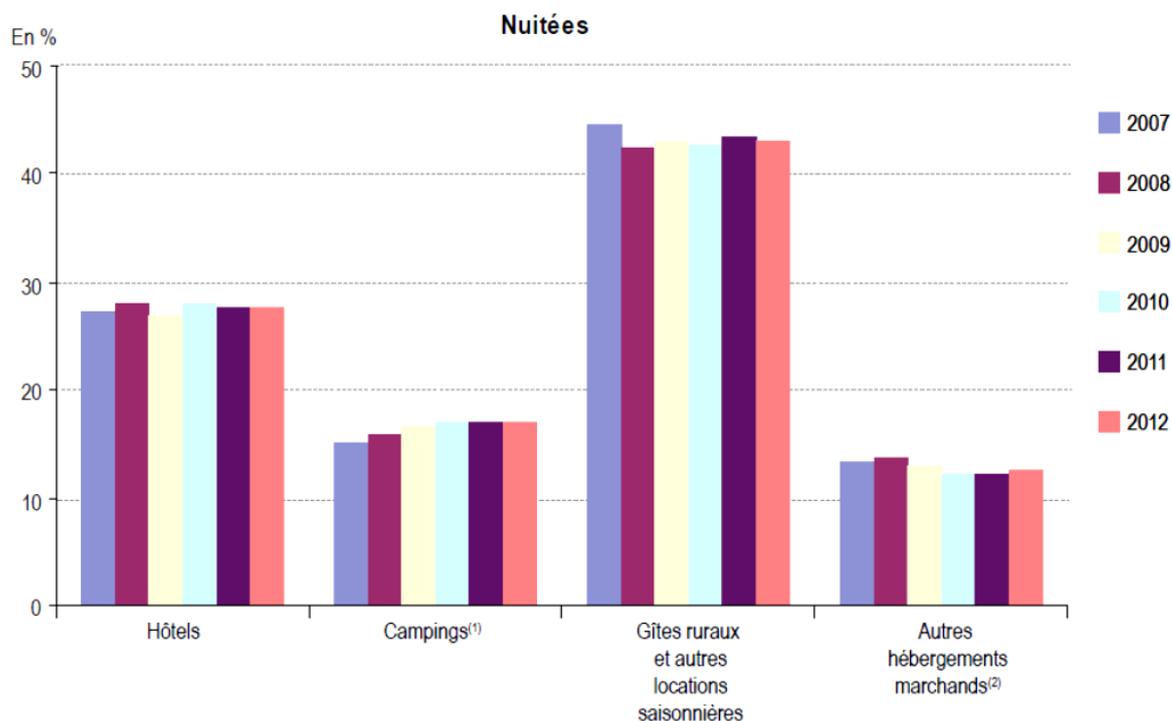
- **Les nuitées**

Une nuitée est, d'après le dictionnaire Larousse, la « *Durée du séjour dans un hôtel, de midi au jour suivant à midi ; nuit d'hôtel.*⁹ ». Le Compte satellite examine la quantité des nuitées consommées par les touristes. Les graphiques de cette publication vont nous aider à définir, quel type d'hébergement faut-il développer pour satisfaire la demande des clients. On va analyser les deux graphiques et conclure leur valeurs. Les graphiques ont été développés pour deux groupes séparés : les touristes français et les touristes étrangers.

⁹ Nuitée. *Larousse.fr* [online]. 2012 [consulté le 2014-03-19]. Accessible sur : <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/nuit%C3%A9e/55233>

Les graphiques de chaque groupe nous montrent les nuitées distinguées selon le type d'hébergement.

On commence avec les nuitées des touristes français:



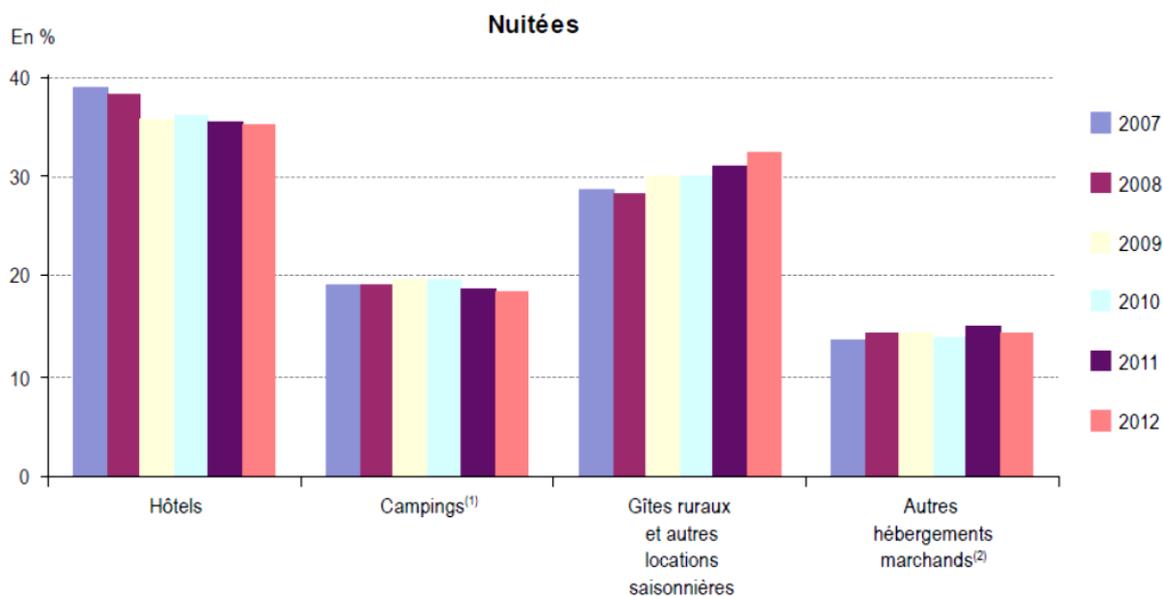
Le graphique 1: Nuitées en hébergements marchands des touristes français

La source : Le Compte satellite du tourisme 2012¹⁰

Selon ce graphique du Compte satellite, les touristes français préfèrent être logés dans les gîtes ruraux et autres locations saisonnières. Ce type d'hébergement représente à peu près 43 % de nuitées en 2012. Il est en avance sur le deuxième type, les hôtels, d'environ 15 %. Après les hôtels il y a les campings avec 17 %, suivies par les autres hébergements marchands.

¹⁰ *Le compte satellite du tourisme 2012* [online]. 2013 [consulté le 2014-04-16]. ISBN ISSN 2271-2518. Accessible sur : http://www.dqcis.gouv.fr/files/files/directions_services/etudes-et-statistiques/stats-tourisme/compte-satellite/2013-12-compte-satellite-tourisme-2012.pdf

Si l'on compare les données des touristes français avec ceux des touristes étrangers, on découvre plusieurs différences. Voici le graphique:



Le graphique 2 : Nuitées en hébergements marchands des touristes étrangers

La source : Le Compte satellite du tourisme 2012

La différence la plus marquante est entre les nuitées dans les hôtels consommées par les Français et les étrangers. Les chiffres des touristes français ont été plus ou moins stables au niveau de l'hôtellerie et cette branche a été plus préférée que les autres. Au contraire, le graphique des nuitées des étrangers nous dit que les hôtels sont de moins en moins recherchés parmi les touristes. En plus, il n'y avait que 3 % de différence entre les hôtels et les gîtes en 2012. Ce sont les chiffres des gîtes qui augmentent ces dernières années. Les gîtes représentent une branche prometteuse dans l'hébergement, parce que les gîtes ruraux sont les seules qui ont vécu une stable augmentation des chiffres depuis l'année 2009. Il est probable que cette augmentation va continuer et que les gîtes ruraux seront de plus en plus recherchés également parmi les clients étrangers.

- **La synthèse des graphiques**

L'analyse des deux graphiques nous a révélée plusieurs nouvelles informations. Elles pourront être utiles surtout pour les entrepreneurs qui hésitent, quel d'hébergement ils vont lancer en France. D'après le Compte, l'hôtellerie est un type d'hébergement bien-aimé par les deux groupes. Puisqu'il y a une grande

compétition, un nouvel entrepreneur pourrait avoir des difficultés d'entrer dans ce domaine. Par contre, les gîtes ruraux sont de plus en plus préférés par les touristes étrangers et ils sont les seuls qui ont vécu une augmentation continue des chiffres. Il est fort possible que la demande va continuer à augmenter. Les gîtes sont chaque année de plus en plus recherchés, parmi les touristes français, ainsi que ceux étrangers. Il faudra observer cette tendance afin de conserver le niveau de services dans l'hébergement. Cela veut dire qu'il faut élever le nombre des gîtes ruraux et des services alignés : ainsi on pourra couvrir la demande des clients dans le futur.

3. Présentation du Var

Le département varois est situé au milieu de Provence dans le sud-est de la France. Il fait partie de la région provençale, entouré par quatre départements: Bouches du Rhône, Vaucluse, Alpes de Haute Provence et Alpes Maritimes. Il est baigné dans le sud par la Méditerranée. Le Var de est, après Paris, le deuxième département le plus visité de France. Les 432 kilomètres de côtes sur le littoral, des nombreux monuments et 3.000 heures du soleil par an, font du Var une base exceptionnelle pour les buts du tourisme¹¹.

Les sites intéressants

Le Var possède beaucoup de sites intéressants pour les touristes. Grâce à sa position favorable au milieu de la Côte d'Azur, le département varois est bien-aimé et fréquemment visité par les voyageurs. Une des villes célèbres et beaucoup visitées dans le Var est Saint-Tropez, qui attire annuellement les visiteurs du monde entier. Puis on y trouve des autres villes importantes comme Cannes ou Nice qui font également une partie importante du tourisme mondial. Le Var offre la culture, l'histoire ou des activités diverses comme le parapente, les randonnées montagnardes, le surf ou la navigation. Les points d'intérêt, de la pointe de vue touristique, seront analysés en détail dans *le chapitre 3.2. : Les sites intéressants et accessibles à partir de Port Grimaud*. Ces sites sont organisés dans le mémoire selon leur position dans le département varois. Ils ont été choisis selon leur importance et leur attractivité de la pointe de vue touristique.

3.1 Port Grimaud, une destination touristique

Port Grimaud est une petite cité lacustre, située dans le Golfe de Saint-Tropez. Les terrains avant la création de la ville actuelle étaient marécageux et infertiles. C'était François Spoerry, un architecte alsacien, qui a découvert son charme caché. En 1966, il a construit la ville dans le style vénitien qui s'appelle Port Grimaud.

¹¹ PRÉSENTATION DU VAR. *Var.fr* [online]. 2013 [consulté le 2014-01-14]. Accessible sur : <http://www.var.fr/infos/le-var/presentation>

La destination touristique

Port Grimaud est une destination fréquemment visitée par les touristes. L'Organisation mondiale du tourisme (OMT) a défini la destination d'un voyage comme « *l'endroit visité qui tient une place centrale dans la décision de faire le voyage* »¹². C'est pourquoi la destination touristique est une appellation appropriée pour Port Grimaud. La ville est située à proximité des villes bien-aimées par les touristes. En plus, elle est une base touristique idéale : elle permet de rayonner dans toutes les directions et les voyageurs peuvent admirer les sites de la Côte d'Azur. La ville se trouve au milieu de la baie du Golfe de Saint-Tropez, huit kilomètres à sud-est de Sainte-Maxime et à nord-est de Saint-Tropez. Port Grimaud est une base idéale du départ à Cannes, Nice, Monaco ou Marseille.

La situation de Port Grimaud

La position avantageuse de Port Grimaud et ses environs est illustrée dans *l'annexe 1: Plan du littoral varois de ce mémoire*. On y voit la situation de Port Grimaud et les villes importantes pour le tourisme. Ces dernières seront présentées dans des chapitres qui suivent. Port Grimaud est entouré des institutions qui permettent de remplir les besoins des touristes dans le domaine. Les informations sur ces institutions, ainsi que les possibilités pour les améliorer, se trouvent dans la partie pratique de ce mémoire.

Le transport

Les touristes logés à Port Grimaud ou ses environs peuvent se déplacer à l'aide du transport commun. Le transport varois assure la liaison directe entre Port Grimaud, Saint-Tropez et Saint Raphaël. Une autre possibilité du transport commun sont soit les autocars contractés, soit ceux des bureaux du tourisme. Il est possible de se mettre d'accord avec les responsables des bureaux de tourisme pour pouvoir louer leurs autocars.

¹² Comprendre le tourisme: Glossaire de base. *Organisation mondiale du tourisme* [online]. 2014 [consulté le 2014-02-25]. Accessible sur : <http://media.unwto.org/fr/content/comprendre-le-tourisme-glossaire-de-base>

3.2 Les sites intéressants et accessibles à partir de Port Grimaud

Le mémoire se focalise sur les sites intéressants et accessibles, surtout pour les touristes logés à Port Grimaud ou dans l'hébergement qui l'entoure. C'est pourquoi nous allons se focaliser sur le département du Var et ses environs.

Les points d'intérêt accessibles du Port Grimaud sont organisés d'après leur position dans le département varois. Ils ont été choisis selon leur importance et attractivité de la point de vue touristique.

a) Le Sud du Var

Le Sud du département varois est bien connu pour ses plages le long du Côte d'Azur. On y trouve aussi des villes importantes comme Toulon ou Saint-Tropez qui ont gagné leur prestige non seulement en France, mais dans le monde entier.

- **Saint-Tropez**

Saint-Tropez était dans son origine un petit port et qui a évolué dans un centre célèbre des millionnaires. D'après une légende, Saint-Tropez tient son nom au saint Tropez de Pise. Il vivait dans les temps de Néro qui l'a fait décapiter. Puis il a mis son corps sur un fleuve qui l'a amené jusqu'à futur Saint-Tropez¹³. Ce site est fréquemment recherché par les plaisanciers du monde entier, quoique on dit que dans le vieux port ils paient un mil euros par nuit pour le stationnement de leur bateau. Saint-Tropez est bien connu pour la série des films « Le Gendarme de Saint-Tropez » avec Louis de Funès dans le rôle principal. La série de six comédies, dont la première est sortie en 1964, a rendu célèbre toute la ville de Saint-Tropez.

¹³ L'histoire de Saint-Tropez. *Saint-Tropez.fr* [online]. 2014 [consulté le 2014-02-22]. Accessible sur : <http://www.saint-tropez.fr/fr/Culture/HistoiredeSaintTropez/tabid/547/Default.aspx>

Les monuments

Un monument très connu est l'ancienne gendarmerie, où la série Le Gendarme a été tourné. C'est un lieu à ne pas manquer pour tous les visiteurs de la ville. Puis il y a la Citadelle, située sur la colline, qui nous permet de voir tout le paysage autour de Saint-Tropez. Ceux qui veulent découvrir les sites intéressants de Saint-Tropez peuvent commencer leur circuit devant l'ancienne gendarmerie, ensuite parcourir le long du vieux port et admirer les bateaux de luxe. Puis ils peuvent avancer jusqu'au mémorial du débarquement des alliés en 1944 et monter vers la Citadelle battue au XVIII^e siècle. Pour finir on peut descendre jusqu'à la Place des Lices et revenir à la gendarmerie.

- **Grimaud**

Un village intéressant est Grimaud, situé à quatre kilomètres de Port Grimaud. On y trouve plusieurs monuments historiques, ainsi que des belles vues sur le paysage local. En addition, il est possible de parcourir tout le village sans limitation et par exemple suivre un circuit touristique proposé par le Bureau du tourisme de Grimaud.

Le château

Le monument qui domine tout le paysage est le vieux château construit entre XIII^e et XIV^e siècles. Il a été battu sur les fondements d'un habitat fortifié au XI^e siècle. Pendant sa longue histoire il servait comme le siège des comtes de Provence. Ses derniers habitants l'ont malheureusement quitté après la Révolution française et le château est tombé en ruine. La ruine est accessible au public sans limitation. On peut profiter d'une vue excellente sur tout le paysage qui entoure le village.

La Chapelle des Pénitents et l'Église de Saint-Michel

Des autres monuments significatifs sont la Chapelle des Pénitents et l'Église de Saint Michel. La Chapelle des Pénitents fut construite pour les Pénitents Blanc qui y officiaient. Dans l'intérieur de la chapelle abrite les statues des saints

et le retable du XII^e siècle. L'autre monument, l'Église Saint-Michel, date du XIX^e siècle. Il est consacré à Saint Michel dont statue se dresse à l'intérieur de l'église. On peut admirer aussi les vitraux créés en 1975¹⁴.

Les circuits touristiques

La mairie de la ville propose des brochures avec plusieurs circuits : ils sont planifiés selon la longueur et le nombre de monuments que l'on veut voir. Les visiteurs de cette ville peuvent choisir un de ces circuits touristiques pour se renseigner des monuments historiques et admirer les beautés de ce site. Tous les circuits sont accessibles sans exception. Cependant il faut considérer la difficulté du terrain, surtout en ce qui concerne la montée au Château. Cette dernière pourrait causer des problèmes pour les personnes à mobilité réduite.

La liaison entre Port Grimaud et Grimaud

En ce qui concerne le transport entre les deux endroits, il est possible d'utiliser plusieurs moyens du transport, y compris le vélo. La marche à pied n'est pas recommandée car il n'y a pas de trottoir le long de la route. Un autre moyen de transport est le Petit train. Il s'agit d'un train panoramique qui est assorti au transport des touristes. Le prix des billets individuels est fixe, par contre on peut profiter d'une réduction pour les groupes. Il dépend du nombre des personnes et de la fréquence regardant les achats des billets.

