Présentation du nouvel outil :

Le tableau de bord du tourisme local

Grenoble – jeudi 27 juin 2013

Présentation du nouvel outil : Tableau de bord du tourisme local

PROGRAMME

14h30 — Observatoires du tourisme : un réseau, des outils, des indicateurs

14h45 — Le tableau de bord du tourisme local

16h00 — Trajectoires tourisme, des formations pour les professionnels

16h30 — Conclusion

OBSERVATOIRES DU TOURISME :

un réseau, des outils, des indicateurs

Aintourisme · ardèche TOURISME · LA DROME tourisme · isère TOURISME · Loire en Rhône-Alpes · RHÔNE TOURISME · Savoie Mont Blanc TOURISME · RhôneAlpes tourisme

Observatoires du tourisme : un réseau, des outils, des indicateurs

PRESENTATION : Vos interlocuteurs

- **Un réseau :**
  8 Observatoires de R-A
  Depuis 1995
- Des méthodes, des enquêtes, des outils…communs
- Des partenariats communs (INSEE, SDT Tns-Sofrès, Sipéa, Ipsos conjoncture…)
- Des travaux en communs :
  EX. Publication du Carnet de l'Observation Locale en 2005 (1ère en France)

  = COLLABORATION
  = MUTUALISATION
  = HARMONISATION

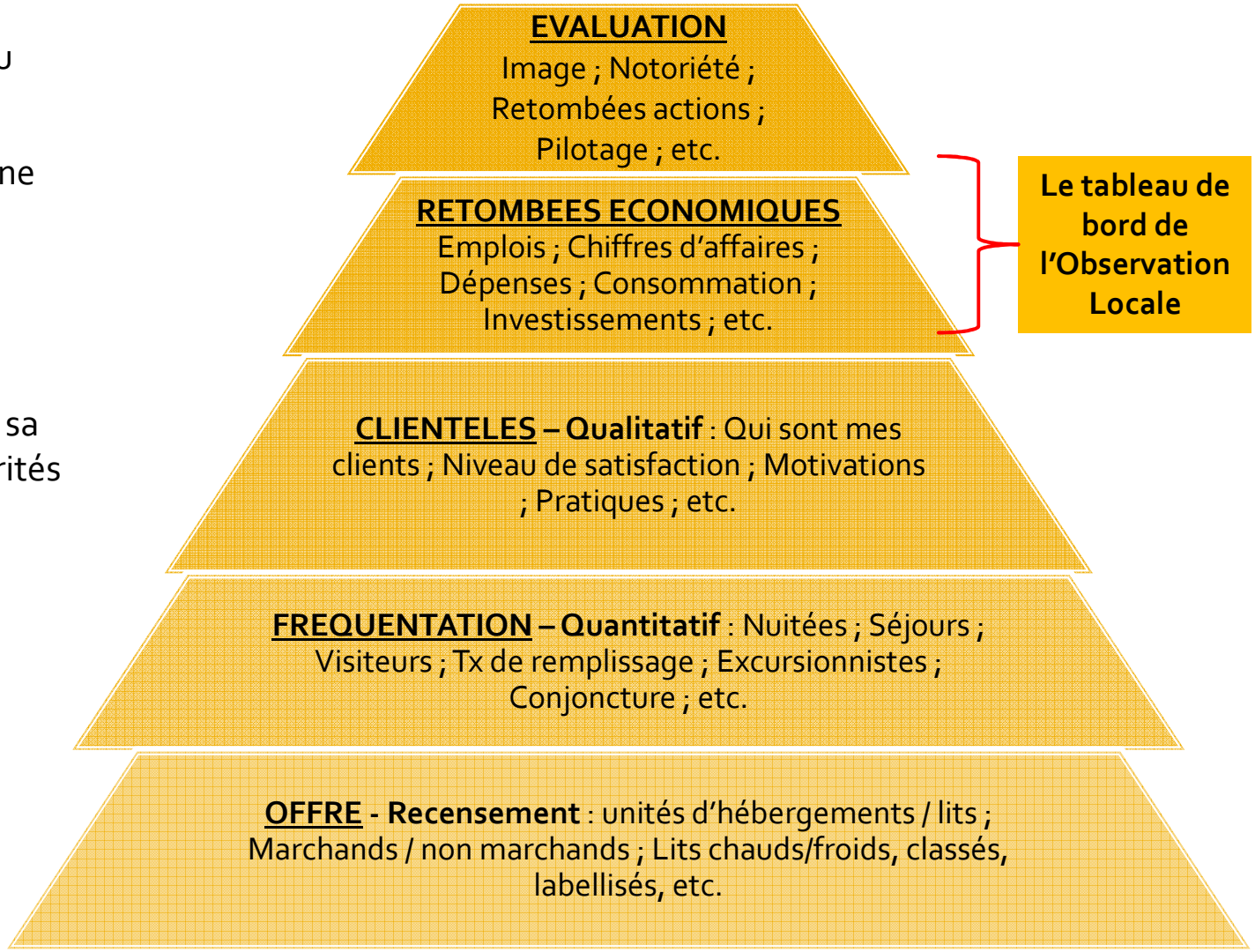
➔ Ensemble,
être + efficace et + pertinent

Observatoires du tourisme : un réseau, des outils, des indicateurs

Des méthodes d'enquêtes éprouvées

- Méthodes éprouvées au niveau national
- Développées sur chacune de ces 5 strates d'Observation
- Mutualisation et autonomie ; Chacun conserve la maitrise de sa stratégie et de ses priorités //ATD – CDT – CRT
- = **Un tronc commun**
- **et des spécificités**

Le tableau de bord de l'Observation Locale



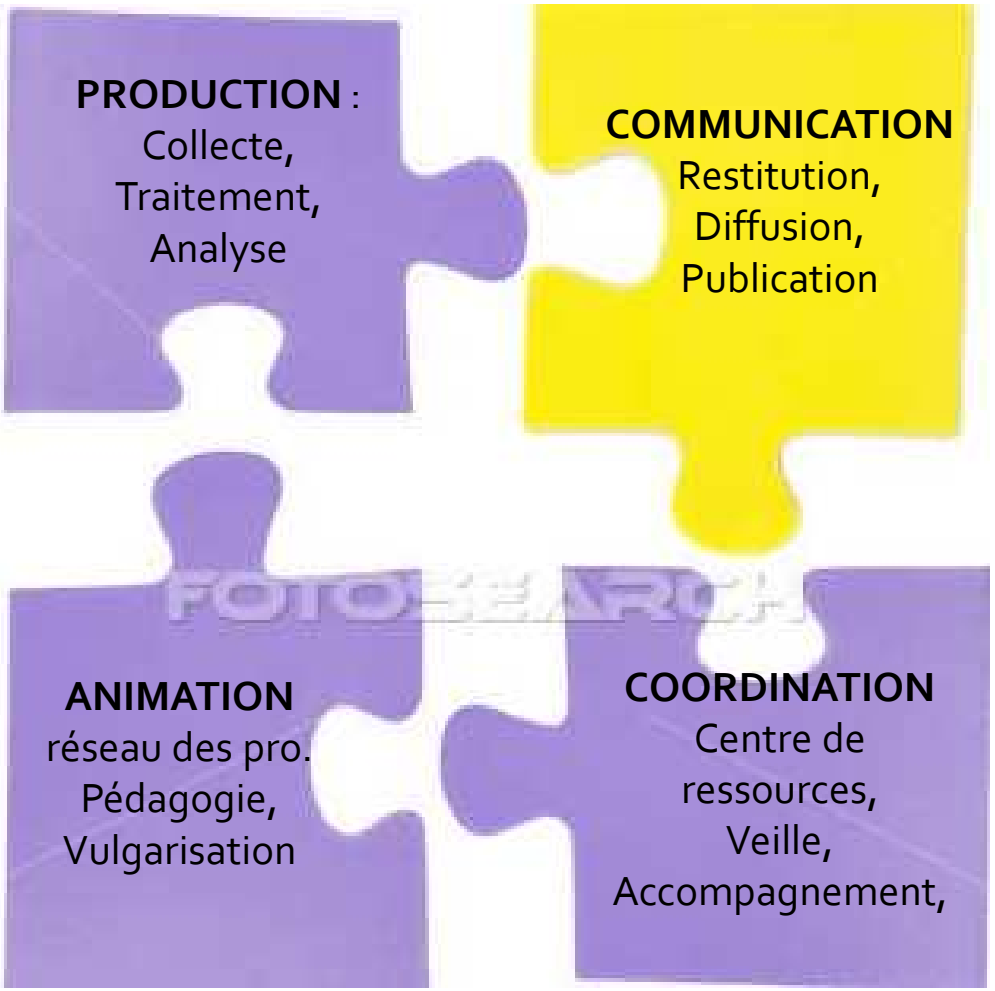
Le tableau de bord de l'Observation Locale

