

L'observatoire du tourisme des Alpes-de-Haute-Provence

Un fonctionnement partenarial

JEAN-PIERRE MARTINETTI
Directeur

(jp.martinetti@alpes-haute-provence.com)

FABIENNE LEMAIRE
Responsable du service
études et développement

(f.lemaire@alpes-haute-provence.com)

JULIEN AURAY
Agent de développement
tourisme durable

(j.auray@alpes-haute-provence.com)

Agence de développement touristique des Alpes-de-Haute-Provence (ADT 04)

Toute activité, qu'elle soit industrielle, agricole ou touristique, a besoin de données pour connaître son marché et se situer (chiffres d'affaires, volume des ventes, clients...). Dans le secteur du tourisme, l'obtention et l'analyse de statistiques précises apportent une meilleure connaissance du marché et de ses retombées économiques, ce qui permet de mettre en place des stratégies et des actions adaptées. On trouve, à tous les échelons territoriaux, des acteurs utilisant des dispositifs d'observation touristique, lesquels répondent à des attentes et besoins différents.

Près de 13,5 millions de nuitées ont été effectuées en 2005 dans les Alpes-de-Haute-Provence. Le tourisme constitue la activité économique dominante de ce vaste département rural faiblement peuplé (20 habitants au km²), aux moyens financiers limités, mais aux besoins importants en matière de développement, de diversification et de structuration de l'offre.

Au sein de l'Agence de développement touristique des Alpes-de-Haute-Provence (ADT 04),

l'observation de l'activité touristique est pilotée par le service études et développement (SED). La mise en place d'un réseau d'observation, d'analyse et de ressources figure parmi les actions prioritaires du schéma départemental du tourisme 2000-2006.

L'OBSERVATOIRE DU TOURISME : POUR QUI ? POUR QUOI ? COMMENT ?

L'Observatoire du tourisme est à la disposition des adhérents de l'ADT 04, mais aussi de tous les acteurs intéressés par le tourisme dans le département, qu'ils soient prestataires touristiques, journalistes, chargés d'études, chargés de mission ou agents de développement dans une collectivité, une structure institutionnelle, un bureau d'études, une association, une entreprise touristique, une banque, ou encore des universitaires et des étudiants...

Les chiffres communiqués par l'observatoire du tourisme peuvent servir à alimenter une étude de marché ou de faisabilité économique pour l'implantation d'une entreprise touristique, ou encore à justifier une opération de développement territorial, à définir une stratégie marketing, à rechercher des informations sur les clientèles touristiques.

Le mode de fonctionnement de l'observatoire est original puisque, sous l'impulsion du chef du service études et développement, une assistante technique, chargée de l'animation et de la mise en forme des données d'observation, et un agent de développement, chargé de la rédaction des productions de l'observatoire, sont accompagnés par un consultant extérieur. L'ensemble du travail d'observation touristique représente un équivalent temps plein (ETP) d'1,5 personne au sein de l'ADT 04.

Cette organisation permet à différents acteurs professionnels du département d'avoir accès à de nombreuses données sur le tourisme départemental et de bénéficier d'un accompagnement dans la mise en place de leurs propres dispositifs d'observation touristique (cf. encadré 1). L'appui aux professionnels du tourisme ou des activités liées est une mission qui prend de plus en plus d'ampleur au sein de l'observatoire du tourisme. Ce mode d'organisation particulier (cf. schéma 1) permet d'agir à différents niveaux :

- localement, en fournissant des données sur le tourisme départemental et un savoir-faire technique aux structures du département qui en émettent le souhait ;
- à l'échelle régionale, en mutualisant certains dispositifs d'observation avec l'observatoire régional du tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur et avec les observatoires touristiques des départements de la région ;
- à l'échelle nationale, en participant aux dispositifs d'observation nationaux.

LES TRAVAUX MENÉS PAR L'OBSERVATOIRE DU TOURISME

L'observatoire du tourisme existe depuis près de quinze ans⁽¹⁾ et s'appuie sur différents dispositifs conjoncturels et structurels, menés directement ou indirectement, en partenariat avec d'autres organismes.