- **Ramatuelle**

Au sud de Saint-Tropez on trouve Ramatuelle. Cette ville médiévale possède plusieurs atouts à la fois. Elle fut construite sur une colline et le plan de la ville a la forme d'escargot. Chacun qui entre Ramatuelle peut aspirer son atmosphère historique et admirer les monuments : par exemple des anciennes prisons construites sous Napoléon III, ou la porte Sarrazine qui date du XVI^{ème} siècle.¹⁵

¹⁴ Le circuit historique. *Grimaud-provence.com* [online]. 2014 [consulté le 2014-02-12]. Accessible sur : <http://www.grimaud-provence.com/grimaud/fiches-patrimoines/circuit.pdf>

¹⁵ Ramatuelle. *Ramatuelle-tourisme.com* [online]. 2014 [consulté le 2014-03-14]. Accessible sur : <http://www.ramatuelle-tourisme.com/ramatuelle-cote-mer-index-fr.htm>

Et si l'on est à Ramatuelle, il faut visiter également sa plage superbe, appelée Pampelonne. Il s'agit d'une des plages les plus célèbres du monde. Elle a servi comme lieu de tournage de plusieurs films et elle constitue un endroit préféré par beaucoup d'acteurs. Outre Brigitte Bardot, ce sont par exemple Sylvester Stalonne, Claudia Schiffer, Elton John et Paris Hilton.

- **Les Îles d'Hyères**

Outre les villes il y a aussi des perles naturelles dans le sud varois. Par exemple les Îles d'Hyères (autrement appelés les Îles d'Or), situées au sud de la côte varoise. Les Îles d'Hyères se composent de trois îles appelées l'Île de Porquerolles, l'Île de Port-Cros et l'Île du Levant. L'Île Port-Cros est à même temps un parc national qui protège sa faune et flore exceptionnelle.

Toutes les trois îles sont accessibles à l'aide des navettes qui partent de deux ports différents : un port pour l'île de Porquerolles et l'autre pour les îles de Port-Cros et du Levant.

b) L'Est du Var

L'Est du Var est considéré comme un centre du tourisme et de la culture. On y trouve les villes anciennes ainsi que modernes, ou des villes des grands noms comme Cannes et Nice, qui se trouvent un peu plus d'une heure de route de Port Grimaud.

- **Fayence¹⁶**

On va commencer avec Fayence qui se trouve dans le centre-est du Var. Fayence a existé déjà dans l'époque des Romains qui y ont laissé leurs empreintes. Cette ville ancienne a bien prospéré grâce à la céramique de faïence. L'article final ressemble plutôt à la porcelaine qu'à la céramique et il appartient aux articles recherchés non seulement dans le département du Var. Ce type de la fabrication artisanale est née en Égypte il y a à peu près 5 mil ans. Faïence représente

¹⁶ Présentation. *Fayence site officiel* [online]. 2014 [consulté le 2014-02-21]. Accessible sur : <http://www.ville-fayence.fr/presentation/presentation>

une partie de la culture et elle est recherchée par les amateurs de l'art jusqu'à nos jours.

Les monuments de Fayence

La ville de Fayence a plusieurs monuments historiques. On y trouve par exemple la Porte Sarrazine, un vestige des remparts de la ville ancienne qui a été construit au XIII^e siècle. Puis il y a la Tour de l'Horloge, l'église Saint Jean-Baptiste et la chapelle Notre-Dame de Cyrès. Cette dernière a été battue dans l'époque romaine. En plus, on peut y trouver au total treize fontaines qui sont dispersées dans les ruelles et petites places dans toute la ville.

Quoique Fayence ait une longue histoire, elle a aussi des éléments modernes – elle est devenue le premier centre du vol à voile d'Europe. Ce centre a été lancé il y a presque 80 ans et il propose les vols avec les instructeurs expérimentés jusqu'à aujourd'hui. Ce mariage unique de l'histoire et l'époque moderne font de Fayence une destination par excellence, et non seulement de la pointe de vue du tourisme.

- **Cannes et le Festival international du film**

Si l'on suit le littoral vers l'Italie, la première station sera Cannes. Cette ville est bien connue surtout pour le célèbre Festival de Cannes. Ce Festival international du film a été créé juste après la Seconde guerre mondiale en 1946. Son fondateur, le ministre de l'Instruction Publique et des Beaux-Arts, l'a fait naître pour qu'il puisse concurrencer la Mostra de Venise, puis pour contribuer à l'évolution du cinéma et pour le rendre accessible au public. Le Festival de Cannes a lieu chaque année au mois de mai. Au cours du temps il a gagné sa gloire et dans l'époque contemporaine il est devenu un des festivals les plus prestigieux du monde. Comme le plus grand marché du film dans le monde entier, le Festival de Cannes a aussi un important rôle économique. Le budget du Festival est à peu près 20 millions d'euros, dont la moitié provient de l'état et de la ville¹⁷. L'autre moitié se compose de l'argent des partenaires, des groupes professionnels

¹⁷ À propos du Festival. *Festival-Cannes.com* [online]. 2014 [consulté le 2014-03-14]. Accessible sur : <http://www.festival-cannes.com/fr/about.html>

et des sociétés privées. Les films estimés comme les meilleurs seront remis la Palme d'Or – la décoration la plus prestigieuse de tout le festival.

- **Nice**

Si l'on part de Cannes à nord-ouest, après 25 kilomètres on arrive à Nice. Il s'agit d'un centre de tourisme recherché et populaire parmi les visiteurs. Nice accueille quatre millions de touristes sur la totalité de neuf millions qui arrivent en Provence. Le tourisme est pour Nice une source importante des économies : cette industrie apporte à peu près 1,5 milliards euros (30 %) de ses rentrées par an, dont 1 milliard représente les dépenses des touristes. En ce qui concerne les monuments et autres sites importants de Nice, on peut nommer le théâtre national, plusieurs musées ou par exemple des salles de concert.

Nice se classe parmi les destinations de « haute classe » car 59 % des hébergements hôteliers sont les hôtels de 3 ou 4 étoiles. Tels hôtels sont recherchés aussi pour les buts du tourisme des affaires, parce que Nice accueille annuellement environ 500 000 congressistes, qui représentent 30 % de la clientèle niçoise¹⁸.

c) **Le Nord du Var**

Le Nord du Var est majoritairement montagneux, percé par plusieurs rivières. La rivière, la plus importante de la pointe de vue touristique, est Verdon qui a percé les gorges du même nom. La situation des Gorges du Verdon et ses environs est bien visible dans *l'annexe 2 : La situation des Gorges du Verdon*.

- **Les Gorges du Verdon**

Le Verdon, qui provient possiblement du mot latin « viridum », doit son nom à sa couleur extraordinaire. Mais pourquoi l'eau de Verdon est verte ? La couleur est causée par le fluor et les microalgues qui y sont présents. En parcourant les tendres sols calcaires entre le village de Rougon jusqu'au lac de Sainte-Croix,

¹⁸ Les chiffres clés. *Ville-Nice.fr* [online]. 2008-2010 [consulté le 2014-02-03]. Accessible sur : <http://www.ville-nice.fr/Tourisme/Decouvrez-Nice/Les-chiffres-cles>

elle a créé un canyon majestueux admiré par tous ceux qui le visitent. Le Canyon de Verdon est le plus grand canyon naturel après le Grand Canyon aux États Unis. La profondeur de la faille oscille de 250 m jusqu'aux 600 m. La rivière du Verdon se jette dans le lac de Sainte-Croix qui offre les plages sableuses et l'eau douce. Le lac est, en ce qui concerne la superficie, le troisième lac de la France. Il s'étend sur 2200 hectares et il contient 760 mètres carrés d'eau. Le lac est entouré par des petits entrepreneurs qui offrent les services touristiques : par exemple ceux qui aiment les activités sportives peuvent louer un bateau à aubes ou grignoter dans les buvettes. Des nombreux visiteurs viennent aussi pour profiter des nombreuses pistes de randonnées.

- **Moustiers-Sainte-Marie**

En ce qui concerne la culture, il y a un petit village pittoresque appelé Moustiers-Sainte-Marie à proximité du lac de Saint-Croix. Il s'agit d'un ancien village où on peut savourer l'atmosphère historique et apprendre les légendes de cet endroit.

d) **Les destinations à l'est du Var**

Si nous continuons de Nice à nord-ouest le long de la Côte d'Azur, nous allons atteindre la Principauté de Monaco. Elle est située dans le Sud-Ouest de la Provence et elle est, quant à sa superficie, le plus petit état du monde après le Vatican. La Principauté de Monaco a gagné son prestige principalement pour le Palais Princier, le casino et le circuit de Formule 1.

- **La Principauté de Monaco**

Le Palais Princier et la cathédrale de Monaco

Le Palais Princier sert comme le siège des princes jusqu'à aujourd'hui. La première pierre fut posée en 1215 afin de construire une forteresse. Le Palais a subi des nombreuses reconstructions jusqu'à 1814, quand il a gagné sa forme d'aujourd'hui. Certaines parties du Palais sont accessibles pour les touristes à la présentation du billet acheté. À proximité du Palais se trouve la cathédrale

qui cache les tombes des membres de la famille princière. Elles sont accessibles gratuitement au public. Une des tombes les plus connues et les plus décorées est celle de la Princesse Grace de Monaco. Elle était actrice qui a épousé prince Rainier III et devenue princesse. Princesse Grace est disparue tragiquement dans un accident de voiture en 1982¹⁹. Sa tombe est, depuis son enterrement, fréquemment visitée par des nombreux touristes qui viennent la rendre hommage.

La visite du Palais et de la cathédrale peut être liée avec la visite du Musée océanographique qui rassemble des nombreux objets uniques de la mer. Plus d'informations dans le *chapitre 4.1.3 Les excursions, paragraphe c) Monaco*.

Le Casino de Monte-Carlo

Si l'on descend du palais à Monte-Carlo, un des quatre quartiers du cité-ville Monaco, on peut visiter le célèbre Casino. Le Casino de Monte-Carlo a été construit par le fameux architecte Charles Garnier dans le style de Beaux-Arts. Le Casino est un des monuments les plus importants en ce qui concerne le tourisme et le gambling. L'entrée dans certaines sections est gratuite et permise qu'aux visiteurs majeurs et décentement habillés.

Le circuit de Monaco

En découvrant Monaco, le circuit de Formule 1 de Monaco est à ne pas manquer. Il se trouve à proximité du Casino de Monte-Carlo. Il sert la majorité de l'année comme une route normale, mais il est fermé au transport quotidien pendant le Grand Prix de Formule 1. Il s'agit d'un des circuits les plus célèbres de tout le Grand Prix.

¹⁹ Trois jours d'hommages monégasques pour Grace Kelly. *L'Express.fr* [online]. 2012 [consulté le 2014-02-12]. Accessible sur : http://www.lexpress.fr/styles/vip/trois-jours-d-hommages-monegasques-pour-grace-kelly_1161949.html

e) Les points d'attraction à l'ouest du Var

- **Marseille**

À l'ouest du département varois se trouve Marseille, une ville ancienne qui fut le centre marchand d'une grande partie de l'Europe. Marseille est la capitale de la région provençale qui a été fondé par les Phocéens 600 ans avant J.-C. Marseille offre des nombreux monuments historiques comme la basilique Notre-Dame de la Garde. Située sur la colline au-dessus de la ville, elle est un point marquant et majestueux de toute la ville. La cathédrale est une cible importante pour le tourisme ainsi que pour la religion – chaque année elle accueille des nombreux pèlerins qui veulent rendre hommage à Vierge Marie et Jésus, dont statue veille du sommet du beffroi sur tout le paysage. En visitant Marseille, on peut voir aussi les restes des anciennes constructions romaines, des églises anciennes et modernes ou par exemple le fort Saint-Jean qui a été battu pour protéger la ville.

Marseille a, grâce à ses monuments et ses sites d'intérêt, un fort potentiel au niveau du tourisme. En 2012 elle a accueilli plus de 900 000 touristes, qui ont apporté à peu près 150 millions d'euros dans la caisse de la ville²⁰. Le tourisme est donc une considérable source des économies de Marseille et il faut consacrer assez d'attention à ce domaine.

En ce qui concerne les environs de Marseille, les touristes peuvent aussi visiter le Parc national des Calanques – un but des randonneurs et des gens sportifs, ou juste pour ceux qui aiment la nature exceptionnelle. Ils s'étendent à l'ouest de Marseille jusqu'à Cassis. L'accès dans les Calanques est réglementé à cause du risque d'incendie. Cela concerne les véhicules motorisés. Les réglementations s'effectuent dans la période du 8. avril jusqu'au 30 septembre. L'accès est interdit pour les véhicules motorisés pendant la journée du 4 juin jusqu'au 30 septembre. Cela signifie qu'il n'est pas possible d'accéder les Calanques pendant la saison avec l'autobus ni l'autocar, ce qui va compliquer les excursions touristiques. Pourtant il est possible d'entrer à pieds faire les randonnées à partir du parking. Une autre possibilité est venir en bateau et soit se faire déposer

²⁰ Marseille, ville de tourisme. *Marseille.fr* [online]. 2013 [consulté le 2014-02-25]. Accessible sur : <http://www.marseille.fr/sitevdm/decouvrir-marseille/une-ville-de-tourisme>

dans les Calanques-même, soit faire un circuit pour pouvoir les admirer de la mer. Quelques entreprises qui réalisent ces circuits font aussi les périples autour du fameux Château If, la prison sur la mer qui est devenue célèbre grâce au film *Le Comte de Monte-Christo*. Il est possible de joindre le périple autour de Calanques avec celle du Château d'If, par exemple avec les Croisières Marseille Calanques pour 14,50 euros²¹.

3.3 Les fêtes, festivals et autres événements dans le Var

Quand on parle des activités que l'on peut exercer autour de Port Grimaud, il faut mentionner les fêtes et festivals qui s'y déroulent chaque année. Ces événements sont accessibles pour tout le public. C'est pourquoi les résidents ainsi que les touristes peuvent en profiter et découvrir la culture française. C'est également un avantage pour les bureaux du tourisme et les tour-opérateurs : ils peuvent accommoder leurs voyages à ces événements et les propager parmi les clients.

Le texte suivant présente une sélection des événements et indique leurs points intéressants.

Le corso fleuri

Le corso fleuri, aussi appelés les corsos du mimosa, est une grande fête traditionnelle qui se produit dans plusieurs villes de la Côte d'Azur. Il se produit habituellement au mois de février.

Le corso réunit les bénévoles et les visiteurs qui profitent des premières fleurs de l'année. Les bénévoles circulent dans les chariots et jettent les fleurs sur les spectateurs. Ceux qui veulent peuvent ramasser un grand bouquet de fleurs diverses. La participation à la fête est gratuite et bien accessible.

²¹ Visite des Calanques, de la Baie de Marseille et du Château d'If. *CROISIÈRES MARSEILLE CALANQUES* [online]. 2014 [consulté le 2014-02-25]. Accessible sur : <http://www.croisieres-marseille-calanques.com/fr/visite-des-calanques-et-du-chateau-dif-horaires-et-tarifs>

Le Harley-Davidson

On commence avec le Harley-Davidson Euro Festival qui se passe chaque année au mois de mai. Cette année, en 2014, il se déroulera du 8 au 11 mai. Il s'agit d'un immense festival qui a lieu dans tout le golfe de Saint-Tropez. Les participants peuvent admirer les démonstrations des motos, participer aux nombreux concours ou temporairement devenir le « harleyiste ». Pendant le festival on peut écouter les musiciens ou profiter des buvettes. Les visiteurs de cet événement peuvent profiter des hébergements locaux. Quelques bureaux du tourisme et autres entrepreneurs bénéficient de ce festival et le proposent à leurs clients. Puisqu'il s'agit d'un festival unique, il est toujours possible d'attirer les amateurs des deux roues.

Le Festival de plage de rock

Après le festival de Harley-Davidson, ce sont les concerts du rock dans le camping de Port Grimaud. Ce « Festival de plage de rock » est encore gratuit et il va se dérouler pendant les mois de juillet et août. Les groupes, participants au Festival, vont jouer d'après un harmonogramme prévu, principalement dans la soirée.

La fête nationale du 14 juillet

Pendant la haute saison, le 14 juillet, il y a la fête nationale qui est en même temps le jour férié en France. Cette fête commémore deux événements historiques : le premier est la chute de la Bastille qui a pris le lieu au 1789. Deuxième événement est la naissance de la Fédération Française en 1790. La fête nationale, elle aussi, représente une partie importante de la culture française et elle est célébrée dans toute la France. Le feu d'artifice de Port Grimaud sont organisés par la mairie de la ville qui les fait tirer d'un bateau sur la mer. Tout le spectacle est accompagné par la musique scénique qui permet aux spectateurs de savourer l'atmosphère.

Les Grimaldines

Les Grimaldines se dérouleront du mois de juillet jusqu'au mois d'août. Il s'agit d'un festival unique qui présente la musique du monde. Il propose les concerts, spectacles et autres événements culturels dans les rues de Grimaud, ainsi que dans le vieux château. Les Grimaldines regroupent des nombreux artistes qui vont nous faire une excursion acoustique dans le monde.