Observatoires du tourisme : un réseau, des outils, des indicateurs

Des données statistiques à votre disposition

- Près de **20 années d'observation** = autant de données agrégées, comparées, analysées et restituées…
- Des **sites Internet Pro,** vitrine des résultats et analyse…
- Des **résultats très « macros »** quand les besoins de données **personnalisées** se font plus pressants….

- **Capitaliser sur cette richesse**
  - **La rendre accessible et exploitable par les Territoires**



Questions ?

Le TABLEAU DE BORD
du tourisme local

Aintourisme ardèche TOURISME LA DROME tourisme isère TOURISME Loire EN RHÔNE-ALPES RHÔNE TOURISME Savoie Mont Blanc TOURISME RhôneAlpes tourisme

Le tableau de bord du tourisme local

Un outil conçu pour répondre à vos besoins

ACCOMPAGNER L'EVOLUTION DE VOS METIERS

- SIMPLE
- PEU ONEREUX
- PARTICIPATIF
- EVOLUTIF
- COMMUNAUTAIRE

Les principes de fonctionnement

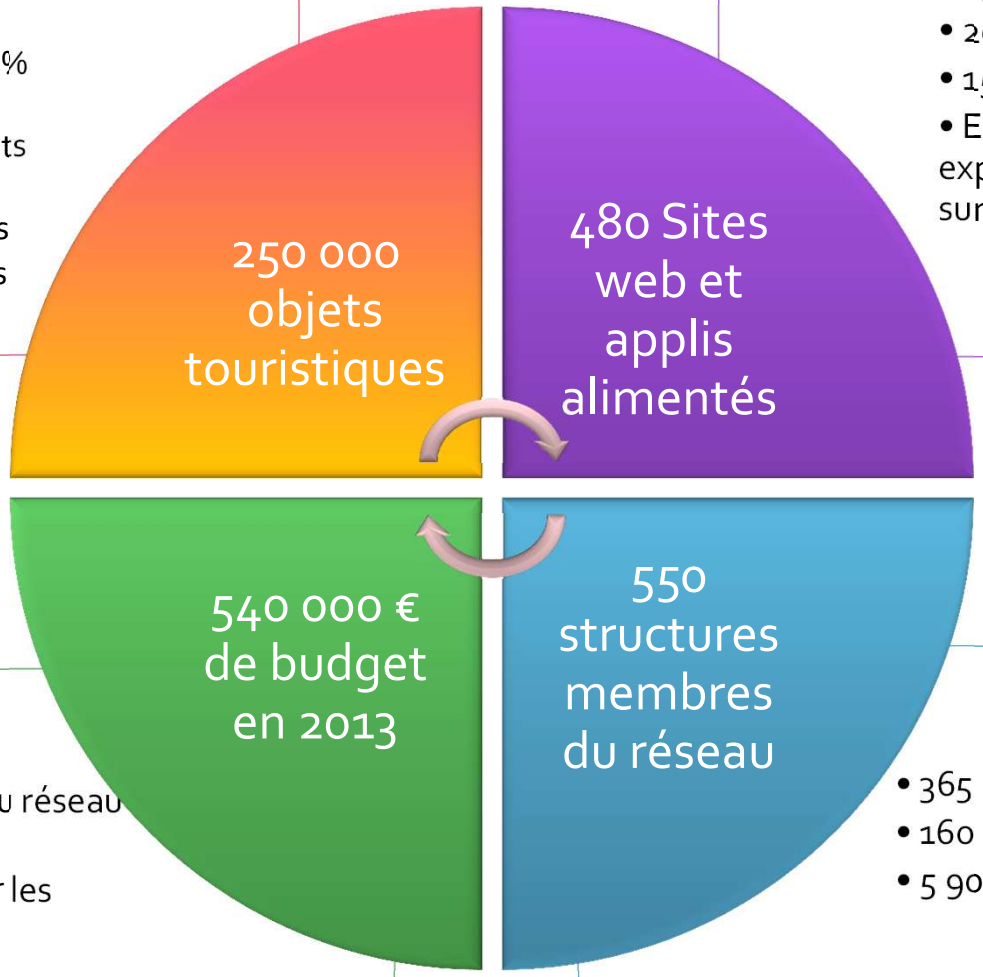
ACCOMPAGNER L'EVOLUTION DE VOS METIERS

- SOCLE SOLIDE
- RATIOS EPROUVES
- SOUPLESSE
- RAPIDITE

Sitra : le réseau d'information touristique et de loisirs

Sitra, le point de départ

- 29 000 fêtes et manifestations
- 29 000 hébergements (75% de meublés)
- Entre 2 000 et 5 000 objets modifiés chaque jour
- 1 objet diffusé => 5,6 sites
- 1 événement => 10,5 sites



- 65% Offices du tourisme
- 20% territoires
- 15% Diffuseurs privés
- Environ 700 000 objets exportés toutes les nuits sur l'ensemble des sites