Les travaux menés en direct

- Des enquêtes de fréquentation auprès des gérants d'hébergements marchands (hôtels et campings) sont réalisées par l'Insee, en partenariat avec l'observatoire. Elles résultent d'une convention nationale entre la Direction du tourisme et l'Insee, qui est déclinée à la demande à l'échelon départemental. Ces enquêtes sont effectuées toute l'année dans la quasi-totalité des hôtels homologués. Elles sont en place dans les Alpes-de-Haute-Provence depuis 2004 et font l'objet de publications trimestrielles, saisonnières et annuelles. L'enquête

(1) À l'origine, un Spot (système permanent d'observation du tourisme) avait été créé, fondé notamment sur un système d'enquêtes auprès des différents modes d'hébergement.

sur l'hôtellerie de plein air est effectuée seulement en période estivale, de mai à septembre.

- Depuis 2006, le traitement statistique des données de fréquentation de la centrale départementale de réservation des Gîtes de France permet d'obtenir des informations fiables sur les hébergements ruraux (taux d'occupation, origine géographique des clientèles, durée des séjours...).
- La réalisation, depuis la saison 2005-2006, d'une enquête de conjoncture hivernale facilite l'obtention, dans un délai très court, des tendances de l'activité touristique à différents moments clés de la saison (cinq à six vagues d'enquête sont réalisées au cours de l'hiver). Les résultats, présentés sous forme de notes de conjoncture, sont issus de l'interrogation d'un panel de professionnels représentatifs de l'activité touristique du "périmètre à neige" des Alpes-de-Haute-Provence (qui regroupe le Val d'Allos, la vallée de la Blanche et la vallée de l'Ubaye).
- L'évaluation de la capacité d'accueil des hébergements touristiques par communes, cantons et destinations touristiques est réalisée tous les deux ans et fait l'objet d'une valorisation cartographique (*Atlas de la capacité d'accueil*).

Encadré 1

L'ACCOMPAGNEMENT DES PROFESSIONNELS, UNE DEMANDE EN PLEIN ESSOR

La mission première de l'observatoire du tourisme est la mise en place de différents dispositifs d'observation qui permettent d'apporter un niveau de connaissance précis sur l'activité touristique départementale : composantes de l'offre, caractéristiques des clientèles, nature de la fréquentation, etc.

Cette connaissance optimale des caractéristiques touristiques du département permet ensuite à l'ADT de mettre sur pied des stratégies et actions ciblées et adaptées au contexte départemental.

Aujourd'hui, de nombreux partenaires touristiques locaux comprennent l'intérêt d'observer les phénomènes touristiques afin de limiter les marges d'erreur dans leur prise de décision. Ainsi, l'ADT 04 est de plus en plus sollicitée, notamment par les acteurs institutionnels et les collectivités, pour la mise en place d'un appui méthodologique et logistique.

Citons à titre d'exemples :

- la ville de Digne-les-Bains, pour l'étude des coûts et des retombées du passage du Tour de France dans la ville (2005) ;
- l'office de tourisme intercommunal du pays de Forcalquier-Montagne de Lure, dans le cadre du montage d'une étude quantitative menée auprès des visiteurs du Pays de Forcalquier et de la montagne de Lure (2004), puis pour

la mise en place d'une enquête sur les retombées de l'activité "montgolfière" (2006) ;

- l'office de tourisme de Sisteron, afin d'élaborer une enquête de satisfaction auprès de ses visiteurs (2004) ;
- le parc naturel régional du Lubéron, pour l'étude des clientèles du parc (2003) ;
- le relais départemental des Gîtes de France, pour l'exploitation des données de la centrale de réservation et pour l'analyse de la satisfaction des clientèles (2005) ;
- les offices de tourisme de Barcelonnette et de Manosque, pour le traitement et la mise en forme de données statistiques en matière de tourisme (2005).

L'observatoire apporte son appui en accompagnant les professionnels touristiques départementaux qui le souhaitent dans le montage de leurs enquêtes ou études. Ils ont ainsi la possibilité d'utiliser les outils disponibles à l'ADT 04, comme le logiciel de traitement d'enquêtes, *Question*, et de bénéficier des conseils des techniciens de l'observatoire.