Le Festival international de sports extrêmes

Après la fête nationale se déroulera aussi le Festival international de sports extrêmes. On va y voir les wakeboards, à chaque fois exécutés par les sportifs expérimentés dans leur branche. Le Festival va prendre lieu du 9 au 11 août et on peut le promouvoir principalement parmi les étudiants ou les jeunes. Ils seront probablement plus intéressés que les personnes âgées, en plus la majorité des étudiants aura les vacances scolaires. En plus, ceux qui veulent essayer cette activité, ils peuvent s'inscrire gratuitement sur place et participer au programme eux-mêmes.

Les voiles de Saint-Tropez

Les voiles de Saint-Tropez signifient une compétition unique des bateaux à voiles. Il y a plusieurs compétitions de voiliers, dont le plus important se déroule à la fin de septembre. Tous les bateaux se réunissent vers la côte du Golfe de Saint-Tropez pour pouvoir participer à la compétition. La majorité des bateaux à voiles est garée dans le vieux port et dans les ports attenants à Saint-Tropez. Cela constitue une possibilité unique, pour les spectateurs et les amateurs des voiliers, de découvrir leurs beautés.

Partie pratique

4. Analyse du marché touristique à Port Grimaud et alentours

L'objectif de ce mémoire est la proposition d'un plan de l'amélioration des services touristiques. Pour améliorer ou créer les services, il faut d'abord connaître le marché touristique dans lequel ils sont appliqués.

On va diviser le marché en deux secteurs : les facteurs de l'offre et les facteurs de la demande. Les facteurs de l'offre sont, entre autres, l'analyse SWOT de la destination touristique, l'analyse de l'offre et de la compétitivité. L'autre section, les facteurs de la demande, est constituée par l'analyse de la clientèle du Var et de sa demande en ce qui concerne les produits touristiques.

4.1 Les facteurs de l'offre

4.1.1 L'analyse SWOT de la destination de Port Grimaud et ses environs

L'analyse SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats), autrement appelée AFOM (Atouts, Faiblesses, Opportunités, Menaces) est un outil important pour l'analyse stratégique. Nous allons l'utiliser pour le territoire de Port Grimaud et les lieux à proximité. Notre analyse SWOT est divisée en deux secteurs : d'origine interne et d'origine externe. Les facteurs d'origine interne (forces et faiblesses) sont ceux qui sont au fond du territoire examiné, par exemple ses conditions naturelles ou l'infrastructure. Par contre, les facteurs d'origine externe (opportunités, menaces) influencent le territoire de l'extérieur : par exemple la politique de l'État, les tendances des clients qui viennent dans le domaine etc.

À l'aide de l'analyse SWOT, nous allons identifier les facteurs qu'il faut entretenir, changer, effacer, ou qu'est-ce qu'il faut anticiper.

| | | |
|------------------------|---|--|
| Origine interne | Forces | Faiblesses |
| | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Une position avantageuse ✓ Proche de sites intéressants ✓ Un domaine bien équipé ✓ Un haut niveau des services ✓ Attrayant pour tous les groupes ✓ La gastronomie exceptionnelle | <ul style="list-style-type: none"> ✗ Des prix élevés ✗ Circulation des véhicules dense ✗ L'eau sale ✗ La barrière de la langue |
| Origine externe | Opportunités | Menaces |
| | <ul style="list-style-type: none"> ✓ La demande touristique augmentante ✓ Le prestige ✓ La possibilité d'excursions variées | <ul style="list-style-type: none"> ✗ La concurrence (Saint-Tropez, Ramatuelle) ✗ Les sinistres (Incendie, inondations) ✗ La pollution causée par les transports |

La grille 1 : L'analyse SWOT

La source : Auteur

a) **Les forces**

Pour commencer on va examiner les forces de Port Grimaud et les environs :

- **Position et les sites intéressants à proximité**

Un des éléments les plus forts de ce territoire est la position avantageuse de ce domaine. Comme il était déjà mentionné dans la partie théorique, Port Grimaud est très proche à Saint-Tropez, la ville la plus visitée après Paris. Le domaine de Port Grimaud est une base idéale pour ceux qui veulent découvrir les perles de la Côte d'Azur. Sa proximité aux sites intéressants de la Côte est un facteur qui influence la décision des clients de séjourner (ainsi que dépenser) dans le domaine.

- **Le site bien équipé avec un bon niveau des services**

Les atouts, comme le haut niveau de l'équipement et des services attirent tous les groupes des clients, principalement les familles (qui composent 79 % de la clientèle varoise (*voir le chapitre 4.2.1. : Analyse de la clientèle et de la demande dans le Var*), les jeunes ou les seniors. Tous les groupes touristiques peuvent choisir une gamme des services touristiques. Le site est riche en monuments historiques ainsi que culturels et il offre une grande quantité d'aventures. L'ensemble de tous ces éléments a un potentiel d'attraction de la clientèle.

- **La gastronomie**

La gastronomie est aussi un atout important qui influence le tourisme dans le domaine. Les produits emblématiques du Var sont sans doute les fruits de mer, les fruits et légumes ou les vins divers. On peut nommer aussi d'autres spécialités qui sont d'origine varoise : par exemple un produit pâtissier avec un nom caractéristique, la tarte tropézienne. Il s'agit d'une brioche gourmande, comblée avec deux crèmes pâtissières, tout couvert par une couche de grains de sucre. Une autre spécialité de la Côte est la Socca, une galette salée qui se consomme traditionnellement très chaude. Elle peut être assaisonnée par le poivre, le fromage ou mangée simplement toute seule.

b) Les faiblesses

Le deuxième groupe des facteurs internes est celui des faiblesses, qui constitue des facteurs négatifs pour le tourisme.

- **Les prix élevés**

Les prix, qui sont une des faiblesses dans ce domaine, sont plus élevés que les prix moyens hors des domaines touristiques. Néanmoins, il faut considérer l'emplacement de ce site : la ville de Saint-Tropez, située à huit kilomètres de Port Grimaud, accueille les clients de la haute société pendant toute l'année. Les prix des produits sont donc adaptés au prestige de la ville et à la couche de la société la plus fréquente. Saint-Tropez est aussi la ville de grandes marques, comme Gucci

ou Dior, ce qui augmente son prestige. Les prix élevés sont aussi à Port Grimaud et dans les campings attenants. Quelques personnes dans le camping Les Prairies de la Mer ont été interrogés sur les prix. Il s'agissait d'un questionnement oral, qui s'est déroulé pendant la saison d'été, parmi les touristes tchèques et quelques employés qui pouvaient comparer les prix. On a pu constater l'insatisfaction de la clientèle par rapport au prix global de la tarification de leur séjour. D'après eux les prix sont exagérés et si les sondés allaient revenir dans ce site dans le futur, ils apporteraient tout ce qu'ils pourraient pour ne pas avoir à dépenser autant. Cette faiblesse cause que les petits marchands peuvent perdre des considérables sommes d'argent.

- **La circulation**

Un autre aspect faible est la circulation des véhicules élevée qui se produit surtout pendant la saison touristique. Cela est en majorité le cas des touristes qui viennent en voiture. La circulation peut causer des retards des dizaines des minutes et ainsi compliquer les projets des touristes. Les automobilistes qui connaissent la situation observent les heures de pointe. La situation la plus tendue sur les routes est approximativement le matin entre 8h et 9h30 et le soir entre 17h et 19h.

- **L'eau sale**

L'eau impropre, indiquée sur la troisième place, est typique pour la plage de la ville de Port Grimaud. Vu la position de la ville au bout du Golfe de Saint-Tropez, toutes les alluvions s'empilent à ses plages. Quelques organisations s'occupent du nettoyage des alluvions au quotidien, au but d'améliorer le problème de la pollution de l'eau.

- **La barrière de langue**

Le dernier problème dans notre liste des faiblesses est celui de la barrière de langue. Cette faiblesse peut causer des problèmes de communication surtout aux clients qui ne parlent pas une langue étrangère (comme anglais, français ou allemand). Néanmoins, ceux qui travaillent dans les destinations touristiques

fréquemment visitées connaissent les bases de quelques langues étrangères. En plus, la clientèle dans les destinations françaises est composée des Français de 82 % (voir le chapitre 4.2.1. *Analyse de la clientèle et de la demande dans le Var*). La barrière des langues influence 18% de la clientèle touristique, mais dès que ce chiffre augmente annuellement, il est de plus en plus important de diminuer cette barrière.

En ce qui concerne les facteurs externes, ils sont divisés en opportunités et menaces. Ces deux secteurs regroupent les influences qui originent hors du territoire étudié. Cela veut dire que ce domaine ne peut pas directement changer l'influence des facteurs externes.

c) **Les opportunités**

- **La demande touristique**

Le premier élément qui représente une opportunité est la demande des clients. Il dépend des touristes, si le domaine de Port Grimaud va prospérer ou non. Leur décision peut être considérablement influencée par les forces et faiblesses du site visité. Un facteur important est aussi l'avis de ceux qui sont déjà venus dans le domaine. C'est pourquoi il ne faut pas sous-estimer l'accueil des clients qui ont décidé de voyager. Cela concerne aussi les organisations qui entreprennent dans le tourisme : « *La qualité de l'accueil en office de tourisme ou en syndicat d'initiative locale est une composante essentielle de l'incitation à la consommation touristique au coeur des territoires.* »²² Cela veut dire que les clients vont juger l'entreprise et ses services d'après l'impression qu'ils gagnent. S'ils arrivent dans un espace inapproprié ou croisent un responsable mal renseigné, ils peuvent soit changer d'avis et renoncer à l'achat du service, soit l'acheter et disperser un message négatif aux autres clients. C'est pourquoi il faut faire attention aux espaces et aux représentatives de la société. En ce qui concerne le Var, le message négatif est plutôt exceptionnel. On peut le conclure des données proposées

²² *Stratégies de création d'entreprise hôtelière et touristique*. Paris : Ellipses édition Marketing S.A., 2007. ISBN 978-2-7298-3561-3.

par le Compte satellite. Les résultats de leur enquête indiquent que neuf clients sur dix ont été satisfaits et que 98 % de la clientèle ont l'intention de revenir²³. En plus, les clients qui gagnent une bonne impression peuvent devenir vos ambassadeurs et prescripteurs par excellence. Tels prescripteurs peuvent fortement influencer la demande touristique dans le futur.

- **Le prestige**

Une autre opportunité de Var est son renommé, gagné grâce aux villes célèbres et la Côte d'Azur. Les villes comme Cannes, Nice, Saint-Tropez ou Marseille attirent des immenses nombres de touristes chaque année. Néanmoins, ces touristes ne demandent pas seulement un séjour dans une ville – souvent ils veulent découvrir aussi la culture, la nature et des autres sites intéressants. Ce point est lié aux nombreuses options des excursions, qui représentent la dernière opportunité dans notre grille.

- **Les possibilités d'excursions variées**

Comme il était déjà dit, le département varois est riche aux sites intéressants, la côte superbe et la culture exceptionnelle. On a déjà découvert que les touristes aiment le site et qu'ils sont satisfaits avec les services. Cela nous indique une forte probabilité que la demande touristique va augmenter et rester durable.

d) **Les menaces**

Les autres facteurs externes sont ceux qui menacent au domaine de Port Grimaud. Il s'agit principalement des villes concurrentes, situées dans le Golfe de Saint-Tropez.

- **La concurrence**

Les villes qui peuvent signifier une menace au niveau du tourisme constituent aussi le premier point dans la grille. C'est par exemple Sainte-Maxime, une commune située à 8 kilomètres de Port Grimaud. Cette commune propose

²³ *Le compte satellite du tourisme 2012* [online]. 2013 [consulté le 2014-04-16]. ISBN ISSN 2271-2518. Accessible sur : http://www.dqcis.gouv.fr/files/files/directions_services/etudes-et-statistiques/stats-tourisme/compte-satellite/2013-12-compte-satellite-tourisme-2012.pdf

des nombreuses possibilités d'hébergement, de la restauration et du loisir. Il s'agit aussi d'une ville littorale, dont plages sont disponibles au public. Des autres villes concurrentes à Port Grimaud sont Saint-Tropez et Ramatuelle, qui proposent leurs services (surtout l'hébergement et la restauration) aux prix plus élevés. Ces villes sont recherchées pour leur renommé ainsi que leur prestige.

- **Les sinistres**

Une autre menace dépend de la nature : Le département du Var est parfois tourmenté par les inondations. Par exemple pendant l'hiver 2014 il y avait une alerte orange. L'Institut des Risques Majeurs (IRMA) ²⁴ la décrit comme les événements qui peuvent mettre en danger la santé et la propriété des personnes et avoir des effets sur leurs activités quotidiennes. Ces événements peuvent négativement influencer la circulation, l'électricité, l'eau et autres. En ce qui concerne le var, en hiver il y avait deux morts et une personne disparue. Quand il n'y a pas beaucoup de pluie, le temps chaleureux pendant l'été peut être à l'origine des incendies qui se déroulent des fois dans le domaine. Les deux sinistres mentionnés peuvent avoir une influence négative sur la demande des clients.

- **La pollution**

La dernière menace qui figure dans notre grille est celle de la pollution. La définition, fournie par le dictionnaire Larousse, est une « *dégradation de l'environnement par des substances (...), des déchets (...) ou des nuisances diverses* »²⁵. La pollution est, en majorité, causée par les activités humaines, quoiqu'elle puisse avoir les origines dans la nature (par exemple une éruption volcanique).

La pollution est observée et mesurée par le ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie. Ce ministère a publié le bilan

²⁴ Que signifient les couleurs. *Irma-grenoble.com* [online]. 2000-2014 [consulté le 2014-01-20]. Accessible sur : http://www.irma-grenoble.com/05documentation/04dossiers_articles.php?id_DTart=97&id_DT=11&PHPSESSID=c15341fbc6f1e7462fdacdb679218b7e
<http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/pollution/62217>

²⁵ Pollution. *Larousse.fr* [online]. 2014 [consulté le 2014-03-20]. Accessible sur : <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/pollution/62217>

de la qualité de l'air qui a été mesurée en 2012. Selon cette publication, la région Provence Alpes Côte d'Azur figure parmi quatre régions où il y a la plus dense concentration de PM₁₀ (les particules dans l'air) qui peuvent être dangereuses pour la santé. Elle indique aussi la haute densité des complexes industriels et de l'ozone en PACA. Ces éléments de la pollution peuvent fortement influencer la qualité de l'air local, ainsi que la fréquentation du site.

4.1.2 L'Analyse de l'offre à Port Grimaud et ses environs

a) Les services de tourisme proposés

Port Grimaud est une importante destination touristique et il a un grand potentiel dans ce domaine. Il y a des nombreux établissements qui assurent les services divers. On va analyser surtout les institutions qui se trouvent dans la ville-même et alentours. Il faut que les touristes connaissent bien les services proposés pour pouvoir en profiter. Les services du tourisme ont une considérable influence sur la satisfaction des clients et sur leur décision de revenir dans le futur. Dans ce chapitre on va analyser les services choisis qui sont proposés dans le domaine de Port Grimaud. Éventuellement on va proposer des améliorations de certains services.

- **La restauration**

Une grande partie des entreprises de la ville sont les restaurants, les glaciers et les brasseries. L'offre de ces institutions est variée et riche. On trouve environ vingt restaurants à Port Grimaud et ses environs les plus proches. Les touristes peuvent profiter des nombreux types de cuisine et plusieurs styles des restaurants. En ce qui concerne les friandises, il y a en majorité les glaciers, les crêperies et autres, fréquents dans les domaines touristiques de l'été. On trouve même plusieurs petits kiosques à repas à emporter, des restaurants ou les kiosques de fruits et légumes le long de la route. En effet, les touristes peuvent profiter d'une grande gamme des services de la restauration.

- **L'hébergement**

Les premiers services du tourisme que l'on va analyser sont offerts dans la ville de Port Grimaud. En ce qui concerne l'hébergement, à Port Grimaud il y a 2 hôtels, une résidence d'appartements et des appartements à louer. L'Hôtel Suffren propose plusieurs types de chambres d'une chambre moyenne jusqu'à celle de luxe. On peut gagner une idée approximative sur les prix sur le portail Booking.com. Par exemple : deux personnes logées dans une chambre moyenne à la fin du juillet vont payer 1 265 euros par sept nuits. Par contre l'Hôtel Giraglia d'une étoile plus luxueux, donc ses clients vont payer 2 625 euros par sept nuits dans la même période. En ce qui concerne les appartements, leur prix dans la période mentionnée oscille entre 980 et 1 400 euros.

À proximité de la ville il y a, outre les institutions nommées, encore les campings qui offrent l'hébergement dans les mobil-homes, les caravanes ou les tentes. Le séjour pour deux personnes dans les mêmes dates que pour les hôtels coûte entre 990 et 1 120 euros²⁶. En ce qui concerne les touristes motorisés, il y a, dans la majorité des cas, une place de parking gratuite pour les clients.