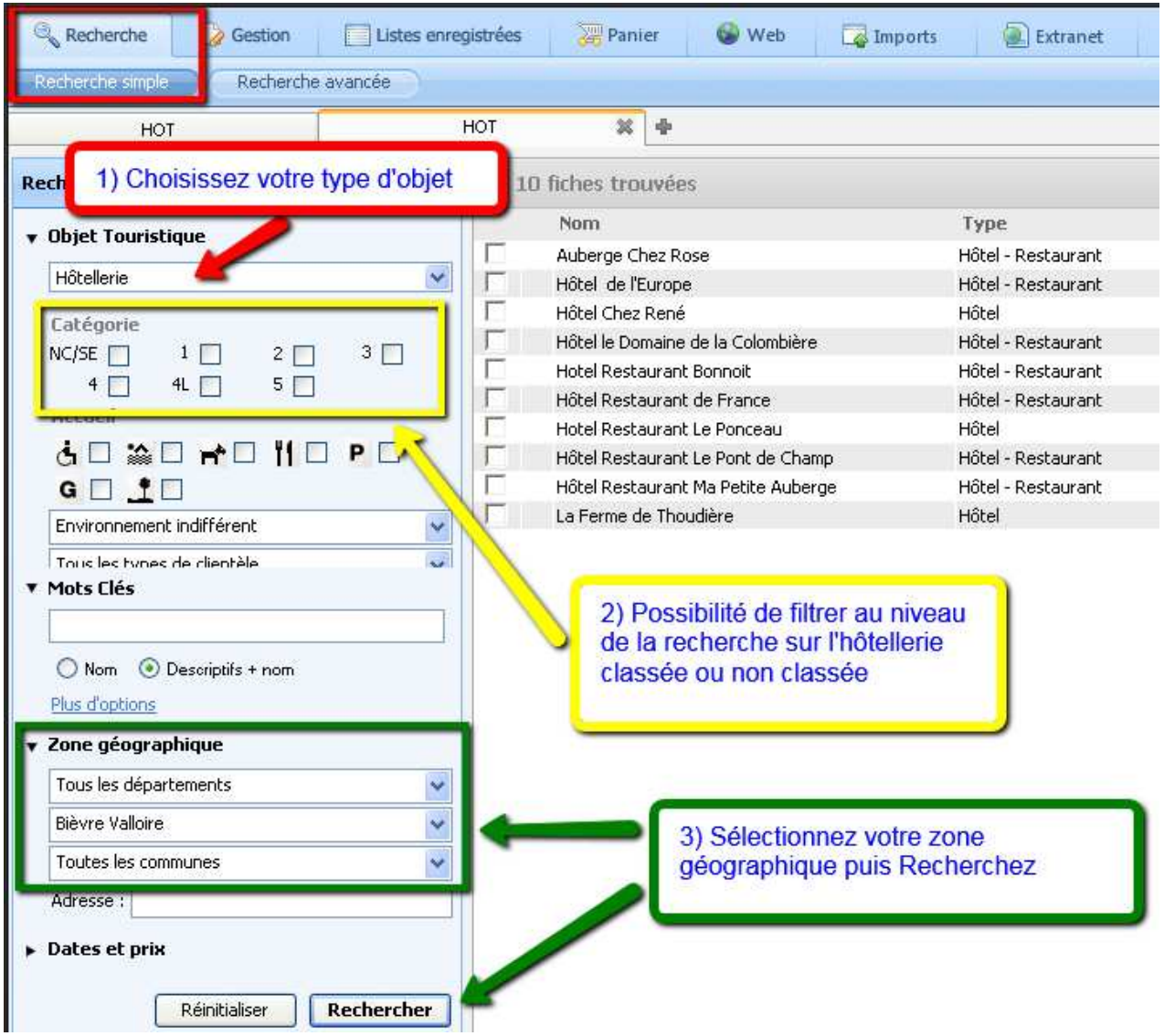
- 25% pour l'animation du réseau et pour les services
- Financement à 45% par les Offices du tourisme
- 10 animateurs Sitra

- 365 membres contributeurs
- 160 diffuseurs (65 privés)
- 5 900 utilisateurs

Sitra : le réseau d'information touristique et de loisirs

Comment rechercher la liste des hébergements ?

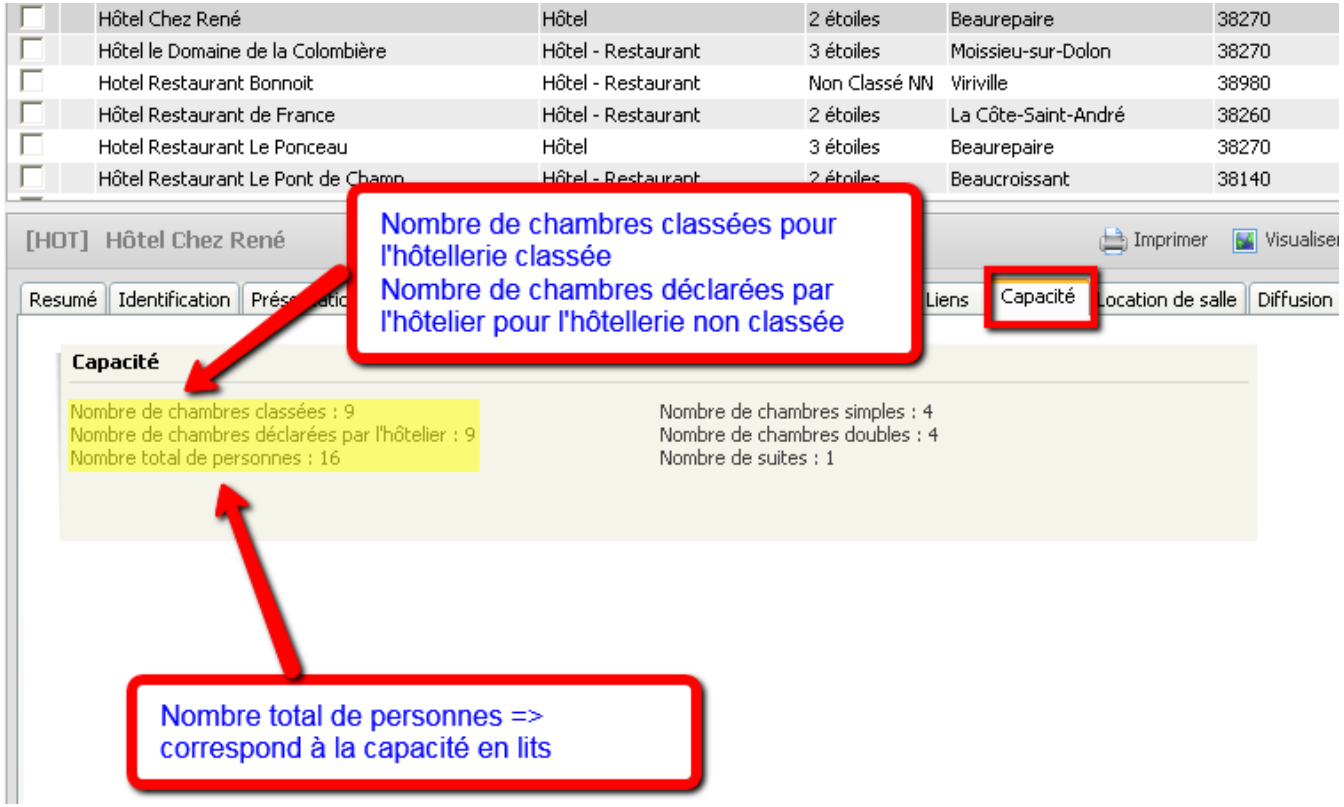
- **En recherche simple :**
  - **Sélectionnez le type d'hébergement**
  - **Sélectionnez une zone géographique**