À cela s'ajoutent des interventions sur l'observation touristique dans les centres de formation universitaire et professionnelle du département (IUT de Digne-les-Bains, centre de formation professionnelle et de promotion agricole de Carmejane).

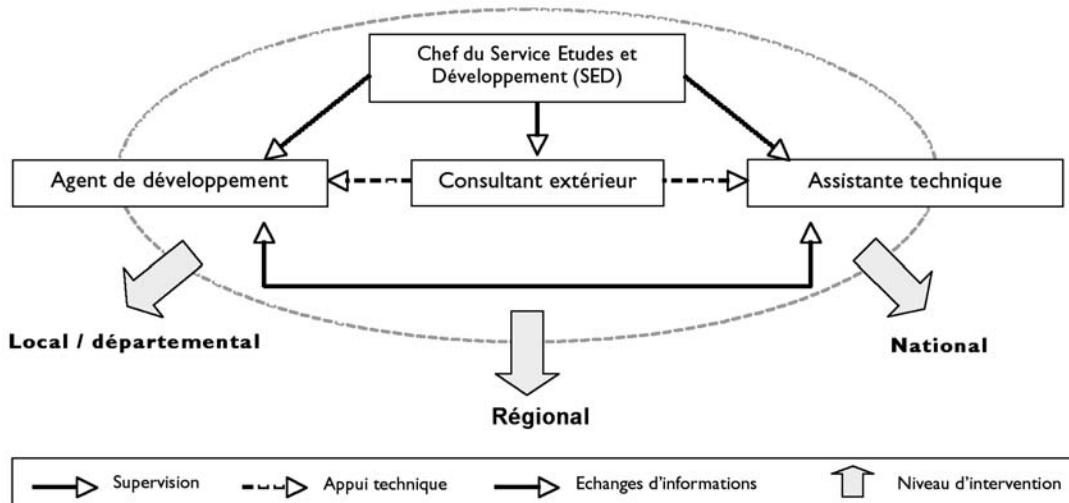
- Les données de fréquentation des musées et monuments, des stations thermales et des offices de tourisme et syndicats d'initiative (Otsi) sont recueillies annuellement auprès des gestionnaires de ces sites.
- La mise en place du système ACVS (accueil et conseil en visites et séjours), dispositif d'information mis en place conjointement par le CDT du Var et l'ADT 04, offre une analyse plus fine de l'offre et de la demande touristiques. Les agents d'accueil des Otsi qualifient directement l'offre (hébergements et activités touristiques) et la demande (nature de la clientèle fréquentant les Otsi) touristique de leur territoire à partir du système ACVS, ce qui permet au CDT de connaître de manière optimale les caractéristiques touristiques du département par un recueil de l'information touristique à sa source.

Les principaux travaux réalisés en partenariat avec l'observatoire régional du tourisme Paca

- L'enquête de clientèle est un dispositif d'observation structurel, réalisé tous les cinq à six ans, dont l'objectif est de dresser le profil des clientèles touristiques (nature de leur fréquentation, de leurs dépenses, de leur comportement général...). Cette enquête s'appuie sur un réseau de partenaires techniques et financiers : région Provence-Alpes-Côte d'Azur, État, Union européenne, les comités départementaux du tourisme et les conseils généraux associés, le comité régional du tourisme Riviera-Côte d'Azur, les sociétés d'autoroute ASF et Escota, les gestionnaires d'aéroport (Marseille-Provence, Nice-Côte d'Azur, Toulon-Hyères), la SNCF et les compagnies maritimes. La réalisation et la coordination de cette enquête ont été confiées à l'observatoire régional du tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur, avec l'ap-

Schéma 1

ORGANISATION DE L'OBSERVATOIRE DU TOURISME DES ALPES-DE-HAUTE-PROVENCE



pui technique de l'institut de sondage BVA Tourisme.