Les données ci-dessus nous indiquent que les touristes ont la possibilité de choisir le type d'hébergement selon leurs préférences et leur budget. Tous les prix mentionnés dans cette section sont approximatifs, rassemblés dans le serveur www.booking.com

- **Les loisirs**

En ce qui concerne le loisir, Port Grimaud et ses environs offrent des nombreuses possibilités de passer le temps libre. Une d'elles, qui renforce l'économie du domaine en même temps, est le marché traditionnel qui se déroule au coeur de Port Grimaud. On y trouve des produits divers comme le vêtement, les fruits et légumes ou les boucles d'oreilles artisanales. Puis il y a les aliments typiques pour ce domaine – par exemple les fruits de mer, les légumes grillés

²⁶ *Booking.com* [online]. 2014 [consulté le 2014-03-04]. Accessible sur : <http://www.booking.com/>

ou la soupe de poisson. Ce marché a lieu le jeudi et le dimanche sur les deux plus grandes places plus grandes de Port Grimaud.

- **Les bateaux**

Outre les marchés, les visiteurs peuvent profiter des activités nautiques : la ville propose plusieurs sociétés qui louent les bateaux. On peut louer un bateau individuellement, ou choisir un circuit ou une excursion. Une des sociétés qui offrent des services pareils est Les Bateaux Verts. Elle possède les navettes qui circulent entre Port Grimaud, Saint-Tropez, Sainte-Maxime, les Issambres et les Marines de Cogolin. Un des trajets les plus recherchés est celui qui circule entre Port Grimaud et Saint-Tropez. Les Bateaux Verts offrent aussi des excursions dans quelques destinations éloignées, disponibles aussi aux groupes.

Les visiteurs qui veulent découvrir toute la ville peuvent aussi profiter du Circuit Coches d'eau. Il s'agit de l'excursion dans les canaux de Port Grimaud, tout en bateau. Ce circuit nous fait voir les lieux qui ne sont pas accessibles à pieds. Tous les clients questionnés ont été satisfaits par ce service, sauf quelques-uns qui ont réclamé sa courte durée. Le circuit dans les canaux coûte 5,50 euros et dure environ 20 minutes.

- **À la plage**

Si l'on sort de la ville à la plage, on peut essayer des nombreuses possibilités de passer les temps. Outre les bars et restaurants, il y a les loueurs de l'équipement sportif et nautique. Cela permet aux personnes intéressées d'essayer par exemple la plongée, la planche à voile ou le ski nautique.

- **Les attractions**

Quant aux loisirs hors de la ville, il y a Azur Parc qui propose des nombreuses attractions pour tous les amateurs de l'adrénaline. Azur Parc est situé dans la commune Gassin à peu près 2 kilomètres de Port Grimaud. Il est ouvert à partir du mois d'avril jusqu'au septembre, toujours de l'après-midi jusqu'à la nuit.

Les visiteurs peuvent acheter soit des attractions individuelles, soit un carnet des billets pour un nombre des attractions diverses. Ce dernier est plus avantageux au niveau du prix au cas de vouloir atteindre plusieurs attractions.

- **Les Prairies de la Mer**

Ce chapitre rassemble les informations sur les services touristiques dans le Golfe de Saint-Tropez. Les informations les plus détaillées sont celles du camping Les Prairies de la Mer. C'est aussi l'endroit connecté à l'enquête qui a été exercée pour les buts du mémoire présent. L'enquête dans Les Prairies de la Mer est spécialisée sur la clientèle tchèque, logée dans ce camping.

Le camping Les Prairies de la Mer qui se trouve juste à côté de Port Grimaud. Il s'agit d'un des plus grands campings autour de Port Grimaud qui peut accueillir à peu près 10 mille personnes dans les mobil-homes, caravanes ou tentes.

- **Les animations**

Le camping Les Prairies de la Mer propose un riche programme des animations et des autres possibilités pour profiter du temps libre. Le programme est le plus chargé surtout pendant la saison, au mois de juillet et août. Quelques animations sont limitées par la météo ou par la capacité. Le type et la fréquence des activités dépendent de la saison. À chaque fois il y a au moins un animateur présent qui mène l'activité et qui parle au minimum français et anglais.

L'accessibilité

Presque toutes les animations, sont gratuites et accessibles sans restriction. Elles sont atteignables sans payer même pour les personnes logées hors du camping. Cela nous indique que les touristes, qui se trouvent dans ce domaine, peuvent profiter de ce programme. Les bureaux du tourisme dans et hors du camping peuvent ainsi améliorer leurs services sans aucuns frais et ainsi satisfaire leurs clients.

La satisfaction

Les animations sont un important élément du bien-être des clients. Pendant la saison d'été 2013 s'est déroulé une enquête orale pour le but du mémoire présent. Cette enquête a été focalisée sur la satisfaction des clients en ce qui concerne les animations. Presque toutes les personnes questionnées ont participé au moins une fois à l'animation et elles étaient en majorité satisfaites. Les meilleurs retentissements étaient sur le tir à l'arc, la soirée pétanque et la « Ladies' Night ». Le texte suivant analyse chacune de ces trois activités choisies, mentionne leurs possibles défauts et options pour les améliorer.

Le tir à l'arc

Le tir à l'arc prenait place le mardi et le jeudi dans la matinée. Au début il y avait toujours l'explication des règles et la démonstration du tir. Cette activité a été bien expliquée presque à chaque fois. Pourtant quelques leçons ont été menées par un remplaçant qui n'a pas été assez renseigné. Cela causait des complications, par exemple que l'animateur a confondu l'arc droitier et gaucher ou s'il s'est perdu dans les règles du tir. C'est pourquoi il faudrait choisir parmi les animateurs au moins un remplaçant pour chaque activité et bien le renseigner. Si l'on observe cette astuce, les clients ne vont pas reconnaître le remplaçant et ils vont mieux profiter de l'animation.

La soirée pétanque

Une autre activité préférée, la soirée pétanque, est une des exceptions des autres animations parce qu'elle est payante. La pétanque est un jeu traditionnel qui provient du Sud de la France. C'est donc une bonne opportunité pour ceux qui veulent découvrir une partie de la culture provençale. La soirée pétanque comport pour ceux, qui ont payé, les boissons alcooliques et non-alcooliques, les brochettes ou les saucisses grillées et du pain. Les clients constituent des groupes de deux pour pouvoir participer au tournoi. Quelques participants étaient mécontents à cause des différents niveaux des joueurs. Les débutants étaient souvent mis contre les joueurs expérimentés qui les ont abattu. C'est pourquoi il faut classer les joueurs d'après leur expérience et d'après cela mettre les adversaires. Puis il faut minimaliser les pertes des boissons et des aliments.

Seulement ceux, qui ont payé, peuvent les consommer, mais des fois il y a des gens qui veulent y profiter sans donner de l'argent. Il n'est pas possible de fermer la place ou on joue à la pétanque et habituellement il y a beaucoup de joueurs. C'est pourquoi il faudra différencier les clients qui ont payé : par les bracelets, une marque sur le bras ou une autre marque qui va aider à les reconnaître. Cette précaution va permettre de conserver le niveau des services pendant toute la soirée, sans risquer une consommation inattendue.

Des petites imperfections sont aussi dans la grille des matches. Cette grille est marquée sur un grand panneau pour une meilleure lisibilité. Mais on marque seulement les nombres des équipes, non les noms des joueurs. L'animateur en charge marque les noms et les nombres des équipes seulement avant le début dans son carnet et il les annonce par le haut-parleur. S'il y a des joueurs qui ne parlent pas français, il est difficile pour eux de comprendre, entre autres, leur numéro d'équipe. Il est possible de réécrire tous les noms avec les nombres des équipes, mais cette méthode serait trop exigeante au niveau du temps. Si l'on n'est pas équipé d'un appareil, par exemple un projecteur, on peut ajouter le papier du carnet au panneau ou simplement utiliser un papier autocopiant. Cela va économiser beaucoup de temps et des nombreuses questions des clients.

La soirée « Ladies' Night »

Une autre activité préférée est la « Ladies' night ». Cette animation se déroule dans la soirée une fois par semaine dans un restaurant du camping. Le restaurant offert uniquement aux femmes un verre de champagne et un assortiment du délicieux sushi artisanal. En plus, cette soirée est organisée avec les Keilani Spa (voir ci-dessous), donc les femmes peuvent profiter du massage du dos et de la manicure fait par les professionnels. Les deux derniers étaient gratuits, néanmoins cela n'était pas pratique au niveau de l'économie. C'est pourquoi la manicure ainsi que le massage sont payants à partir de l'été 2013. Les hommes et les enfants peuvent venir à la Ladies' Night sans restriction, mais ils doivent payer leur consommation eux-mêmes.

Cette animation est bien aimée ainsi que bien réussie, il n'y a presque rien à corriger. Une seule faute considérable a été le fait qu'elle est devenue payante au milieu de la saison et sans prévenir.

Les activités non-animées

Outre les activités animées on peut profiter des courts de tennis, volley-ball, football et autres. L'accès est gratuit, de même que la location de l'équipement sportif. Quant à ce dernier, il faut déposer la caution de 10 ou 20 euros avec une pièce d'identité. Tout sera rendu à l'échange de l'équipement non endommagé.

Le camping Les Prairies de la Mer propose aussi des services payés, par exemple dans Keilani fitness & spa. On peut y exercer des activités variées comme la musculation, les massages, le jacuzzi ou le hammam.

Les autres campings dans le Golfe sont situés plus loin de Port Grimaud. Ils proposent les activités comme le tennis, le football, le volley-ball et dans quelques cas même la piscine privée. Les services du tourisme sont, au niveau de la qualité, comparables au camping Les Prairies de la Mer, par exemple dans la restauration ou l'hébergement. Néanmoins il n'y a qu'un autre camping dans le Golfe qui propose les animations : le Camping des Mûres. Sur son site internet ils offrent des activités comme la musculation, l'aquagym, le footing ou des tournois sportifs qui se déroulent pendant le mois du juillet et août. En plus ils organisent les danses et les soirées pour les personnes intéressées.

4.1.3 Les excursions

Dans ce chapitre on va analyser les excursions qui sont déjà proposées dans le domaine de Port Grimaud et alentours. Cependant qu'il s'agit des services proposés, les excursions signifient un aspect important qui influence la demande des clients. Elles constituent une considérable partie de l'offre de notre domaine étudiée et leur amélioration est essentielle pour le but de ce mémoire. C'est pourquoi je l'ai classé dans un chapitre individuel. Pour pouvoir proposer l'amélioration des excursions, on va utiliser les expériences empiriques, gagnées grâce à la participation à la majorité des excursions.

- **L'Offre des excursions**

L'offre principale des excursions, qui sont dédiées à plusieurs bureaux des nationalités variées, est assuré par un seul bureau de tourisme. Celui-ci propose

son programme aux autres responsables dans le camping pour augmenter le nombre des clients participants. En effet ils coopèrent avec plusieurs bureaux des pays divers. Les données proposés dans le texte suivant ont été gagnés pendant le stage professionnel qui s'est déroulé de mai en octobre 2013. Ce stage a été effectué dans le camping Les Prairies de la Mer avec la possibilité de participer à certaines excursions.

En ce qui concerne le thème, les excursions se déroulent à partir du mois de juin jusqu'au mois de septembre. à peu près la même période est valable pour les autres services qui seront proposés dans ce chapitre. Il faut observer les dates chez chaque activité présentée.

Dans le texte qui suit on va souligner les points forts et faibles de chaque excursion, ainsi que proposer leur amélioration. On va traiter les excursions choisies, qui se sont déroulées pendant la saison d'été en 2013. Ce sont : Saint-Tropez, les Gorges du Verdon, Monaco et la cave à vins.

- **L'Organisation des excursions**

Avant de commencer à analyser, nous allons spécifier le fonctionnement des excursions : pendant la saison de 2013, le programme des excursions a été posé le samedi ou le dimanche. Le programme changeait souvent, c'était seulement l'excursion à Saint-Tropez qui avait lieu presque chaque semaine. Parfois, une excursion a été envisagée et puis annulée à cause du manque des participants.

Chaque excursion se déroulait selon un itinéraire fixe. Un guide a accompagné les clients à toutes les excursions. Les touristes étaient amenés dans les destinations des excursions par le bus qui était la propriété du bureau. Ce bus était toujours prêt à aller chercher les touristes à l'heure et au lieu précis. Les guides ont transmis aux touristes les renseignements de base, avant d'arriver dans la destination. Après, ils les ont accompagnés dans les sites d'intérêt et ils les ont donnés des informations importantes et intéressantes.

- **Le guide-interprète**

Le guide touristique est une personne essentielle, en ce qui concerne la qualité des excursions. Le Code du tourisme spécifie les conditions pour la vente

des services touristiques qui incorporent le métier de guide²⁷. L'appellation officielle de ce métier est guide-interprète régional ou national. Ensuite il y a le métier de guide-conférencier dont licence s'inscrit dans la continuité du diplôme de guide-interprète national. Les personnes exerçant ces deux métiers ont le droit de présenter le patrimoine culturel français aux Français et aux étrangers. Au sein de la présentation professionnelle, ils doivent connaître les données essentielles, l'histoire, l'art, l'économie et autres. Les conditions, ainsi que les détails sur l'exécution de l'emploi, des diplômes et des licences nécessaires, sont proposés par la Direction générale de la compétitivité de l'industrie et des services (DGCIS). Cette institution est réglementée par le gouvernement français. Le DGCIS informe que le guide-interprète doit avoir la carte professionnelle. Cette dernière est transmise aux titulaires de la licence de guide-interprète ou du diplôme universitaire du tourisme. Celui qui exerce le métier de guide-interprète ou guide-conférencier sans la qualification obligatoire sera sanctionné selon la loi française.

- **Le prix des excursions**

Le prix des excursions touristiques est important pour le processus de décision des clients. Dans le chapitre présent on va non seulement analyser les excursions qui existent déjà, mais aussi proposer des autres options et calculer un prix approximatif. Ce prix sera fixé pour quelques excursions choisies et servira pour une meilleure orientation dans le sujet. En analysant chaque excursion, on va mentionner le prix proposé par celui qui l'exerce.

Le prix de chaque excursion est entièrement fixé par l'entreprise qui les exerce. La somme varie selon la durée de l'excursion, ainsi que la longueur de la route. Le bureau du tourisme, qui exerce les excursions, utilise le bus Karosa, une marque tchèque. Ce type de l'autocar consomme en moyenne 30 litres à 100 kilomètres. Le prix du gazole est approximativement 1,30 euros (le donné a été acquis sur les sites du gouvernement français le 14 mars 2014)²⁸. Par exemple

²⁷ ORGANISATION GÉNÉRALE DU TOURISME. In: *Code du tourisme*. Version consolidée au 1 avril 2014. Accessible sur : http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do;jsessionid=C196C82EC21BE0095C9B01DE759928B4.tpdjo15v_3?cidTexte=LEGITEXT000006074073&dateTexte=20140417

²⁸ Le prix des carburants. *Ministère de l'économie et des finances* [online]. 2014 [cit. 2014-03-14]. Dostupné z: <http://www.prix-carburants.gouv.fr/>

un trajet de 100 kilomètres coûte l'entreprise environ 39 euros. Vu ces informations, nous allons nous orienter mieux dans les prix des excursions.

- **L'amélioration des excursions choisies**

Le but essentiel de ce mémoire est d'améliorer les services du tourisme. Ce chapitre traite les excursions comme une partie importante des services touristiques. Les excursions sont une partie de services si importante qu'ils ont leur chapitre individuel. On va se focaliser à l'offre de l'entreprise qui proposait ses services à la majorité du camping.

Cette entreprise a, à l'époque contemporaine, une position monopoliste dans le marché touristique de Port Grimaud. Dans le chapitre présent on apprendra que certaines excursions pourront être améliorées pour devenir plus favorables aux clients. Le manque de compétition pourrait avoir un effet négatif sur les services proposés par cette entreprise. C'est pourquoi on va proposer quelques options possibles pour rendre l'offre contemporaine plus variable. Si l'on crée des autres excursions concurrentes, cette entreprise sera forcée de renouveler et améliorer ses services en raison de rester compétitive. Ainsi on va contribuer à l'amélioration des excursions à Port Grimaud et ses environs.

- a) **Saint-Tropez**

On commence par l'excursion guidée à Saint-Tropez, une ville célèbre qui abrite des monuments historiques et culturels. Cette excursion n'a jamais été supprimée car le nombre des clients était toujours suffisant. Elle a eu lieu à chaque semaine pendant la saison, parce qu'elle est bien connue, facilement accessible et proche du camping Les Prairies de la Mer.

- **Le déroulement**

L'excursion à Saint-Tropez se déroulait dans l'après-midi ou dans la soirée et elle durait environ trois heures.

L'autocar déposait les touristes avec le guide à côté de l'ancienne gendarmerie. Grâce à la courte distance il pouvait revenir dans le camping Les Prairies de la Mer

et puis aller rechercher les touristes à Saint-Tropez, car les parkings à Saint-Tropez sont en majorité payants. Ensuite le guide amenait les touristes devant la gendarmerie, au vieux port de Saint-Tropez et au monument du débarquement de l'année 1944. Puis le groupe est monté jusqu'à la Citadelle et elle est revenue dans la ville.

Après que la visite guidée soit terminée, les touristes avaient environ une heure et demie de temps libre. L'autobus revenait chercher le groupe et l'amenait dans le camping dans la soirée.