Sitra : le réseau d'information touristique et de loisirs

Recherche sur la capacité d'un hébergement : Ex. : un hôtel

- **Vous sélectionnez l'hébergement souhaité :**
  - **Onglet Capacité**



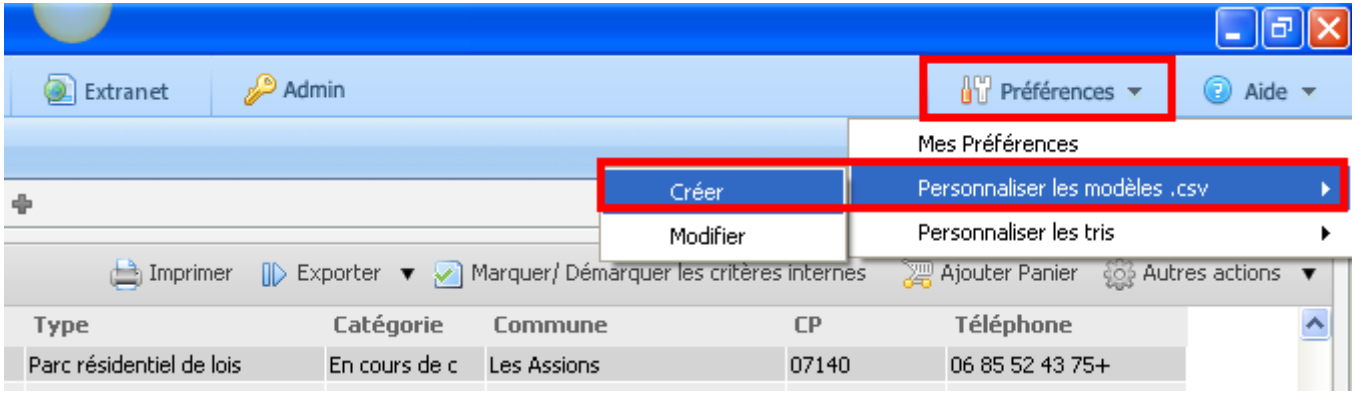
Quelle information exploiter ?

- **Selon le type d'hébergement la présentation des données sur la capacité peuvent changer :**
  - **HOTELLERIE :**
    - **« Nombre total de personnes »**
    - ***Ou* « Nombre de chambres classées » pour un hôtel classé**
    - ***Ou* « Nombre de chambre déclarées par l'hôtelier » pour un hôtel non classé**
  - **HEBERGEMENT LOCATIF : « Capacité hébergement »**
  - **HEBERGEMENT COLLECTIF : « Capacité totale (nombre de lits) »**
  - **HOTELLERIE DE PLEIN AIR :**
    - **Capacité : « Nombre d'emplacements classés »**
    - **Location : « Nombre de mobil homes en location »**

Sitra : le réseau d'information touristique et de loisirs

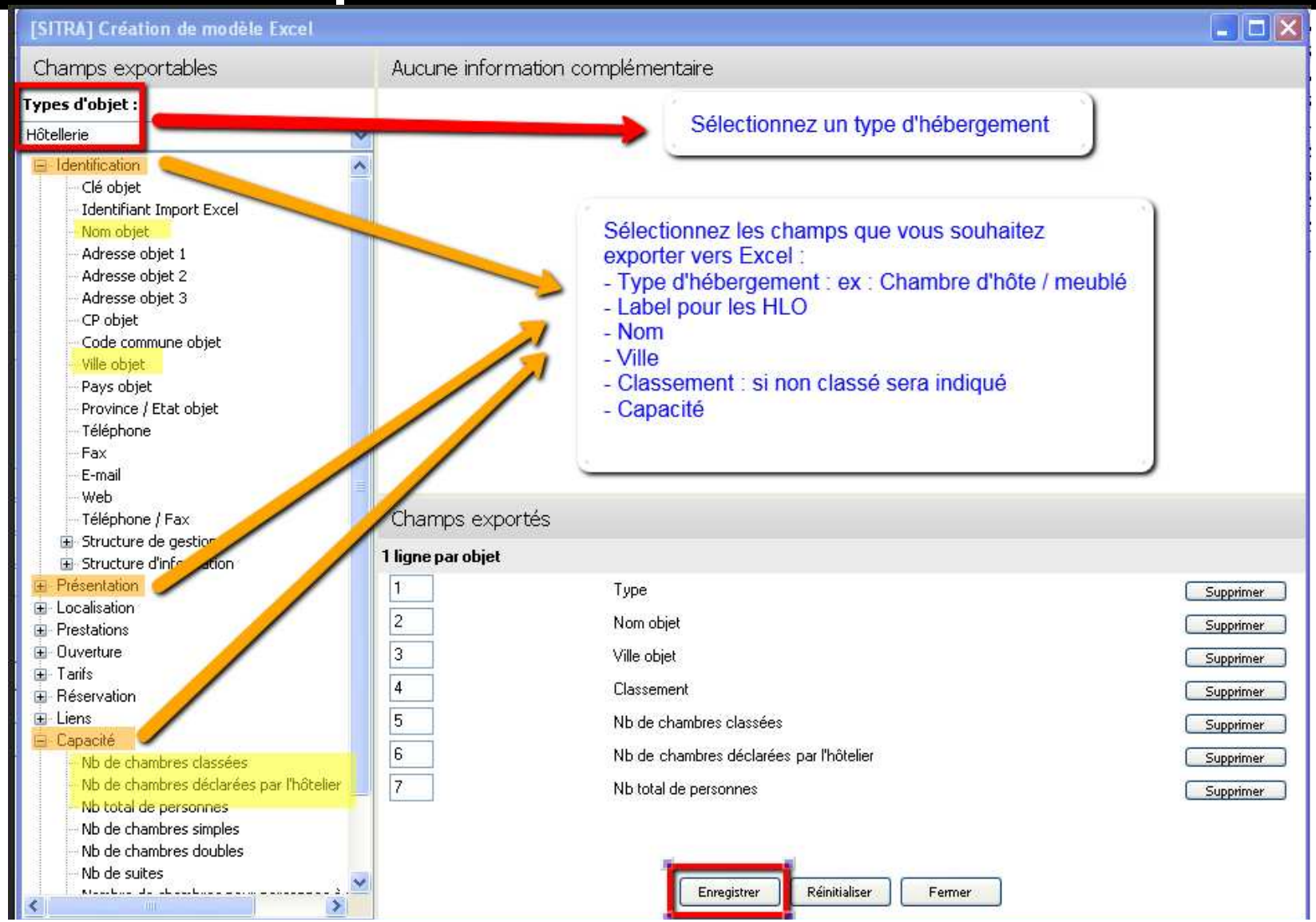
Comment exporter toutes les capacités ?

- Créez votre modèle csv (Excel) dans Préférences
  - Un modèle par type d'hébergement
  - Sélectionnez uniquement les informations dont vous avez besoin
  - Enregistrez votre modèle