- **L'enquête d'opinion auprès des professionnels** en saison estivale est un dispositif d'enquête conjoncturel basé sur l'interrogation d'un panel d'acteurs représentatifs de l'activité touristique dans la région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Ainsi, quatre vagues d'interrogation, donnant lieu à la réalisation de notes de conjoncture, sont menées de façon régulière au cours de la saison estivale (de juin à septembre), dans l'optique de fournir les tendances de la saison touristique par destination et par activité.
- **L'évaluation du nombre de nuitées touristiques** est réalisée selon la méthode des flux, mise en place par le bureau d'études François Marchand. Celle-ci s'appuie sur le prélèvement quotidien des mouvements de voyageurs et de véhicules entrant et sortant d'un espace touristique. Elle permet ainsi d'estimer un volume global de nuitées. Les données, recueillies à partir du trafic routier, ferroviaire, maritime et aérien, tiennent également compte du taux de départ en vacances de la population résidente. La pérennisation de ces travaux permet aujourd'hui d'établir des comparaisons avec de nombreux autres départements et régions de France, mesurant leur volume de nuitées à partir de cette même méthode des flux.
- **La mesure de l'emploi touristique salarié** est liée à la méthode nationale d'estimation de l'emploi salarié touristique mise en place par l'Insee. Celle-ci s'appuie sur les DADS (déclarations annuelles de données sociales), documents administratifs fournis par les entreprises employant des salariés. Seuls sont pris en compte dans cette méthode les emplois directement liés à la fréquentation touristique et, dans les emplois, les emplois salariés. Ce dispositif d'observation structurel est réalisé tous les deux ans et les résultats sont déclinés aux échelons régionaux et départementaux. Les derniers résultats parus datent de 2003.

La participation à différents dispositifs d'observation nationaux

L'observatoire du tourisme contribue au fonctionnement de différents dispositifs mis en place à l'échelle nationale.

Ainsi, il joue le rôle de relais dans le cadre des dispositifs de conjoncture hivernale. Une relance est effectuée, au cours des diverses vagues d'enquête, auprès des quatre stations des Alpes-de-Haute-Provence interrogées par le Syndicat national des téléphériques de France (SNTF) et auprès des quatre offices de tourisme enquêtés par Odit France et Ski France, dans le cadre de leurs dispositifs conjoncturels respectifs.

Par ailleurs, l'observatoire alimente l'enquête de conjoncture estivale menée chaque année par la Fédération nationale des comités départementaux du tourisme (FNCDT), en partenariat avec Odit France et la Fédération nationale des offices de tourisme et syndicats d'initiative (Fnotsi), en fournissant à intervalles réguliers les tendances touristiques estivales dans le département des Alpes-de-Haute-Provence.

L'INFORMATION, UN OUTIL COMPLÉMENTAIRE À L'OBSERVATION

Les publications de l'observatoire

L'ensemble de ces dispositifs de recueil de l'information statistique touristique permet à l'observatoire du tourisme de réaliser un certain nombre de publications, dont les principales sont :

- les chiffres clés : synthèse des informations touristiques du département, actualisée tous les ans ;

- les caractéristiques des clientèles touristiques des Alpes-de-Haute-Provence : édition réactualisée tous les cinq ans (dernière parution en 2005) ;
- la fréquentation des hébergements marchands (hôtels, campings et gîtes) : édition de notes trimestrielles, semestrielles et annuelles ;
- les notes de conjoncture estivale (quatre par été) ;
- les notes de conjoncture hivernale (cinq par hiver) ;
- des bilans qualitatifs saisonniers (été et hiver) et annuels ;
- la cartographie de la capacité d'accueil touristique.

(2) www.alpes-haute-provence.com/infospratiques/present/143.htm

Ces travaux sont disponibles sur le site internet⁽²⁾ de l'ADT 04 et font l'objet d'une large diffusion auprès des partenaires. Ils sont également consultables au sein du centre de ressources documentaires.

Le centre de ressources documentaires

Dans un contexte touristique en évolution continue, l'ADT 04 a rapidement pris conscience de l'importance de mettre en place des outils complémentaires à l'observation, de façon à fournir aux professionnels touristiques départementaux des informations de plus en plus exhaustives.