- **Les aspects à améliorer**

Cependant que la majorité des touristes a exprimé leur satisfaction, il y a des points à améliorer. Ces points faibles ont été choisis selon les retentissements des touristes qui ont participé à l'excursion. En premier lieu il y avait plusieurs fois l'excursion à Saint-Tropez qui s'est déroulé tard dans la soirée et qui a duré jusqu'à la nuit. En effet les touristes ne pouvaient pas profiter des vues panoramiques du site et ils l'ont fréquemment signalé. On va s'éviter des mauvais retentissements, si l'on planifie cette excursion pour les après-midi. En deuxième lieu c'étaient les guides-interprètes qui n'avaient pas une formation suffisante. Ce problème a été le plus visible pendant l'excursion à Saint-Tropez car elle était toujours la première de la semaine à se dérouler. Peut-être c'est pourquoi les nouveaux guides n'avaient pas assez de temps pour se renseigner de cette excursion. Dans la majorité des cas les guides étaient des personnes sans expérience avec le métier du guide. En plus, des fois les guides se sont perdus avec les clients en les guidant. Il est évident que ces points faibles sont à l'origine d'une mauvaise impression de toute l'excursion, ainsi que de l'entreprise qui l'exerce.

- **Des autres moyens de transport**

Les touristes avaient aussi la possibilité de se rendre à Saint-Tropez par l'autobus du transport commun. Un billet, valable une heure et demie dès l'entrée dans le véhicule, vaut trois euros. Il faut acheter deux billets

pour chacun parce que la découverte de la ville en allure douce et sans guide prend environ deux heures.

Pour une offre plus variable (et pour certains clients plus intéressante) on peut choisir les services des Bateaux Verts. Les résultats d'une enquête orale, faite parmi les touristes tchèques, nous indiquent que les nombreux touristes préfèrent le bateau que le bus, mais qu'ils veulent avoir un guide à même temps. Malheureusement cette possibilité n'est pas proposée jusqu'à présent. Les groupes de plus de cinq personnes peuvent profiter d'une réduction du prix (voir le paragraphe qui suit). Le guide a le billet offert à partir de 20 clients payants. Cela est un désavantage pour les bureaux de tourisme qui n'obtiennent pas un tel nombre de clients chaque semaine.

- **Le prix**

La visite guidée par le bus, offerte dans le camping Les Prairies de la Mer, vaut sept euros par personne. Si l'on organise une excursion en bateau, le prix sera plus élevé : un billet aller-retour entre Port Grimaud et Saint-Tropez pour les adultes coûte 12 euros, 6,70 euros pour les enfants²⁹. Les Bateaux Verts proposent des packages de cinq billets aller-retour à partir de 57,50 euros et de dix billets à 108 euros. Néanmoins le guide a le même prix que les autres touristes, si le nombre des participants est inférieur à vingt. On peut employer un exemple : un voyage du groupe de neuf personnes avec le guide. Dans ce cas on peut utiliser le carnet de dix billets où le prix serait 12 euros par touriste (si les touristes partagent le billet du guide). On peut donc mettre un prix de 14 euros : cette somme est élevée de deux euros en comparaison avec le prix pour un billet normal. En plus, les touristes seront accompagnés par le guide. En comptant avec 14 euros de tous les neuf touristes, la somme va monter jusqu'aux 126 euros, ce qui fait 18 euros de recette nette pour le bureau et le guide. Néanmoins le prix est deux fois plus élevé que celui de l'excursion existante. Cela peut négativement influencer les clients et les dissuader de l'achat.

L'autre carnet, contenant cinq billets, serait désavantageux pour les clients. Si l'on compte avec un groupe de quatre personnes avec le guide, on va payer

²⁹Bateaux verts. *ISSUU.com* [online]. 2013 [consulté le 2014-04-16]. Accessible sur : http://issuu.com/extra_agence/docs/bv14_20p_bat_brochure_doublepage_bd/5?e=4108029/6508119

57,50 euros. Cela signifie que le prix de base serait 14,38 euros par touriste. Une commission additionnelle pour le bureau du tourisme augmenterait encore plus le prix. Ce dernier dépasserait le prix de 15 euros. Cela signifie que les participants auraient dû payer plus que le double prix en comparaison avec la concurrence. Pour conclure, il sera possible d'organiser l'excursion en bateau seulement s'il y a plus de neuf participants.

b) Les Gorges du Verdon

Les Gorges du Verdon sont, pour sa spectacularité et son paysage pittoresque, une des excursions préférées de toutes les excursions au camping.

- **Le déroulement**

L'excursion dans les Gorges du Verdon commence toujours tôt le matin pour pouvoir éviter les embouteillages. Elle dure de sept heures du matin environ à cinq heures de l'après-midi. Avant de descendre dans les Gorges, le bus s'arrête plusieurs fois aux belvédères pour permettre aux touristes de faire des photos. Les vues spectaculaires permettent de voir les Gorges, ainsi que la rivière du Verdon, de hauteur. Si l'on a de la chance, on va voir même les champs de lavande en été.

Le lac de Sainte-Croix

Après avoir vu les arrêts panoramiques, on descend jusqu'au lac de Sainte-Croix. Les participants de l'excursion ont du temps libre qui dure environ deux heures. Le lac est entouré par les plages, ainsi que les rochers accessibles pour les randonnées. Les touristes peuvent profiter de l'eau turquoise et d'un magnifique paysage. Ils peuvent même louer un bateau et aller dans les Gorges du Verdon.

Moustiers-Sainte-Marie

L'excursion aux Gorges du Verdon se termine dans la ville de Moustiers-Sainte-Marie. Les participants à l'excursion seront renseignés sur l'histoire et les points intéressants de la ville. Puis les touristes auront du temps, par exemple

pour monter jusqu'à la chapelle Notre-Dame de Beauvoir. Partout dans la cité on trouve aussi des nombreux exemplaires de la faïence et des autres produits départementaux. Après que l'excursion soit terminée, les touristes sont ramenés au camping où ils vont arriver dans la soirée.

- **Les services de location**

Ceux qui aiment le repos actif peuvent profiter de plusieurs loueurs autour du lac. Ils peuvent louer par exemple un bateau à pédales ou un canoë. L'entreprise est arrangeante pour ceux qui amènent les touristes. Il serait donc possible de négocier un prix pour les touristes et de gagner une commission en même temps. Les objets de location peuvent être pris pour quelques heures consécutives à cause d'un grand afflux des touristes. Les clients peuvent s'inscrire sur la liste d'attente pour pouvoir profiter de ce service. Néanmoins, il faut observer le temps du départ de l'autocar et y accommoder la durée de la location.

- **Proposition d'un autre programme**

Les Gorges du Verdon sont un site touristique préféré des touristes. Il attire les familles avec ou sans enfants, les groupes d'amis, ainsi que les gens sportifs. Malheureusement il n'y avait aucune randonnée dans le Verdon proposée par Port Grimaud ou ses environs. C'est pourquoi on va proposer des activités pour enrichir le programme et pour saisir le potentiel du domaine des Gorges du Verdon.

La randonnée

Pour le but de faire une randonnée on peut limiter les arrêts spectaculaires du bus à trois, ce qui fait à peu près la moitié du nombre habituel. Si l'autocar part à 7 heures comme d'habitude, on arrivera aux Gorges du Verdon environ à 9 heures. Il est possible de sélectionner une piste de randonnée d'après la difficulté et la composition du groupe. Par exemple le portail <http://www.verdon-randonnee.com>³⁰ propose les randonnées du niveau facile

³⁰ *Verdon-randonnée.com* [online]. 2014 [consulté le 2014-03-17]. Accessible sur : <http://www.verdon-randonnee.com>

(ballade) jusqu'au niveau difficile, dédié aux spécialistes. Il y a plusieurs pistes dont quelques mesurent environ 3 kilomètres, mais on peut essayer même des pistes de 15 kilomètres de marche dans les rochers.

Pour une meilleure image on va choisir une piste moyenne de 6 kilomètres. Le portail <http://www.verdon-randonnée.com> l'a appelé le « Sentier des Pêcheurs ». Cette piste est plus difficile qu'une balade mais elle est dédiée à ceux qui aiment l'activité physique. Il n'est déconseillé que pour les petits enfants.



L'image 1: La piste Le sentier des Pêcheurs

Source: <http://www.verdon-randonnee.com/gorgesverdon.htm>

La randonnée sur la piste Le sentier des Pêcheurs dure environ 2h30 en allure moyenne et elle mesure 6 kilomètres. Il s'agit d'un circuit que l'on peut démarrer à partir de Moustiers-Sainte-Marie. La piste de cette randonnée est mise en graphique dans l'image 1. La ligne jaune représente le trajet de la randonnée, ainsi que des autres points d'appui, ce qui permet une meilleure orientation dans le site.

Les sports extrêmes

Pour ceux qui aiment les sports extrêmes, il y a plusieurs possibilités à choisir : les Gorges du Verdon ont de parfaites conditions pour exercer des sports extrêmes comme le rafting ou le canyoning. On peut consulter par exemple le portail www.verdon-booking.com³¹ qui propose un grand nombre des activités, décrit leur déroulement et propose leurs prix. Ce portail permet aussi l'inscription

³¹ [Verdon-booking.com](http://www.verdon-booking.com) [online]. 2013 [consulté le 2014-03-17]. Accessible sur : www.verdon-booking.com

dans ces événements. Mais il n'a pas que les sports nautiques – le Verdon nous permet même d'exercer le saut à l'élastique qui a lieu le dimanche sur le Pont de l'Artuby. Ce pont, haut de 182 mètres, est situé dans les Gorges du Verdon sur la route de l'autocar de l'excursion.

- **Le transport jusqu'au lieu d'activités**

Si des personnes décident de participer aux activités additionnelles, elles peuvent s'y rendre avec l'autocar d'excursion. Les clients peuvent partager la route avec le groupe de l'excursion aux Gorges du Verdon et puis se séparer du groupe. Les participants de l'excursion ont deux heures de temps libre près du lac de Sainte-Croix. Puis ils vont visiter Moustiers-Sainte-Marie pour environ deux heures. Cela constitue quatre heures au total pour les participants aux activités sportives. L'autocar peut d'abord laisser sortir les touristes qui veulent se reposer autour du Lac. Puis il peut amener les personnes participantes aux activités au lieu de leur déroulement. Toutes les activités sportives ont lieu à proximité du lac, ce qui est avantageux au niveau du transport. Pour revenir au camping, l'autocar peut reprendre les sportifs en revenant de Moustiers-Sainte-Marie avec les autres touristes.

- **Le prix**

Le prix actuellement proposé pour l'excursion de base (sans activités sportives) est 22 euros. La visite de la cité de Moustiers-Sainte-Marie est comprise dans le prix. Par contre, la location chez les loueurs autour du lac est facultative. En détail : deux personnes vont payer 12 euros pour une heure en bateau à pédales, 14 euros pour un canoë. Si l'on veut louer un bateau électrique, on va payer 35 euros au total³². En ce qui concerne les sports nautiques et autres activités facultatives, ce sont les clients qui les paient tous seuls. Néanmoins, si l'on amène les clients régulièrement, il est possible de négocier un prix préférable avec les exploitants des activités. Cela sera favorable pour les clients, ainsi que pour les organisateurs de l'excursion, car ils peuvent avoir une clientèle plus vaste.

³² Conditions générales de vente. *Verdon-booking.com* [online]. 2013 [consulté le 2014-03-17]. Accessible sur : <http://www.moustiers.eu/?Base-de-l-Etoile&lang=fr>

Le prix pour les participants aux activités additionnelles

Les participants aux activités sportives, comme la randonnée ou les sports nautiques, vont payer un prix additionnel pour les sports. C'est pourquoi ils devraient avoir une réduction du prix qui soutiendrait leur demande. Néanmoins, la décision concernant la réduction dépend de l'office du tourisme qui l'exerce. Voici quelques prix des activités choisis qui vont aider à expliquer le sujet. Tous les prix qui suivent sont par personne et par l'activité qui dure deux heures : le rafting – 33 euros, le canoë ou le kayak – 39 euros, la randonnée 33 euros, le canyoning 44 euros.

c) La Principauté de Monaco

- **Le déroulement**

Le départ à la Principauté de Monaco était à sept heures du matin, comme pour les Gorges du Verdon. L'excursion à Monaco est divisée en trois parties: la parfumerie Fragonard, le Palais Princier avec les monuments à sa proximité et Monte-Carlo où on peut voir le Casino et le circuit de Monaco.

La parfumerie Fragonard

Le premier arrêt était devant la parfumerie Fragonard, située à six kilomètres de Monaco. Les clients pouvaient visiter la parfumerie avec un guide local qui parlait français ou anglais. La parfumerie a été créée entre la Première et la Seconde Guerre mondiale. Elle tient son nom de Jean-Honoré Fragonard, un peintre né au XVIII^e siècle. La parfumerie a connu, depuis sa naissance, un grand essor et dans l'époque contemporaine elle a plusieurs usines, musées et boutiques en France.

Le guide amenait les touristes dans l'usine de la fabrication des parfums et des autres produits cosmétiques. Puis les touristes pouvaient acheter des produits qu'ils désiraient.

Le Palais Princier

Après la visite de la parfumerie, c'est la visite de la Principauté de Monaco qui suit. On commence avec le Palais Princier dont la situation est bien visible dans

l'annexe 3 à la fin du mémoire. La visite sera encore plus intéressante, si l'on l'accorde avec la relève de la garde des carabiniers. Cette relève a lieu tous les jours à 11 h 55 devant le Palais. Après le défilé, les touristes ont du temps libre pour pouvoir admirer le site. Ils peuvent participer à la visite du Palais Princier, où ils recevront les renseignements grâce aux écouteurs multilingues. Ils peuvent visiter aussi la cathédrale qui abrite les tombes des Princes de Monaco, dont la plus célèbre est celle de la Princesse Grace. Ils peuvent également profiter des magasins, restaurants et buvettes près du Palais.

Le Casino de Monte-Carlo

Après que la visite du Palais et alentours était terminée, l'autocar amenait les touristes à Monte-Carlo. Les premiers pas du groupe se dirigeaient vers le fameux Casino de Monte-Carlo. L'entrée dans certaines pièces est gratuite, mais uniquement aux visiteurs majeurs et décentement habillés. Ensuite les touristes ont du temps libre. Ils peuvent aller voir le circuit de Formule 1 qui se trouve également à Monte-Carlo.

Le circuit de Monaco

Monaco a l'honneur d'accueillir annuellement le prestigieux Grand Prix de Formule 1 dans ses rues. Les touristes peuvent voir tout le circuit sans limitation, car il sert au transport quotidien. La seule exception constitue le Grand Prix de Monaco. Tout le circuit est fermé pendant toute la compétition. Les touristes peuvent voir aussi le virage le plus serré de tout le Grand Prix, dont l'angle est presque 180°. Les touristes motorisés peuvent y profiter et parcourir tout le circuit en voiture.

À la fin de l'excursion à Monaco, l'autocar vient chercher les clients au parking près du Casino, d'où il les ramène dans le camping Les Prairies de la Mer. Le retour du groupe est habituellement à 17 heures.

- **La proposition d'un autre programme**

Les résultats de l'enquête orale parmi les participants de l'excursion ont révélé que la majorité des touristes apprécierait plus de temps à Monaco que la visite

de la parfumerie Fragonard. Ce changement du programme gagnerait à peu près deux heures du temps pour la visite de Monaco.

Le train touristique

Une possibilité de découvrir Monaco offre le train dédié aux touristes. Ce train, propriété de l'entreprise Monaco Tours, aide les touristes à découvrir la Principauté de Monaco. Les trains offrent une belle vue et ils transmettent les informations sur les sites d'intérêt. Chaque touriste reçoit les écouteurs qui donnent les informations pendant toute la durée du tour. Les touristes peuvent choisir une de douze langues pour écouter les renseignements sur la Principauté. Les trains circulent de février à mi-novembre, à huit euros pour les adultes et cinq euros pour les enfants. Le circuit départ de la station proche au Palais et il dure environ 30 minutes.

Le Musée océanographique

Depuis des siècles, les Princes de Monaco ramassent des objets extraordinaires, provenant de la mer et de l'océan. Ces objets sont déposés dans le Musée océanographique qui se trouve à peu près cinq minutes de marche du Palais Princier. Le Musée abrite une exposition exceptionnelle de la vie sous-marine. Une grande quantité d'objets de l'exposition a été ramassée par le prince Albert I^{er} qui régnait à Monaco aux XIX^e et XX^e siècles. Aujourd'hui on y trouve plusieurs collections des objets de la mer, ainsi que les aquariums avec les animaux vivants. En addition, il est possible de toucher les animaux dans certaines sections.

- **Le prix**

L'excursion de Monaco vaut 27 euros par client. Ce prix comprend le transport et les services du guide pendant toute la journée. Il reflète également un trajet de plus de 200 kilomètres d'aller-retour (soit approximativement 78 euros pour le gazole).

En ce qui concerne les visites payantes pendant les excursions, les guides ne proposent pas les billets bonifiés, comme ceux pour le Palais Princier. Le site officiel de ce dernier proclame un tarif normal de huit euros pour les adultes

et quatre euros pour les enfants et les étudiants. Cependant il est possible de demander un tarif spécial pour les groupes en avance³³. Il y a un avantage pour ceux qui veulent visiter le Palais ainsi que le Musée. Il est possible d'acheter un billet groupé pour le Musée océanographique et le Palais Princier. Séparément on paierait 22 euros au total. Par contre le prix d'un billet groupé vaut 19 euros pour les adultes, ce qui nous permet d'économiser 3 euros par personne.

d) **La cave à vins**

La dernière excursion est dédiée au tourisme gastronomique. Les touristes du camping pouvaient parfois participer à la dégustation des spécialités varoises. La dégustation des produits locaux nous permet de découvrir des autres aspects de la culture locale et de l'apercevoir une image complète sur le domaine. La cave à vins se trouve à Plan de la Tour, à peu près six kilomètres du camping.