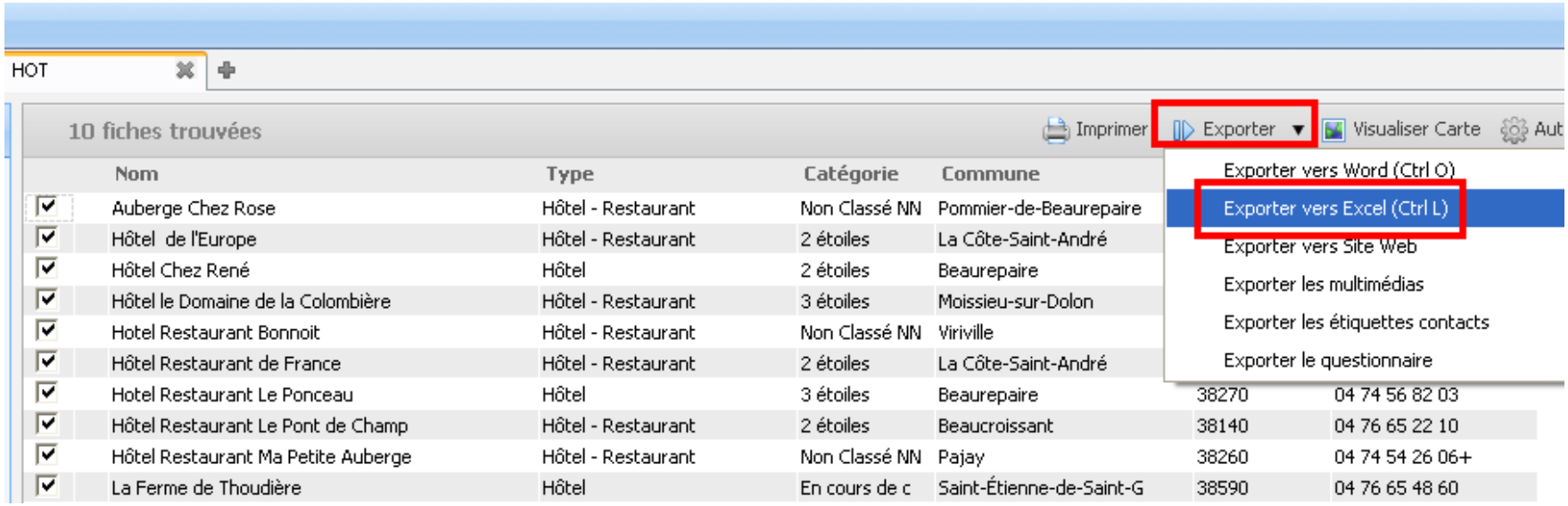
Sitra : le réseau d'information touristique et de loisirs

Créer son modèle csv (Excel)



Sitra : le réseau d'information touristique et de loisirs

Exportez vos hébergements en utilisant votre modèle Excel



- **Effectuez votre recherche par type d'hébergement**
- **Clique droit « Tout sélectionner »**
- **Exportez vers Excel**
- **Recherchez votre modèle csv**

Sitra : le réseau d'information touristique et de loisirs

Il vous manque une capacité et vous n'avez pas la main sur une fiche ?

Pensez aux Demandes de Mise à Jour en contactant le gestionnaire de la fiche !

Démonstration

du tableau de bord du tourisme local

Le tableau de bord du tourisme local

Témoignages d'utilisateurs

Isabelle HERBRETEAU

- Syndicat mixte pays du Sud-Grésivaudan – Isère

Mathieu ROCHEBLAVE

- Parc Naturel régional du Vercors – Isère/Drôme

Le tableau de bord du tourisme local

Témoignages d'utilisateurs

Le PAYS SUD-GRESIVAUDAN

A mi-chemin de Grenoble & Valence
Entre Vercors & Chambaran
Le long de la Vallée de l'Isère

48 communes dont ~la moitié adhérente au **PNR Vercors**

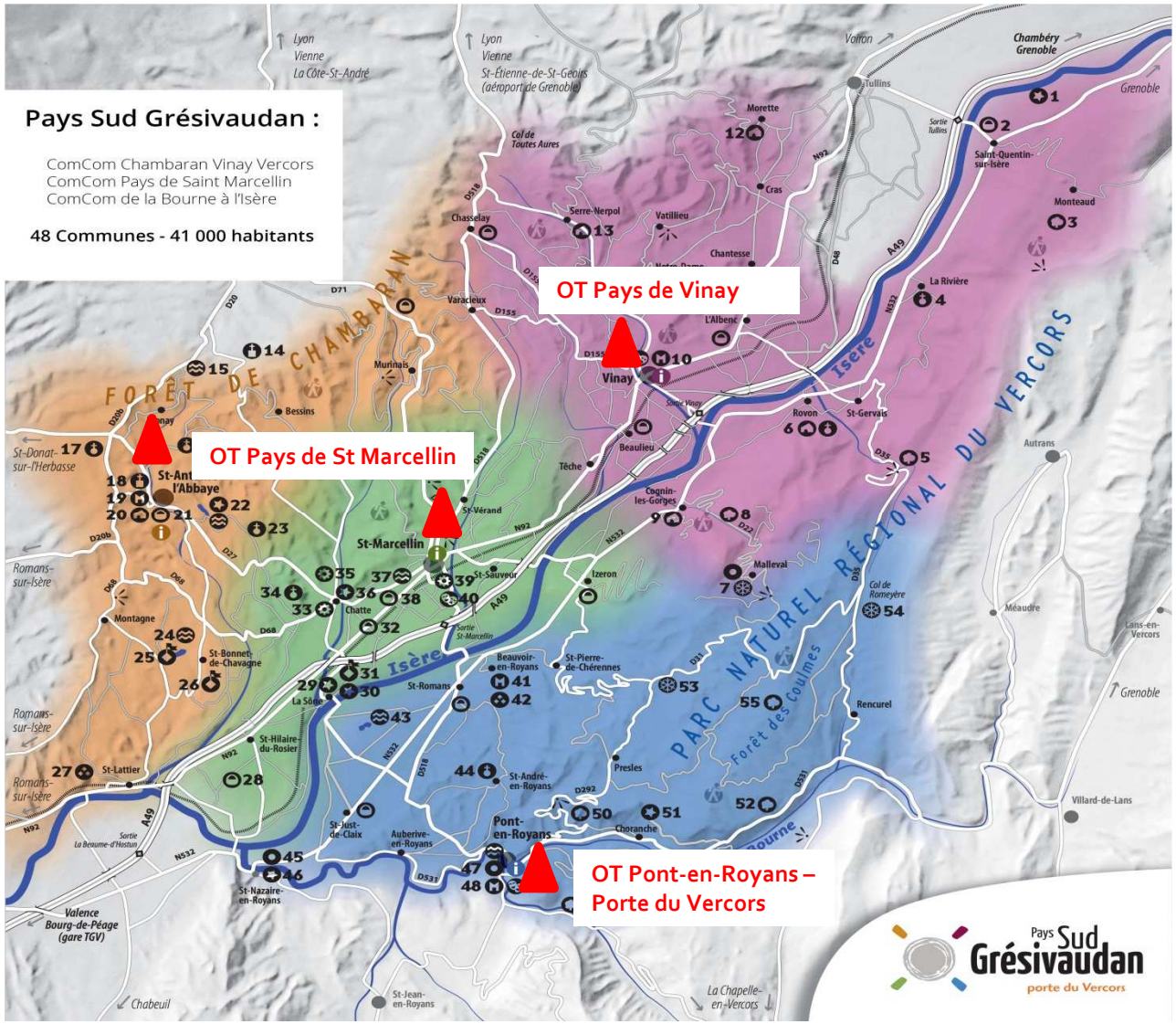
45 000 habitants

Axe autoroutier A49 *(sorties Tullins-Vinay & St Marcellin)*

Aéroport Grenoble St Geoirs *(15kms)*

Gare Valence- TGV *(30 min)*

3 Offices de Tourisme



Le tableau de bord du tourisme local

Témoignages d'utilisateurs

Le PAYS SUD-GRESIVAUDAN

Les Plus Beaux Villages de France®

St Antoine l'Abbaye Plus Beaux Villages de France® : Unique en Isère!