C'est dans cette optique qu'un centre de ressources a été mis en place en 2000 dans les locaux de l'ADT 04. L'ensemble des ouvrages est référencé dans une base de données déclinée en différentes thématiques. Les professionnels du tourisme sont de plus en plus nombreux à venir pour profiter des informations multiples que contiennent les ouvrages, revues et études répertoriés. Les adhérents peuvent prendre connaissance des documents disponibles au centre de ressources sur l'espace professionnel du site internet de l'ADT 04. En complément du centre de ressources documentaires et des dispositifs d'observation mis en place, l'ADT 04 vient d'engager une réflexion sur la mise en place d'une mission de veille en tourisme, organisée de façon à collecter, traiter, analyser et diffuser les informations utiles au développement et à la valorisation du tourisme départemental.

De nombreux professionnels du tourisme du département effectuent un travail de veille afin de s'informer sur l'environnement de leurs missions ou projets. Néanmoins, ce travail est réalisé de façon sporadique, et non de manière organisée. C'est pourquoi il convient de passer d'un système de veille passive à un système réactif où la collecte, le traitement, l'analyse et la diffusion des informations sont mutualisés dans le cadre d'une cellule de veille départementale. L'enjeu d'une telle organisation est triple : faciliter la communication interne, partager les informations et anticiper les évolutions du secteur touristique.

Ce travail de veille devrait, dans un premier temps, être réalisé au sein de l'ADT 04, puis, à moyen terme, être étendu aux acteurs du territoire directement ou indirectement concernés par le développement du tourisme.



Si l'observation touristique est indispensable aux professionnels du tourisme pour mener à bien leur mission, d'autres outils s'avèrent utiles pour prendre les décisions les plus adaptées en matière de tourisme. La mise en place d'un centre de ressources documentaires et la création prochaine d'une mission de veille en matière de tourisme répondent aux attentes des acteurs touristiques du département.

Mais, au-delà d'une bonne volonté et des compétences internes et externes, de telles missions nécessitent indéniablement des moyens humains et financiers. Dans cette logique, l'apport d'un consultant extérieur constitue une réelle plus-value pour le fonctionnement de l'observatoire du tourisme (*cf.* encadré 2). ○

Encadré 2

LES MISSIONS DU CONSULTANT QUI ACCOMPAGNE L'OBSERVATOIRE DU TOURISME 04

JOSÉ-PIERRE CHOLVY

Consultant, JP2C, Directeur d'études, BVA Tourisme

(j.cholvy@chello.fr)

Dans le cadre de nos différentes missions pour l'observatoire du tourisme, nous intervenons sur l'analyse des phénomènes touristiques, mais aussi en accompagnement méthodologique dans la conduite d'études.

Cet appui est généralement associé à une opération et recouvre différents aspects :

- la formulation précise des objectifs dédiés à l'étude souhaitée ;
- la réflexion méthodologique pour atteindre les objectifs fixés, adaptée aux ressources disponibles au sein de la structure (en moyens humains et financiers) ;
- le dimensionnement du dispositif d'enquête et logistique inhérente (plan de sondage, rédaction du questionnaire...) ;
- le traitement de l'information et la mise en forme des résultats.

Notre mission auprès de l'ADT 04 s'inscrit dans cette logique, sachant que ce fonctionnement partenarial présente une certaine originalité :

- dans son organisation : mise en place d'un process de travail associant une présence physique dans les locaux de l'ADT de manière régulière, un suivi à distance des différents travaux, et une représentation du service études et développement lors de réunions extérieures ;
- dans son contenu : en couvrant les différents champs de compétences liés à la réalisation d'enquêtes, sans oublier un volet formation-sensibilisation ;
- dans sa pérennité : ce mode de fonctionnement, optimisé au fil des années, est désormais ancré dans la sphère des compétences de l'ADT 04 ;
- dans sa montée en puissance : depuis le début, un effort particulier a été porté sur la communication et la diffusion des travaux. Ainsi, nous avons pu asseoir le savoir-faire et les compétences du service études et développement, en rappelant l'existence des nombreuses séries statistiques, en organisant des réunions avec les partenaires, en restituant régulièrement des résultats d'études à nos partenaires, en s'efforçant de relayer au niveau local les démarches d'observation partenariales. Désormais le service études et développement de l'ADT 04 est devenu un relais, un lieu de "sécurisation" de nombreuses démarches d'observation. Son avis et son expertise sont régulièrement sollicités, que ce soit de manière ponctuelle ou de manière globale, en interne comme en externe.