- **Le déroulement**

L'autobus amenait les clients à Plan de la Tour où se déroulait la dégustation. Les clients reçoivent à leur arrivée les informations sur les produits en vente. Ce ne sont pas seulement les vins, mais aussi les pâtés, les crèmes d'escargots ou les confitures artisanales. Ensuite on commence avec la dégustation des vins : les viticulteurs proposent le vin rouge, rosé, gris et blanc, tous accompagnés par les morceaux du fromage, de la baguette et des saucisses. Les clients peuvent aussi regarder l'offre de tout acheter les produits qu'ils désirent.

Toute la dégustation durait approximativement deux heures. Puis l'autobus revenait avec les touristes au camping Les Prairies de la Mer.

³³ Visites du Palais - Vente des places en ligne. *Palais.mc* [online]. 2011 [consulté le 2014-04-04]. Accessible sur : <http://www.palais.mc/monaco/palais-princier/francais/musees-et-visites/visites-du-palais-vente-des-places-en-ligne/visites-du-palais-vente-des-places-en-ligne.2249.html>

- **Les points à améliorer**

L'excursion dans la cave à vins a été toujours bien-aimée par les touristes. En ce qui concerne les accompagnements des vins, il n'y avait pas une grande gamme des produits à goûter – la majorité des excursions de la cave a été accompagnée par deux sortes de fromage et un type de saucisse. Les clients, qui n'ont jamais mangé les escargots ou des autres produits locaux, n'ont pas osé de les acheter, sans connaître leur goût.

Un autre point faible de cette excursion est la présentation du vin. Ces vins étaient à la disposition des clients en Bag in Box (un sachet plastique refermable qui peut contenir plusieurs litres du vin selon sa taille). Il est évident que cela est une façon économique pour servir le vin et que le Bag in Box permet de conserver le vin plus longtemps. Néanmoins cela ne fait pas une bonne impression aux clients, surtout si elle est consacrée aux vins. Il serait plus représentatif si l'on propose les vins par exemple dans une carafe ou cacher le sachet plastique du Bag in Box dans un tonnelet.

4.2 Les facteurs de la demande

4.2.1 L'analyse de la clientèle et de la demande dans le Var

Comme il a été déjà dit, le Var est le deuxième département touristique de France après Paris. Le Conseil général a sorti une publication appelée « La clientèle touristique du Var ». Elle rassemble les résultats de l'enquête du tourisme qui a été effectuée de mois d'avril 2010 jusqu'au mois de mai 2011. Cette publication nous propose les données sur le tourisme de toute l'année, ce qui va nous aider à gagner une idée complexe sur le tourisme dans le Var. Les résultats de cette enquête nous disent que le Var a accueilli à peu près 1,6 million de clients. C'est 17,7 % des touristes de toute la Provence.

Dans les articles suivants on va choisir et analyser des points choisis pour connaître les détails sur la clientèle du Var. Pour une meilleure lisibilité, voici la grille des données proposés :

| | 2003 | 2012 | Tendance | |
|-----------------------|-----------|-----------|---|---|
| La nationalité | Étrangers | 15% | 18% |  |
| | Français | 85% | 82% |  |
| Dépenses quotidiennes | 38 EUR | 44 EUR |  | |
| Longueur du séjour | 7,7 jours | 8,3 jours |  | |

La grille 2 : L'analyse de la clientèle

La source : Auteur

- **Les pays d'origine**

En ce qui concerne le pays d'origine des touristes dans le Var, ce sont principalement les Français qui font 82 % des séjours. La plupart des touristes

français venaient de l'Île-de-France, puis de Rhône-Alpes et de la Provence. L'enquête compare les données avec l'année 2003 où les Français ont constitué 87 % de la clientèle. Cela signifie que la fréquentation des Français diminue en comparaison avec celle des étrangers qui augmente. Les étrangers, qui constituent 12 % de séjours dans le Var, viennent principalement de l'Europe centrale. La majorité des touristes étrangers est d'origine britannique, puis italique, belge et allemande.

Puisque la majorité des clients étrangers vient de la Grande-Bretagne et de la Belgique, on va proposer des informations additionnelles sur ces deux nationalités.

La demande des Britanniques et des Belges

Si l'on divise les groupes des touristes selon les pays d'origine, on découvre que les Britanniques et les Belges sont les groupes les plus nombreux (*voir le paragraphe Les pays d'origine au début de ce chapitre*). Car la nationalité britannique et italienne constitue la majorité de la clientèle étrangère dans le Var, on va analyser les deux en détail. Pour ce but on va utiliser deux documents expédiés par le Conseil général du Var, appelés Le marché touristique Britannique et Le marché touristique Belge.

En ce qui concerne les clients britanniques, ils ont consommé 276 000 nuitées dans l'hôtellerie en 2012. Cela constitue 10,3 % des nuitées consommées par les étrangers dans le Var. Ce chiffre a augmenté depuis l'année 2011 de 6 %. Le nombre des séjours des Britanniques en 2012 a progressé de 4,7 % en comparaison avec l'année 2011.

Les Britanniques, séjournant dans les campings, cherchent les emplacements nus dans 51,9 %. L'autre hébergement préféré est le type mobil-home qui est recherché dans 48,1 % des cas. Les chiffres concernant les clients Britanniques sont comparables aux chiffres Belges. Observons que le terme mobil-home inclut probablement les tentes installées pendant toute la saison, ainsi que les caravanes. Ces deux derniers types sont fréquemment présents dans les campings français. Les données du Marché touristique britannique nous indiquent encore que l'extrême majorité (96 %) des Britanniques préfèrent les établissements de trois ou quatre étoiles.

- **Les dépenses touristiques**

La dépense touristique est, d'après l'Organisation mondiale du tourisme (OMT) « *la somme payée pour l'acquisition de biens et de services de consommation, mais aussi de biens de valeur, en vue de leur usage personnel ou pour les offrir, pour et durant des voyages touristiques* »³⁴. Quant aux dépenses des touristes dans le Var, la somme est montée jusqu'à 763,4 millions d'euros, ce qui fait 22,5 % des dépenses en Provence. Il faut souligner que ce sont les touristes étrangers qui dépensent le plus – ils dépensent presque deux fois plus que les Français. En plus, le Compte satellite indique que plus de 60 % des clients ont des revenus supérieurs à 3 000 euros par mois. Les dépenses quotidiennes par personne au total (des touristes français et étrangers) ont augmenté de 38 à 44 euros en comparaison avec l'année 2003. Cette augmentation s'est produite malgré la crise économique en 2008 qui a gravement endommagé l'industrie touristique.

Dans l'époque contemporaine, le tourisme signifie une importante source des revenus pour le Var, surtout pendant la saison estivale. Dans ce temps il propose aussi le plus d'emploi de toute l'année.

- **La longueur du séjour**

Les touristes passent dans le Var en moyen 8,3 jours. Si l'on divise le chiffre annuel en saisons, les touristes restent le plus longtemps en été – 76 % de tous les séjours). Pendant la saison d'été ils restent dans le Var jusqu'à 9,4 jours. La seconde saison quant à la longueur est printemps, suivi par l'hiver au troisième et l'automne au quatrième rang. Les clients de la Grande-Bretagne passent dans le Var au moyen 8,3 jours, les Belges 8,7 jours au moyen. Les deux chiffres ont augmenté en comparaison avec l'année 2011. Les deux nationalités préfèrent les séjours dans les hôtels qui ont trois étoiles et plus. Les Belges y passent environ neuf jours au moyen. Selon la publication Le marché touristique belge, les touristes belges préfèrent des longues séjours, en ce qui concerne le littoral varois.

³⁴ Comprend le tourisme: Glossaire de base. *Organisation mondiale du tourisme* [online]. 2014 [consulté le 2014-02-25]. Accessible sur : <http://media.unwto.org/fr/content/comprend-le-tourisme-glossaire-de-base>

- **La composition du groupe**

L'enquête nous dit que deux groupes les plus nombreux sont les familles avec enfants (54 %) et les amis ou les familles sans enfants (25 %). Les couples occupent le troisième rang avec les 17 %. En effet, les familles ou amis composent 79 % de toute la clientèle du Var.

La publication *Le marché touristique Britannique* nous indique qu'une moitié des clients britanniques sont les couples jeunes et actifs. En cas de la Belgique, les jeunes actifs représentent deux tiers de toute la clientèle. Cette information est positive pour les exploitants des activités sportives locaux : ceux-ci peuvent être utilisés pour enrichir l'offre dans le domaine de Port Grimaud et alentours. Les informations détaillées, focalisés sur les activités exercables dans le domaine, se trouvent dans le *chapitre 4.1.2. L'Analyse de l'offre à Port Grimaud et ses environs*.

La boîte noire

Il faut souligner que, malgré les analyses et autres moyens professionnels, il est difficile de prédire la demande touristique dans le futur. Vysekalová³⁵ proclame que le client peut changer sa demande sans aucune explication officielle. On peut analyser sa demande avant et après le changement. Mais la façon du changement de la décision est cachée dans un espace que l'on appelle « la boîte noire ». Puisque l'on ne connaît pas son contenu, il est difficile de changer ou influencer la façon de la prise de la décision. C'est pourquoi il faut considérer ce fait et se préparer aux décisions inattendues.

³⁵ VYSEKALOVÁ, J. Chování zákazníka: Jak odhalit tajemství "Černé skříňky". Praha: GRADA Publishing a.s., 2011. ISBN 978-80-247-3528-3.

5. Les nouvelles excursions

Ce chapitre est dédié aux excursions qui n'existent pas encore dans le marché de Port Grimaud et alentours. Les analyses du marché nous ont montré que l'offre ne couvre pas entièrement la demande. C'est pourquoi on va créer les excursions en respectant les résultats des analyses. Les clients seront accompagnés à chaque excursion d'un guide-interprète qui sera présent du début jusqu'à la fin.

Dans ce chapitre on va proposer quelques exemples de nouvelles excursions. Toutes seront planifiées pour la période du début juin à la fin septembre. On va planifier les excursions pour certains groupes selon les analyses, qui ont été proposé dans les chapitres précédents. On va planifier le déroulement et le prix de chaque excursion proposée.

5.1 Le prix des excursions en général

En ce qui concerne le calcul du prix, il faut compter avec plusieurs éléments. Ainsi on va savoir, quand l'excursion sera bénéficiaire pour nous en tant que l'exploitant. En plus on ne devrait pas avoir de problèmes en ce qui concerne la couverture des frais : seul le camping Les Prairies de la Mer accueille jusqu'à 10 000 personnes par saison et il y a d'autres campings, hôtels et résidences. C'est pourquoi il devrait être possible d'obtenir un nombre suffisant de clients. Le prix va dépendre des frais financiers, ainsi que le montant des excursions comparables, fixés par la concurrence.

- **Le transport**

Un facteur important sera le transport des clients aux excursions. Il est possible de louer un moyen de transport selon le nombre des passagers. On peut louer un autocar avec le chauffeur pour un prix qui varie selon la fréquence de l'achat et la longueur de l'excursion. Pour couvrir nos frais, on va mentionner le numéro minimal des participants.

Le prix pour le transport sera calculé selon les informations d'un professionnel : il s'agit du propriétaire de l'entreprise qui exerce

les excursions au camping Les Prairies de la Mer qui nous a relevé le prix de la location des autocars. Ce propriétaire entreprend dans le domaine de Port Grimaud depuis 20 ans et il se spécialise aux séjours et excursions touristiques. D'après ses informations, le déplacement de l'autobus avec le chauffeur coûte environ 70 euros. Puis il faut mesurer la distance de la destination d'arrivée qui coûte 1,80 euros par kilomètre. Si la durée de l'excursion n'est pas supérieure à quatre heures, le prix sera fixé sur 70 euros. Les données mentionnés vont nous permettre de calculer le prix des nouvelles excursions.

- **Le guide-interprète**

Outre le transport il faut compter avec la récompense pour le guide-interprète. Le montant de ce prix sera conté selon la durée de chaque excursion : la récompense d'un guide-interprète est environ 18 euros par heure. Si la durée de l'excursion est supérieure à quatre heures, il faut ajouter encore à peu près 17 euros pour le repas de guide.

5.2 Quelles excursions faut-il créer ?

Le Var offre des nombreuses excursions qui sont spécialisées à la découverte, la culture, l'histoire et autres. L'enquête orale nous a montré que les touristes manquent des excursions aux alentours de Port Grimaud et les excursions focalisées sur le tourisme gastronomique. En ce qui concerne les destinations touristiques, ce domaine a encore un grand potentiel qui n'est pas entièrement exploité.

Ce chapitre est dédié aux nouvelles excursions qui enrichissent l'offre dans le domaine. Il faut observer la structure de la demande que l'on a étudiée dans le chapitre précédent. À la base de la structure on sera capable d'adapter l'offre aux désirs de la clientèle. Il est probable que les excursions, créées au sein de la demande, auront du succès parmi les clients et vont contribuer à l'amélioration du tourisme.

5.3 Les langues des guides-interprètes

Puisque la majorité de la clientèle du Var sont les Français, les excursions seront commentées principalement dans la langue française. Néanmoins il faut incorporer au moins la langue étrangère. Dès que la clientèle étrangère est constituée en majorité par les Britanniques, il est préférable d'utiliser l'anglais. Les guides-interprètes sont au moins bilingues. Quant à notre domaine, la meilleure combinaison de langues est l'anglais et le français. L'allemand serait également une langue utile puisqu'une grande partie de la clientèle parle une langue germanophone.

5.4 Proposition de nouvelles excursions

a) **Pour les familles avec ou sans enfants et les groupes d'amis**

Le deuxième groupe le plus nombreux, les amis ou les familles sans enfants, peut déjà profiter des nombreuses excursions dédiées principalement au patrimoine du domaine. Néanmoins l'offre contemporaine ne couvre pas le tourisme sportif qui fait partie du tourisme culturel (*voir le chapitre 1.1. : Les formes du tourisme*). Nous avons appris qu'un grand nombre des Britanniques et Belges, qui sont les clients majoritaires dans le Var, sont les jeunes sportifs. Pourtant l'offre dans le tourisme local ne propose pas d'excursions dédiées au sport. Pour cette raison on va inventer une activité-modèle, dédiée au sport nautique, qui se déroulera aux Gorges du Verdon.

- **Le canoë-kayak dans les Gorges du Verdon**

L'excursion dans le canoë-kayak est une activité sportive qui permet une découverte profonde des Gorges du Verdon. Les participants peuvent admirer la beauté des Gorges depuis le fond, ce qui fait cette expérience encore plus unique. Vu que cette activité est exercable en plusieurs personnes, elle est apte aux groupes d'amis ainsi que les familles sans ou avec enfants. Il est nécessaire que tous les participants savent nager. Les touristes peuvent choisir la durée de l'activité et le type du bateau. On va prendre un exemple du canoë pour deux avec un trajet

qui dure environ deux heures. Le groupe peut démarrer soit en autonomie, soit avec un accompagnateur professionnel qui est à la demande. La diversité des chemins possibles nous permet d'amener même les enfants, s'ils savent nager.

Le déroulement

L'autocar va arriver avec les clients jusqu'à Saint-André les Alpes, situé à peu près 118 kilomètres de Port Grimaud. Les opérateurs de l'entreprise équiperont les clients du matériel nécessaire et ils vont les renseigner des informations de base et de l'utilisation de l'équipement. Les touristes vont former les équipes pour chaque canoë-kayak. Puis tout le groupe va démarrer leur circuit avec ou sans accompagnateur. Après la fin du programme choisi, le groupe va revenir, rendre tout le matériel et le bus va les ramener dans le camping.

Le prix

En ce qui concerne le financement de cette excursion, on peut fixer notre propre prix, car actuellement il n'y a pas d'excursion comparable. Il faut compter les dépenses qui suivent : le déplacement de l'autocar vaut 70 euros avec le trajet de 240 kilomètres vont coûter environ 432 euros. Puis il faut ajouter le prix de la location de 10,5 euros par personne, si chaque canoë-kayak est occupé par deux personnes. Cela constitue le prix total de 503,5 euros. Le prix individuel va varier selon le nombre de participants. Si l'on obtient par exemple vingt personnes, le prix minimal est 25,2 euros par personne. Vu que l'excursion à Monaco vaut 27 euros, on peut fixer le même prix pour le canoë-kayak dans les Gorges du Verdon. Les clients peuvent choisir entre la nouvelle excursion et l'excursion au Verdon, enrichie des activités sportives (*voir le chapitre 4.5. Les excursions, dont partie parle des activités sportives dans le Verdon*). Il faut souligner que la nouvelle excursion sera moins chère que l'excursion enrichie des activités sportives. Par contre les activités de l'excursion au chapitre 4.5. vont se dérouler près du Lac de Sainte-Croix et les clients ne vont pas passer si longtemps dans l'autocar.

b) Pour découvrir les produits locaux

La découverte des produits locaux est aussi importante que la découverte des sites d'intérêt de la destination. En ce qui concerne ce dernier, l'offre des excursions est abondante. Par contre les produits locaux, y compris la gastronomie, ne sont presque pas proposés. Quant au tourisme gastronomique, il n'y a qu'une possibilité de la dégustation animée. C'est pourquoi nous allons proposer une excursion dans une cave à vins choisie. Cette cave propose non seulement le vin, mais aussi plusieurs produits locaux.