➢37 sites & « événements » touristiques :

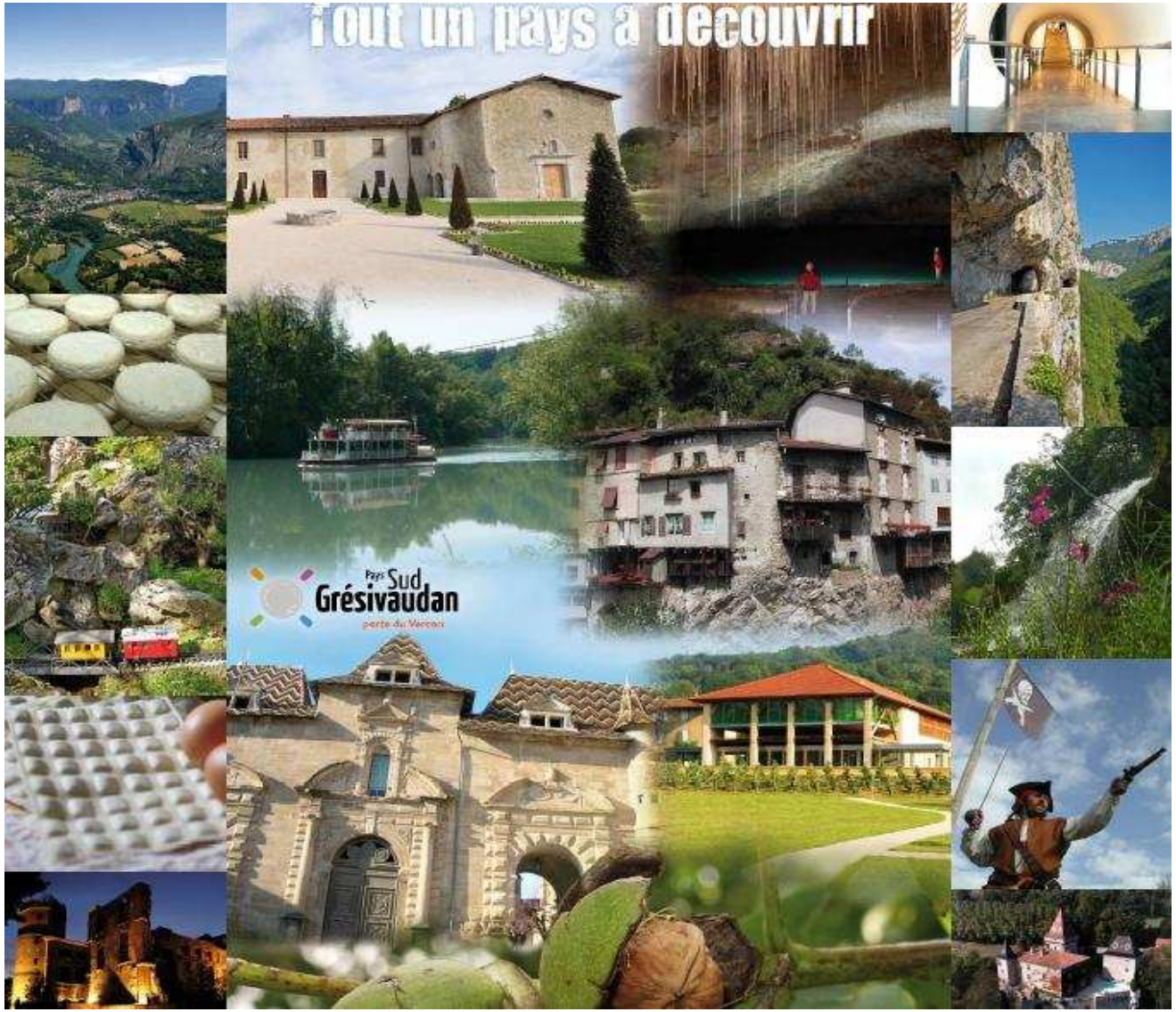
La Grotte de Choranche / Le Musée de l'Eau / Le Bateau à Roue Royans-Vercors / Le Jardin des fontaines pétrifiantes / Le Grand Séchoir- Maison du Pays de la Noix / Le Couvent des Carmes / Le Jardin Ferroviaire / Miripili / La distillerie Charles – Meunier / Le Golf de St Quentin sur Isère / Le Château de l'Arthaudière / Musée Départemental de St Antoine….

➢ Un terroir de qualité :

AOP Noix de Grenoble *(1938)*
AOP Bleu du Vercors *(2001)*
IGP Ravioles du Dauphiné *(2009)*
IGP St Marcellin *(fin 2013)*

➢ Des activités de pleine nature dans un cadre préservé :

Escalade / canyoning / VTT / ski nordique & alpin / randonnées / pêche…



Le tableau de bord du tourisme local

Témoignages d'utilisateurs

Le PAYS SUD-GRESIVAUDAN

TOURISME EN ESPACE RURAL :

QUEL POIDS ECONOMIQUE DANS LE DEVELOPPEMENT DU TERRITOIRE?

ETUDE REALISEE PAR PROTOURISME EN 2011

*(Dans le cadre de la préparation du **CDDRA 2012-2018**)*

ETAT DES LIEUX STATISTIQUES

2 900 Lits touristiques marchands
1 026 Résidences secondaires
143 Établissements

= 4% des hébergements isérois

Hôtellerie =30% - Hôtellerie de Plein air = 25% - Gîte& meublé = 22% - Gîte d'étape & de séjour =15% - Chambres d'hôtes =8%

135 000 nuitées touristiques marchandes *(= 2,5% des nuitées iséroises)*

ENQUETE CLIENTELE

46 000 visiteurs cumulés sur les 3 OT *(majoritairement Rhônalpins)*

740 questionnaires administrés en face à face *(juin à aout 2011)*

*Durée moyenne **des visiteurs** =**5 à 6 heures** / Durée moyenne **des séjours** = **8,9 nuitées***

Dépense journalière moyenne :

- ⇨*Touristes **hébergés** en Sud-Grésivaudan **= 30,2 euros/pers.***
- ⇨ *Touristes **non -hébergés** en Sud-Grésivaudan **= 18,4 euros/ pers.***

Le tableau de bord du tourisme local

Témoignages d'utilisateurs

Le PAYS SUD-GRESIVAUDAN

ETUDE REALISEE PAR PROTOURISME EN 2011

*(Dans le cadre de la préparation du **CDDRA 2012-2018**)*

35 000 euros

Dont 17 000€ pour l'enquête clientèle

(35 journées terrain)

LES RETOMBEES ECONOMIQUES & SOCIALES

Dépenses totales des visiteurs du SG : **+15 millions d'euros de CA**

Retombées économiques *(Valeur Ajoutée)* **= +12 millions d'euros**

L'activité touristique génère **~230 ETP** sur le territoire *(2% des emplois)*

PRECONISATIONS

Créer une politique ambitieuse de développement touristique

Basée sur :

Renforcement d'une offre d'hébergement marchand de qualité
Structuration de l'organisation touristique des OT
Accompagnement vers les dispositifs de professionnalisation
Montée en qualité constante des sites de visites majeurs

Le tableau de bord du tourisme local

Témoignages d'utilisateurs

Le PAYS SUD-GRESIVAUDAN

ETUDE REALISEE PAR PROTOURISME EN 2011

*(Dans le cadre de la préparation du **CDDRA 2012-2018**)*

ET APRES, COMMENT PERENNISER CE TRAVAIL?

SUITE A L'ETUDE , NECESSITE DE POURSUIVRE L'OBSERVATION & L'EVALUATION DU POIDS TOURISTIQUE (action inscrite au CDDRA)

QUELS OUTILS ?

-Acquisition de bases de données?
-Acquisition de logiciels spécifiques?

QUELLES METHODES?

-Gestion en directe ?
ou
-Sous-traitance?
(via les OT…)

QUELLES FINALITES?

➲**Pour les Elus** : évaluer l'investissement public dans l'économie Locale

➲**Pour les porteurs de projets** : Diffuser des données chiffrées de l'activité économique touristique du Territoire

➲**Pour les professionnels** : connaître les clientèles , leur mode de consommation et évaluer leur activité sur leur territoire

OBSERVATOIRE LOCAL (ITO)

Le tableau de bord du tourisme local
Syndicat mixte pays du Sud-Grésivaudan – Isère

ESTIMATIONS DES INDICATEURS ECONOMIQUES

Capacité marchande				
Hôtellerie	247	*chambres*	501	*Lits touristiques*
Campings	387	*emplacements*		*Lits touristiques*
Résidences de tourisme / hôtelières	0	*unités d'hébergement*		*Lits touristiques*
Centres de vacances	1	*unités d'hébergement*	75	*Lits touristiques*
Autres hébergements collectifs		*unités d'hébergement*		*Lits touristiques*
Gîtes d'étape et de séjours	18	*unités d'hébergement*	562	*Lits touristiques*
Gîtes d'enfants	1	*unités d'hébergement*	14	*Lits touristiques*
Gîtes ruraux (Gîtes de France)	49	*meublés*	293	*Lits touristiques*
Meublés Clévacances	2	*meublés*	10	*Lits touristiques*
Meublés en agences immobilières	0	*meublés*		*Lits touristiques*
Autres meublés de tourisme	32	*meublés*	177	*Lits touristiques*
Chambres d'hôtes	113	*chambres*	312	*Lits touristiques*
Capacité non marchande				

	Total annuel (Hiver + Eté)		
	Capacité offerte en lits	Nuitées touristiques	Consommation
Hôtellerie	500	50 760	0
Campings	1 160	50 040	0
Résidences de tourisme / hôtelières	0	0	0
Centres de vacances	80	0	0
Autres hébergements collectifs	0	0	0
Gîtes d'étape et de séjours	560	5 960	0
Gîtes d'enfants	10	0	0
Gîtes ruraux (Gîtes de France)	290	21 440	0
Meublés Clévacances	10	580	0
Meublés en agences immobilières	0	0	0
Autres meublés de tourisme	180	0	0
Chambres d'hôtes	310	12 250	0
Total hébergement marchand	3 110	141 040	0

Source : tableau de bord du tourisme local / modèle Campagne Iséroise

Le tableau de bord du tourisme local
Syndicat mixte pays du Sud-Grésivaudan – Isère

ESTIMATIONS DES INDICATEURS ECONOMIQUES

	Eté (mai à septembre)			Taux d'ouverture des établissements		Taux d'occupation des hébergements		Remplissage		Dépense moyenne (/pers./jour)	
	Capacité offerte en lits	Nuitées touristiques	Consommation	Ratio de référence	Votre ratio	Ratio de référence	Votre ratio	Ratio de référence	Votre ratio	Ratio de référence	Votre ratio
Hôtellerie	500	26 980	0	85%		56%		1,5			
Campings	1 160	50 040	0	94%		29%		3,1			
Résidences de tourisme / hôtelières	0	0	0	60%		52%		3,0			
Centres de vacances	80	0	0								
Autres hébergements collectifs	0	0	0								
Gîtes d'étape et de séjours	560	3 130	0	98%		29%		4,0			
Gîtes d'enfants	10	0	0								
Gîtes ruraux (Gîtes de France)	290	13 990	0	88%		53%		4,0			
Meublés Clévacances	10	260	0	88%		24%		4,0			
Meublés en agences immobilières	0	0	0	73%		11%		4,0			
Autres meublés de tourisme	180	0	0								
Chambres d'hôtes	310	8 730	0	99%		34%		1,5			
Total hébergement marchand	3 110	103 120	0								
Résidences secondaires	0	0	0	100%		12%		2,4			
Résidences principales	0	0	0								
TOTAL	3 110	103 120	0								

Source : tableau de bord du tourisme local / modèle Campagne Iséroise

Le tableau de bord du tourisme local
Syndicat mixte pays du Sud-Grésivaudan – Isère

ESTIMATIONS DES INDICATEURS ECONOMIQUES

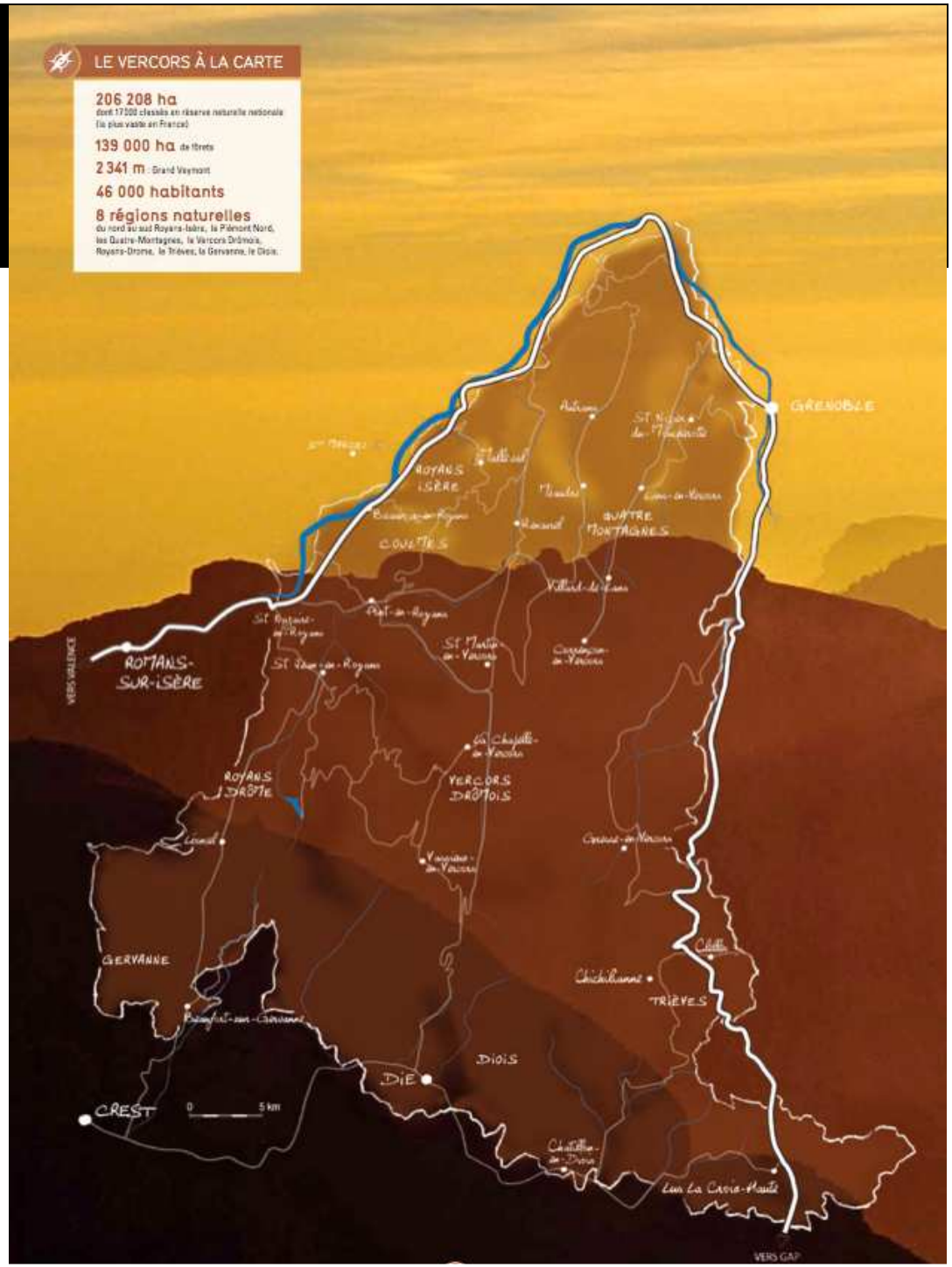
	Hiver (décembre à avril)			Taux d'ouverture des établissements		Taux d'occupation des hébergements		Remplissage		Dépense moyenne (/pers./jour)	
	Capacité offerte en lits	Nuitées touristiques	Consommation	Ratio de référence	Votre ratio	Ratio de référence	Votre ratio	Ratio de référence	Votre ratio	Ratio de référence	Votre ratio
Hôtellerie	500	23 780	0	85%		50%		1,5			
Campings	1 160	0	0	0%		0%		0,0			
Résidences de tourisme / hôtelières	0	0	0	85%		70%		4,0			
Centres de vacances	80	0	0								
Autres hébergements collectifs	0	0	0								
Gîtes d'étape et de séjours	560	2 830	0	93%		28%		4,0			
Gîtes d'enfants	10	0	0								
Gîtes ruraux (Gîtes de France)	290	7 460	0	84%		30%		4,0			
Meublés Clévacances	10	320	0	84%		32%		4,0			
Meublés en agences immobilières	0	0	0	91%		36%		4,0			
Autres meublés de tourisme	180	0	0								
Chambres d'hôtes	310	3 520	0	86%		16%		1,5			
Total hébergement marchand	3 110	37 910	0								
Résidences secondaires	0	0	0	100%		12%		2,4			
Résidences principales	0	0	0								
TOTAL	3 110	37 910	0								