- **La dégustation du vin et des autres produits alimentaires**

Une des nombreuses caves à vins se trouve près du village Grimaud. Elle propose les vins, les fromages, les pâtés, ainsi que les confits du canard et des autres spécialités. La cave propose plusieurs cépages du vin et des produits variés. Ces derniers ont été choisis en regardant les conditions financières et pratiques. C'est par exemple la tapenade (la purée des olives de câpres et d'anchois) ou Aioli (la mayonnaise faite de l'huile d'olive et de l'ail pilé). Il y a aussi les produits sucrés comme la confiture aux figues et la crème des marrons.

Le but de la dégustation est d'encourager les participants à goûter et acheter les produits. Comme il a été déjà mentionné, il y a une excursion dans la cave à vins qui ne propose pas beaucoup de ses produits à goûter. Malgré ce fait, les clients ont fréquemment acheté les produits offerts dans la cave. Si l'on facilite une dégustation des produits aux clients, il est fort probable que les chiffres de la vente vont augmenter.

Le déroulement

L'autocar avec les clients va quitter le camping à trois heures de l'après-midi. La route du camping jusqu'à la cave dure approximativement 20 minutes. Les touristes auront une heure et demie pour goûter un assortiment des vins et des produits locaux. Le personnel de la cave sera présent pour renseigner

les clients et pour vendre les produits. Après que la dégustation soit terminée, l'autocar va amener les clients devant le camping Les Prairies de la Mer.

Il est préférable d'organiser cette excursion à la fin de séjour des clients. Les groupes des touristes, organisés par les tour-opérateurs s'échangent en majorité le vendredi et le samedi. C'est pourquoi l'excursion dans la cave devrait avoir lieu le jeudi ou le vendredi quand les touristes cherchent les souvenirs des vacances.

Le prix

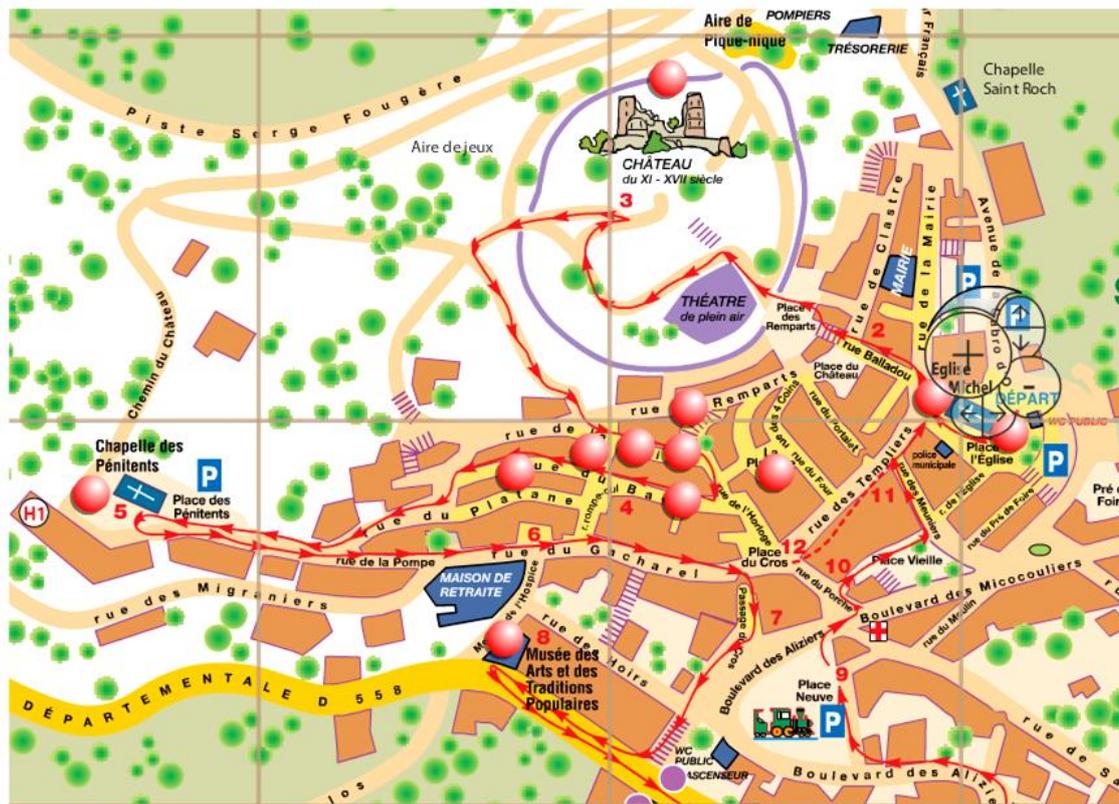
Le prix de l'excursion dans la cave ne devrait pas être trop excessif en comparaison avec la concurrence. Ce dernier propose cette excursion, avec la dégustation limitée, à six euros. Dans notre cas il faut aussi considérer le prix de l'autocar : le déplacement vaut 70 euros et l'aller-retour mesure dix kilomètres, ce qui équivaut à 18 euros. Le guide n'est pas nécessaire puisque les vendeurs vont présenter leurs produits eux-mêmes. Tous les frais contés, le prix total sera 88 euros. Nous allons proposer un prix minimal de huit euros, ce qui est raisonnable en comparaison avec la concurrence. Nos frais de 88 euros seront couverts si l'on obtient au minimum onze clients. Si l'on a 15 clients et plus, on peut proposer le même prix que la concurrence.

c) Pour découvrir un village à proximité

- **Grimaud**

Grimaud est un village situé à quatre kilomètres de Port Grimaud. Ce village médiéval offre des monuments historiques, des belles vues et une atmosphère exceptionnelle.

Le village Grimaud abrite beaucoup de sites à découvrir. Puisque Grimaud est très proche à Port Grimaud, il est possible d'économiser de l'argent pour le transport. Pourtant il n'y a pas d'excursion guidée proposée au camping et alentours. C'est pourquoi on va proposer une excursion dans ce site et profiter de tout son potentiel.



L'image 2 : Le plan de Grimaud

La source : Plans de Grimaud. *Grimaud-Provence.fr* [online]. [téléchargé le 2014-04-16].
 Accessible sur : <http://www.grimaud-provence.com/grimaud/fr/plans-grimaud.php>

Le déroulement

L'autobus va déposer les clients en bas de la Place Neuve (voir l'image 2 : *Le plan de Grimaud, le coin en bas à droite*). Les touristes vont monter sur la Place Neuve soit par escalier, soit par l'ascenseur public. Puis tout le groupe va monter vers l'Église Saint-Michel qui se trouve à gauche du plan du village. Après la visite de l'église, le groupe va monter jusqu'au château qui domine tout le paysage. Les touristes vont y avoir vingt minutes de temps libre pour pouvoir admirer la vue panoramique et pour faire les photos. Ensuite ils vont descendre du Château à la Chapelle des Pénitents. On va terminer la visite guidée en redescendant à la Place Neuve. Les touristes vont y avoir trois-quarts d'heure de temps libre pour revoir les monuments ou profiter des nombreuses cafétérias et restaurants. Puis le bus les ramène au parking de Port Grimaud.

Le prix

Puisque Grimaud est situé à quatre kilomètres de route de Port Grimaud, on va donner à peu près 84,4 euros (70 euros pour le déplacement du bus, 8 x 1,80 euros pour aller-retour). Puis il faudra payer les services du guide-interprète. L'excursion va durer approximativement deux heures, ce qui signifie un salaire de 36 euros. Les frais totaux vont monter à 120 euros.

En calculant le prix, il est important d'observer les autres prix comparables, pour que le nôtre soit compétitif. Le chapitre 3.2 (Les sites intéressants et bien accessibles à partir de Port Grimaud) nous révèle qu'il est possible de se rendre à Grimaud par le Petit train. Son prix est sept euros pour aller-retour sans guide (*voir la page 21*). Pour que nous restions compétitifs, on peut établir le prix de huit euros, le guide compris. Cela veut dire qu'il nous faut au moins 15 participants pour couvrir nos frais.

Supplément :

Les excursions planifiées ci-dessus peuvent nous aider à mieux couvrir la demande des clients. Le programme de chaque excursion a été créé pour convenir aux touristes et pour ajouter les services qui manquaient. Cet enrichissement de l'offre est mis à la disposition des bureaux de tourisme qui veulent le proposer à leurs clients.

Conclusion

Le présent mémoire nous a aidé à découvrir l'offre et la demande touristique à Port Grimaud et ses environs. L'objectif de ce mémoire est améliorer les services proposés dans le domaine mentionné. Quant aux services dans la restauration et le logement, il y a une offre tellement riche et variée que chaque client peut choisir ce qu'il lui convient le mieux. C'est pourquoi on s'est focalisé plutôt sur les services des loisirs dans le tourisme local. Ce secteur des services a beaucoup de points à améliorer. Après que cette amélioration soit terminée, il est probable que la satisfaction des touristes ainsi que leur fréquentation dans le domaine vont augmenter.

Le mémoire a été divisé en deux parties pour une meilleure lisibilité. La première partie est constituée par les données théoriques. Nous y avons trouvé les réponses aux nombreuses questions comme : Pourquoi le domaine de Port Grimaud et ses environs est-il intéressant pour les clients ? Qu'est-ce qui peut motiver la clientèle pour y aller ? Les réponses sont simples : le domaine mentionné est très attractif au niveau du tourisme. Il est situé au milieu de la Côte d'Azur, entouré par des villes bien connues et les monuments extraordinaires : par exemple la fameuse ville Saint-Tropez, la Principauté de Monaco ou les Gorges du Verdon, qui se classent parmi les sites bien-aimés et fréquemment visités par les touristes.

La partie théorique contient, outre les informations sur les destinations touristiques, la théorie du tourisme et les échelles concernant la Provence-Alpes-Côte d'Azur. On peut mentionner par exemple les graphiques sur l'hébergement, proposés dans Le Compte satellite du tourisme 2012 : pour les Français, le type de l'hébergement préféré est le gîte. Par contre les étrangers préfèrent les hôtels, mais la préférence des gîtes augmente constamment. On peut conclure que cette tendance est positive pour ceux qui louent, ou veulent louer, un gîte.

Les informations de la partie théorique sont utiles pour la partie pratique, où l'on crée les nouvelles excursions. La partie pratique contient, entre autres, une analyse du marché de Port Grimaud et ses environs. Les résultats de cette analyse sont essentiels pour les nouvelles excursions. On examine en détail

les facteurs de l'offre, contemporanément proposée dans le domaine, par exemple les services dans les campings, aux plages etc. Par contre l'analyse de la demande se focalise sur la demande des touristes qui viennent dans le domaine. Elle nous montre que les touristes viennent le plus souvent de la Grande-Bretagne et de la Belgique.

La clientèle britannique et belge est représentée par des familles et des gens sportifs. Ces derniers n'avaient pas d'excursion sportive à choisir. Puisqu'on se spécialise aux loisirs, une considérable partie du mémoire est dédiée aux excursions touristiques. Si les excursions proposées dans la partie pratique seront mises en fonction, ils pourront profiter par exemple de l'excursion dans les Gorges du Verdon (*voir le chapitre 4.4.3 Les excursions ou 5.4 Les nouvelles excursions*). Ainsi on va contribuer à leur satisfaction et probablement on va attirer des nouveaux clients.

On peut conclure que les informations proposées dans le mémoire peuvent être utilisées pour perfectionner les services. Elles peuvent également faciliter la mise en fonction des nouveaux services. On a découvert qu'une entreprise a une position monopolistique quant aux excursions. C'est pourquoi on propose des nouvelles excursions. Mises en fonction par une autre entreprise, elles peuvent aider à créer des services compétitifs. En effet, l'entreprise monopolistique sera forcée d'améliorer ses excursions existantes, ce qui va contribuer à l'amélioration des services dans le domaine.

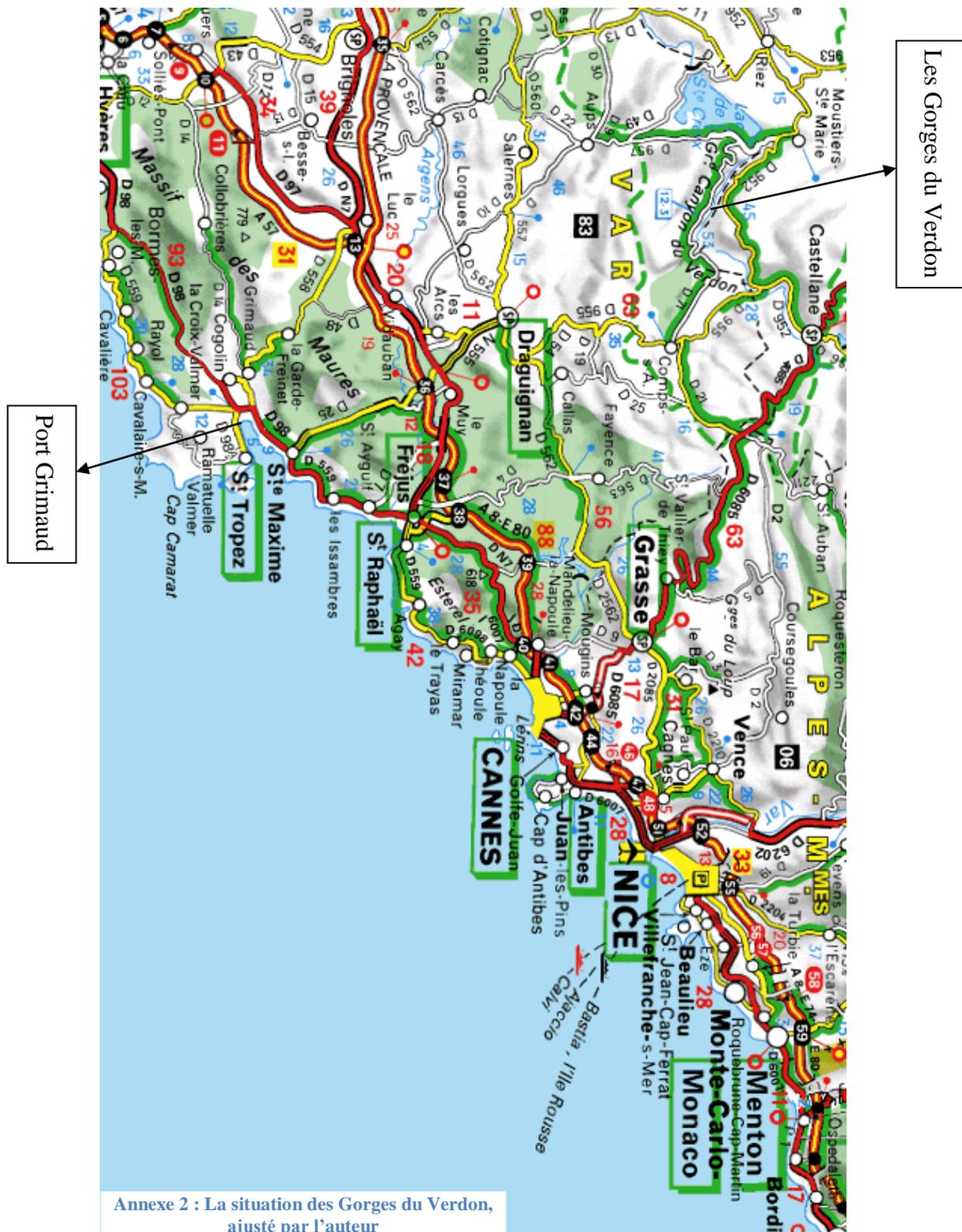
Si l'on applique les améliorations proposées dans la partie pratique, il est probable que les touristes seront plus satisfaits avec leur séjour à Port Grimaud et ses environs. En effet, ils vont diffuser un message positif parmi leur entourage, ce qui va attirer plus de clients dans le domaine. Les touristes vont augmenter le chiffre des revenus, ainsi que créer des nouvelles offres d'emploi dans le domaine.

Annexes



Annexe 1 : Plan du littoral varois

La source : Carte de Provence Alpe Côte d'Azur. Accessible sur :
http://www.cartograf.fr/regions/provence-alpes-cote-d%27azur/carte_provence_alpes_cote_d_azur_villes_routes.jpg



Annexe 2 : La situation des Gorges du Verdon, ajusté par l'auteur

La source : Carte détaillée Provence. ViaMichelin.fr [online]. 2013 [consulté le 2014-03-19]. accessible sur : http://www.viamichelin.fr/web/Cartes-plans/Carte_plan-Provence-Alpes-Cote-d-Azur-France?strLocid=3aMTEzMTNnMTBjTkrNdU1qazNOakU9Y05TNHpPREV3TkE9PQ==



Annexe 3 : Le plan du Palais Princier et alentours

La source : Plan de Monaco-ville. Palais.mc [online]. 2014 [consulté le 2014-03-10].
Téléchargé de : <http://www.palais.mc/monaco/prince-rainier-iii/deroulement-des-funerailles/plan-de-monaco-ville.868.html>

Anotace v českém jazyce

Tato diplomová práce s názvem „Projekt zlepšení služeb cestovního ruchu v Port Grimaud a jeho okolí“ se zabývá vybranými službami cestovního ruchu, poskytovanými v oblasti Port Grimaud. Toto město se nachází na Azurovém pobřeží v provensálském regionu Var.

Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. V teoretické části nalezneme definici a základní členění cestovního ruchu. Zvláštní kapitola je věnována cestovnímu ruchu ve Francii, která se zaměřuje především na ubytování turistů ve Francii. Další kapitola teoretické části se pak zabývá atraktivitami cestovního ruchu v departmentu Var. Začíná představením Port Grimaud. Dále rozebírá atraktivity cestovního ruchu v blízkosti města a vybrané události, které se v oblasti konají a které by mohly být zajímavé z hlediska cestovního ruchu.

Praktická část diplomové práce zkoumá mimo jiné nabídku a poptávku cestovního ruchu v Port Grimaud a okolí. Zaměřuje se na volnočasové aktivity, zejména na výlety a animační program. U většiny těchto aktivit jsou uvedeny silné a slabé stránky spolu s návrhy na zlepšení. To zároveň odpovídá cíli práce, kterým je zlepšení služeb cestovního ruchu.

Poslední kapitola je věnována novým výletům, vytvořeným na základě poznatků z teoretické i praktické části. Obsahuje organizační aspekty výletů, jako je průběh výletů či časová dotace, dále zaměření a přibližnou kalkulaci ceny. Tyto návrhy výletů mohou být využity ke zlepšení a rozšíření služeb v dané oblasti a ke zvýšení spokojenosti klientů.

Klíčová slova: Zlepšení služeb cestovního ruchu, Cestovní ruch ve Francii, Port Grimaud, department Var, trh cestovního ruchu, nabídka a poptávka v cestovním ruchu.

Résumé en français

Ce mémoire, appelé « Projet d'amélioration des services du tourisme à Port Grimaud et ses environs » est consacré aux services du tourisme choisis. Ces services sont proposés à Port Grimaud, situé au coeur de la Côte d'Azur dans le Var.

Le mémoire est divisé à deux parties : la partie théorique et pratique. La partie théorique contient la définition, ainsi que la division du tourisme. Un chapitre est dédié aux types de l'hébergement en France. Ensuite on traite les sites intéressants dans le domaine de Port Grimaud. On commence par la présentation de Port Grimaud, puis on examine les sites touristiques, ainsi que les événements intéressants de la pointe de vue touristique.

La partie pratique analyse l'offre et la demande touristique à Port Grimaud et ses environs. Elle se focalise sur les loisirs, avec un accent sur les excursions et les animations. La majorité des activités a des points faibles, auxquels on propose des améliorations. Ainsi on contribue à l'amélioration des services du tourisme, ce qui représente le but de ce mémoire.

Le dernier chapitre du mémoire est dédié aux nouvelles excursions, créées à la base des connaissances acquis dans le mémoire. Il contient les informations sur l'organisation et le prix des excursions. Ces nouveaux services peuvent être employés au but d'améliorer l'offre touristique dans le domaine, ainsi que d'augmenter la satisfaction des clients.

Les mots-clés : L'amélioration des services du tourisme, le tourisme en France, Port Grimaud, le Var, le marché touristique, l'offre et la demande dans le tourisme.

Liste des graphiques grilles, images et annexes

Les graphiques

| | |
|--|----|
| Le graphique 3: Nuitées en hébergements marchands des touristes français | 16 |
| Le graphique 4 : Nuitées en hébergements marchands des touristes étrangers | 17 |

Les grilles

| | |
|--|----|
| La grille 3 : L'analyse SWOT | 34 |
| La grille 4 : L'analyse de la clientèle..... | 61 |

Les images

| | |
|---|----|
| L'image 3: La piste Le sentier des Pêcheurs | 54 |
| L'image 4 : Le plan de Grimaud..... | 71 |

Les annexes

| | |
|--|----|
| L'annexe 4 : Plan du littoral varois..... | 78 |
| L'annexe 5 : La situation des Gorges du Verdon | 79 |
| L'annexe 6 : Le plan du Palais Princier et alentours | 80 |

Bibliographie

Bibliographie imprimée

- [1] COLLECTIF D'AUTEURS *Couleurs du Var*. Paris : Conseil général, 1996. ISBN 1260 - 6162.
- [2] COLLECTIF D'AUTEURS *Le Var*. Nice : Le Gilleta, 2002. ISBN 2-903574-83-9.
- [3] MASSIERA. *Le tourisme sportif en quête d'identité*. Nice, 2003. Thèse de doctorat de 3^o cycle. Université de Nice Sophia-Antipolis.
- [4] PARISOT, S.-H. *Port-Grimaud et la Côte des Maures*. Paris : Documentaires Alpha, 1972. ISBN 6801971727.
- [5] PAGNON-MAUDET, C. *Stratégies de création d'entreprise hôtelière et touristique*. Paris : Ellipses édition Marketing S.A., 2007. ISBN 978-2-7298-3561-3.
- [6] VYSEKALOVÁ, J. *Chování zákazníka: Jak odhalit tajemství "Černé skříňky"*. Praha : GRADA Publishing a.s., 2011. ISBN 978-80-247-3528-3.

Bibliographie électronique

- [7] Évolution du tourisme médical au Canada. *Deloitte.com* [online]. 2010 [consulté le 2014-03-19]. Accessible sur : https://www.deloitte.com/assets/Dcom-Canada/Local%20Assets/Documents/Public%20Sector/ca_fr_ps_evolving_medical_tourism_052511.pdf
- [8] Introduction au tourisme: Les formes du tourisme. *Ihet.rnu.tn*. 2007 - 2008 [consulté le: 2014-03-14]. Accessible sur : <http://www.ihet.rnu.tn/download/TC%20Les%20formes%20du%20tourisme.pdf>

- [9] L'ANALYSE SWOT. In: *Ec.europa.eu* [online]. 2005 [consulté le 2014-02-27].
 Accessible sur : http://ec.europa.eu/europeaid/evaluation/methodology/examples/too_swo_res_fr.pdf
- [10] *Le bilan de la qualité de l'air en France*. La Défense, 2013. Accessible sur :
[http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/Bilan de la qualite de l air 2012 v finale corrige_e.pdf](http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/Bilan_de_la_qualite_de_l_air_2012_v_finale_corrige_e.pdf)
- [11] Le circuit historique. *Grimaud-provence.com* [online]. 2014 [consulté le 2014-02-12]. Accessible sur : <http://www.grimaud-provence.com/grimaud/fiches-patrimoines/circuit.pdf>
- [12] *Le compte satellite du tourisme 2012* [online]. 2013 [consulté le 2014-04-16].
 ISBN ISSN 2271-2518. Accessible sur :
http://www.dgcis.gouv.fr/files/files/directions_services/etudes-et-statistiques/stats-tourisme/compte-satellite/2013-12-compte-satellite-tourisme-2012.pdf
- [13] *Le marché touristique Britannique*. 2013. Accessible sur :
<http://www.visitvar.fr/ressources/documents/1/27346.pdf>
- [14] *Le marché touristique Belge*. 2013. Accessible sur :
<http://www.visitvar.fr/ressources/documents/1/27485.pdf>
- [15] *Le tourisme d'affaires* [online]. New Deal, 2003 [consulté le 2014-03-14].
 Accessible sur : [http://www.chiffres-tourisme-paca.fr/upload/\(Microsoft_PowerPoint_fiche_march_351_T_daffaires\)\(1\).pdf](http://www.chiffres-tourisme-paca.fr/upload/(Microsoft_PowerPoint_fiche_march_351_T_daffaires)(1).pdf)
- [16] Organisation mondiale du tourisme et Commission européenne de tourisme. (2005). *City Tourism and Culture – The European Experience*. Téléchargé le 30 novembre 2011 :
www.etc-corporate.org/resources/uploads/ETC_CityTourism&Culture_LR.pdf

[17] Tourisme médical. *Deloitte.com* [online]. 2010 [consulté le 2014-03-19].
Accessible sur : https://www.deloitte.com/assets/Dcom-Canada/Local%20Assets/Documents/Public%20Sector/ca_fr_ps_evolution_medical_tourism_052511.pdf

Sitographie

[18] 5 établissements sur 26 sont disponibles dans votre destination : Port Grimaud et aux alentours. *Booking.com* [online]. 1996 - 2014 [consulté le 2014-03-14].
Accessible sur : http://www.booking.com/searchresults.fr.html?aid=318615;label=New_Czech_Hotel-09EgZX5FSZEgQs0CKa970AS18351442225%3Apl%3Aa%3Ap1%3Ap2%3Aac%3Aap1t1%3Aneg%3Akw_inurl%3Abooking.com%2Fhotel%3Aaws%3D;sid=2acce997034ceff26702e64f11747fe;dcid=1;checkin_monthday=12;checkin_year_month=2014-7;checkout_monthday=19;checkout_year_month=2014-7;city=900039062;class_interval=1;csflt=%7B%7D;dest_id=900039062;dest_type=city;dtdisc=0;highlighted_hotels=58728;hyb_red=0;inac=0;nha_red=0;no_rooms=1;offset=0;property_r

[19] À propos du Festival. *Festival-Cannes.com* [online]. 2014 [consulté le 2014-03-14]. Accessible sur : <http://www.festival-cannes.com/fr/about.html>

[20] Accès aux Calanques. *Calanques13.com* [online]. 2005 - 2014 [consulté le 2014-03-02]. Accessible sur : <http://www.calanques13.com/acces-calanques.html>

[21] Bateaux verts. *ISSUU.com* [online]. 2013 [consulté le 2014-04-16]. Accessible sur : http://issuu.com/extra_agence/docs/bv14_20p_bat_brochure_doublepage_bd/5?e=4108029/6508119

[22] Cannes en chiffres. *Cannes.com* [online]. 2014 [consulté le 2014-03-02]. Accessible sur : <http://www.cannes.com/fr/decouvrir-cannes/cannes-en-chiffres.html>

[23] Canoë-kayak. *Aquabond-rafting.com* [online]. 2014 [consulté le 2014-04-14]. Accessible sur : <http://www.aquabond-rafting.com/rafting-verdon-gorges-du-verdon-rafting-castellane/saint-andr%C3%A9-les-alpes-cano%C3%AB-kayak-lac.html>

- [24] Conditions générales de vente. *Verdon-booking.com* [online]. 2013 [consulté le 2014-03-17]. Accessible sur : <http://www.moustiers.eu/?Base-de-l-Etoile&lang=fr>
- [25] Côte d'Azur : Comment circuler. *LonelyPlanet.fr* [online]. 2013 [consulté le 2014-03-14]. Accessible sur : <http://www.lonelyplanet.fr/destinations/europe/france/cote-dazur/transport/comment-circuler>
- [26] Festival de Cannes. *Festival-Cannes.com* [online]. 2014 [consulté le 2014-02-03]. Accessible sur : <http://www.festival-cannes.com/>
- [27] GORGES DU VERDON. *Moustiers.eu* [online]. 2014 [consulté le 2014-03-14]. Accessible sur : <http://www.moustiers.eu/?Gorges-du-Verdon&lang=fr>
- [28] Grand Prix de Monaco 22/05/2014 - 25/05/2014. *Grand-Prix-Monaco.com* [online]. 2014 [consulté le 2014-04-04]. Accessible sur : <http://www.grand-prix-monaco.com/formule1monaco/>
- [29] Guide-conférencier. *Dgcis.gouv.fr* [online]. 2013 [consulté le 2014-03-14]. Accessible sur : <http://www.dgcis.gouv.fr/tourisme/metiers/guide-conferencier>
- [30] Histoire de Michelin. *L'Internaute.com* [online]. 2013 [consulté le 2014-03-14]. Accessible sur : <http://www.linternaute.com/histoire/motcle/2484/a/1/1/michelin.shtml>
- [31] Informations pratiques. *Monacotours.mc* [online]. 2007 [consulté le 2014-04-04]. Accessible sur : <http://www.monacotours.mc/info.php?!g=fr>
- [32] Nuitée. *Larousse.fr* [online]. 2012 [consulté le 2014-03-19]. Accessible sur : <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/nuit%C3%A9/55233>
- [33] La baie du Mont-Saint-Michel. *France.fr* [online]. 2014 [consulté le 2014-04-21]. Accessible sur : <http://www.france.fr/sites-et-monuments/la-baie-du-mont-saint-michel.html>

- [34] LAC DE SAINTE CROIX. *Moustiers.eu* [online]. 2014 [consulté le 2014-03-14]. Accessible sur : <http://www.moustiers.eu/?Lac-de-Sainte-Croix&lang=fr>
- [35] Le Casino de Monte-Carlo. *Le Guide Casino* [online]. 2005-2010 [consulté le 2014-02-03]. Accessible sur : <http://www.leguidecasino.com/casinos-celebres/monte-carlo/casino-monte-carlo.php>
- [36] Le Palais des Princes de Monaco. *Palais.mc* [online]. 2011 [consulté le 2014-02-03]. Accessible sur : <http://www.palais.mc/monaco/palais-princier/francais/l-institution/le-palais-des-princes-de-monaco/le-palais-des-princes-de-monaco.66.html>
- [37] Le prix des carburants. *Prix-carburants.gouv.fr* [online]. 2014 [consulté le 2014-04-04]. Accessible sur : <http://www.prix-carburants.gouv.fr/>
- [38] Les grands événements dans le Golfe de Saint-Tropez. *Saint-Tropez tourisme* [online]. 2014 [consulté le 2014-04-15]. Accessible sur : <http://fr.ot-saint-tropez.com/accueil/actualites/131354-3567,les-grands-evenements-dans-le-golfe-de-saint-tropez.html>
- [39] L'histoire de Saint-Tropez. *Saint-Tropez.fr* [online]. 2014 [consulté le 2014-02-22]. Accessible sur : <http://www.saint-tropez.fr/fr/Culture/Histoiredesainttropez/tabid/547/Default.aspx>
- [40] Marseille, ville de tourisme. *Marseille.fr* [online]. 2014 [consulté le 2014-03-14]. Accessible sur : <http://www.marseille.fr/sitevdm/decouvrir-marseille/une-ville-de-tourisme>
- [41] Pollution. *Larousse.fr* [online]. 2014 [consulté le 2014-03-20]. Accessible sur : <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/pollution/62217>
- [42] PRÉSENTATION DU VAR. *Var.fr* [online]. 2013 [consulté le 2014-01-14]. Accessible sur : <http://www.var.fr/infos/le-var/presentation>

- [43] Présentation. *Fayence site officiel* [online]. 2014 [consulté le 2014-02-21].
Accessible sur : <http://www.ville-fayence.fr/presentation/presentation>
- [44] Que signifient les couleurs. *Irma-grenoble.com* [online]. 2000-2014 [consulté le 2014-01-20]. Accessible sur : http://www.irma-grenoble.com/05documentation/04dossiers_articles.php?id_DTart=97&id_DT=11&PHPSESSID=c15341fbc6f1e7462fdacdb679218b7e
<http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/pollution/62217>
- [45] Ramatuelle. *Ramatuelle-tourisme.com* [online]. 2014 [consulté le 2014-03-14].
Accessible sur : <http://www.ramatuelle-tourisme.com/ramatuelle-cote-mer-index-fr.htm>
- [46] Spectacles de rues gratuits. *Les Grimaldines* [online]. 2013 [consulté le 2014-04-15]. Accessible sur : <http://www.les-grimaldines.com/spectacles-rues-grimaud.php>
- [47] Tarifs du Petit Train Touristique de Grimaud. *Le Petit Train du Grimaud* [online]. 2014 [consulté le 2014-04-12]. Accessible sur : <http://petit-train-de-grimaud.com/tarif.html>
- [48] Tarifs. *Musée Océanographique de Monaco* [online]. 2014 [consulté le 2014-04-14]. Accessible sur : <http://www.oceano.mc/fr/preparez-votre-visite/tarifs>
- [49] Tarifs. *Provence guide interprète* [online]. 2014 [consulté le 2014-04-12].
Accessible sur : http://www.provence-guide-interprete.com/provence_tarifs.php
- [50] Trois jours d'hommages monégasques pour Grace Kelly. *L'Express.fr* [online]. 2012 [consulté le 2014-02-12]. Accessible sur : http://www.lexpress.fr/styles/vip/trois-jours-d-hommages-monegasques-pour-grace-kelly_1161949.html
- [51] *Verdon-booking.com* [online]. 2013 [consulté 2014-03-17]. Accessible sur : www.verdon-booking.com

- [52] *Verdon-randonnée.com* [online]. 2014 [consulté le 2014-04-17]. Accessible sur : <http://www.verdon-randonnee.com>
- [53] Visite des Calanques, de la Baie de Marseille et du Château d'If. *CROISIÈRES MARSEILLE CALANQUES* [online]. 2014 [consulté le 2014-02-25]. Accessible sur : <http://www.croisieres-marseille-calanques.com/fr/visite-des-calanques-et-du-chateau-dif-horaires-et-tarifs>
- [54] Visites du Palais - Vente des places en ligne. *Palais.mc* [online]. 2011 [consulté le 2014-03-04]. Accessible sur : <http://www.palais.mc/monaco/palais-princier/francais/musees-et-visites/visites-du-palais-vente-des-places-en-ligne/visites-du-palais-vente-des-places-en-ligne.2249.html>