Source : tableau de bord du tourisme local / modèle Campagne Iséroise

Le tableau de bord du tourisme local

Parc Naturel Régional du Vercors - Isère/Drôme

- A cheval sur les départements de l'Isère et de la Drôme
- 85 communes
- 15 Offices de Tourisme



Le tableau de bord du tourisme local
Parc Naturel Régional du Vercors – Isère/Drôme

Démarche de promotion globale du Vercors

Mise en œuvre d'une marque touristique de territoire

Construction d'une stratégie et plan d'action commun

Nécessite un outil de suivi imbriqué à 2 échelles : OTSI / Vercors

inspiration VERCORS

Le tableau de bord du tourisme local
Parc Naturel Régional du Vercors – Isère/Drôme

Attentes / aux observatoires départementaux :

- Accompagnement de la démarche : se baser sur des méthodes reconnues et éprouvées, partir des données accessibles, ne pas monter une « usine à gaz »
- Mutualiser sur les outils : questionnaires, sphinx…
- Donner une structure aux OTSI pour permettre les comparaisons internes au massif
- À terme, l'observation touristique est un outil préalable au montage de stratégie et programmes touristiques

Le tableau de bord du tourisme local
Parc Naturel Régional du Vercors - – Isère/Drôme

- L'outil proposé aujourd'hui s'inscrit dans les objectifs dont un territoire a besoin
- Il permet de mobiliser rapidement les données et d'établir une évaluation
- Il peut impulser les démarches d'observation
- Il peut s'affranchir des limites départementales et prendre en compte les territoires touristiques
- Mais il n'est qu'une pièce du dispositif d'observation

Questions ?

TRAJECTOIRES TOURISME :

des formations pour les professionnels

RhôneAlpes tourisme

Trajectoires tourisme : des formations pour les professionnels

Programmation 2013

Vos contacts :

Stéphane ORSINI

Bruno JAN

04.26.73.31.44/99

formation@rhonealpes-tourisme.com

formation.rhonealpes-tourisme.com

- Trajectoires Tourisme :
  - 35 formations proposées en 2013
  - 7 domaines de formation
    - Marketing sur Internet
    - Clientèles et marchés
    - Création de produits
    - Tourisme et montagne
    - Tourisme et handicap
    - Outils et méthodes
    - Création / développement entreprise

Trajectoires tourisme : des formations pour les professionnels

Formation à l'observation

Vos contacts :

Stéphane ORSINI

Bruno JAN

04.26.73.31.44/99

formation@rhonealpes-tourisme.com

formation.rhonealpes-tourisme.com

- Concevoir un système d'observation touristique locale
- Objectifs :
  - Mesurer et analyser l'activité touristique
  - Construire le tableau de bord adapté à son territoire
  - Exploiter les données comme outils d'aide à la décision

Trajectoires tourisme : des formations pour les professionnels

Formation à l'observation

Vos contacts :

Stéphane ORSINI

Bruno JAN

04.26.73.31.44/99

formation@rhonealpes-tourisme.com

formation.rhonealpes-tourisme.com

- Formatrice : Françoise Clermont, spécialiste de l'observation (Co-managing)
- Dates : 17/09 et 07/10
- Lieu : CCI Nord Isère – Villefontaine
- Prix : 420 € H.T. (réduction à partir du 2ème inscrit d'une même structure)

Trajectoires tourisme : des formations pour les professionnels

Comment bénéficier d'un financement ?

Vos contacts :

Stéphane ORSINI

Bruno JAN

04.26.73.31.44/99

formation@rhonealpes-tourisme.com

formation.rhonealpes-tourisme.com

- Financement par les OPCA, au titre de la formation professionnelle continue :
  - Sur le plan de formation de l'entreprise
  - Droit individuel à la formation (DIF)
  - Accords spécifiques avec les OPCA :
    - Agefos –Pme Rhône-Alpes
    - Uniformation

Questions ?

CONCLUSION

- Un nouvel outil à la disposition des professionnels
- Disponible à compter de juillet 2013
- Déployé selon la stratégie de chaque département

L'Observation, ce n'est pas une fin en soi…

C'est connaître pour mieux agir

Annexes

ANNEXE : Indicateurs nécessaires dans le cadre du nouveau classement préfectoral

Source :

- **La loi n°2009-888 du 22 juillet 2009** de développement et de modernisation des services touristiques précises, dans son article 6 que «l'office de tourisme peut faire l'objet d'un nouveau classement».
- *L'arrêté du 12 novembre 2010* fixe les nouveaux critères de classement des Offices de Tourisme.
- **Le classement 1, 2, 3 et 4 étoiles disparaît au profit de 3 catégories** d'Offices de Tourisme.
- **Catégorie I** (structure de type entrepreneurial), **II** (taille moyenne), **III** (petite taille).
- L'arrêté détaille les catégories et les critères de classement : période d'ouverture, moyens humains, territoire de compétence, **démarche qualité, services proposés**…

Liste des critères de classement mentionnant la mise en place d'indicateurs :

➔ 2.2.1.2. L'OT organise **l'étude de satisfaction** des clients sur les différents services qu'il propose (cat I, II et III)

➔ 2.6.1.2. L'OT tient à jour un **tableau de bord de l'offre touristique** de sa zone géographique (cat I, II et III)

➔ 2.6.1.3. L'OT tient à jour un **tableau de bord de la fréquentation touristique** notamment en nombre de visiteurs accueillis, la fréquentation des sites et des hébergements marchands classés (cat I, II et III)