ille & Vilaine Tourisme

Feuille de route Observatoire 2023-2025

Thorigné-Fouillard, le 07/02/2023

1. Contexte

L'observation au sein de l'Agence

1 des 4 ambitions d''Ille & Vilaine Tourisme issues du positionnement marketing acté en janvier 2021

Observer

Accompagner

Mettre en réseau

Promouvoir

Pourquoi observer ?

- **Appréhender, anticiper** les évolutions du secteur touristique, pour **connaître** le territoire et son activité touristique ;

- Contribuer à l'**accompagnement** des territoires dans leur développement touristique (acteurs professionnels et institutionnels).

Missions actuelles de l'Observatoire d'Ille & Vilaine Tourisme

En 2022 :

- **Observation du marché touristique :**
  - Analyse des données du marché : clientèle, offre et satisfaction des professionnels
  - Edition de publications
  - Réponses à des demandes ponctuelles
  - Vérification de la qualité de la donnée

25 publications sur le site acteurs

- **Accompagnement des porteurs de projets :**
  - Réalisation d'études de marché, mise en relation avec les chargés de mission thématiques de l'Agence

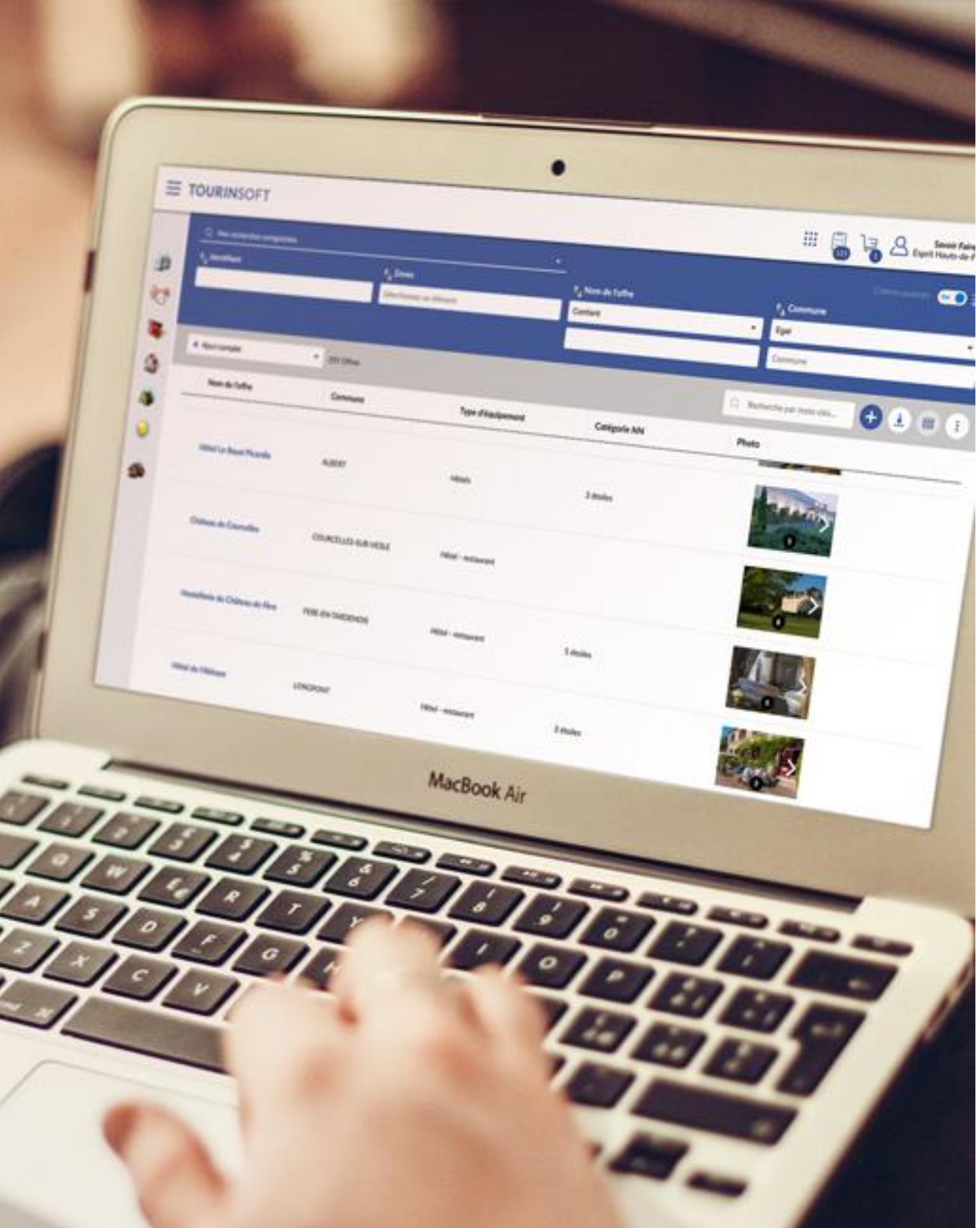
8 porteurs de projets accompagnés

- **Accompagnement des acteurs institutionnels et associatifs locaux :**
  - Communication et analyse de données sur des demandes ponctuelles
  - Analyse de leur zone d'études : mise en place des portraits de territoires
  - Présentation du tourisme en Ille-et-Vilaine auprès de partenaires

10 portraits de territoire réalisés

20 interventions/ prises de parole

ille & Vilaine Tourisme



Missions actuelles liées à l'usage de Tourinsoft

- **Au titre du SIT :**
  - Administrer, dans le cadre de la convention collaborative régionale, la base de données départementales (structuration des données, administration des accès et des profils, etc.) ;
  - Animer le réseau des utilisateurs en matière de données touristiques ;
  - Assurer la montée en compétence des utilisateurs (formations présentielles, téléphoniques et on line / initiales et continues) ;
  - Initier le développement de nouvelles fonctionnalités sur l'outil SIT.

- **Au titre de la qualification des données :**
  - Mettre à jour et assurer une veille prospective et corrective des données touristiques départementales ;
  - Collaborer sur l'alimentation du portail Data Tourisme ;

- **Au titre de la gestion de la relation client (GRC), principalement vers la cible BtoB :**
  - Mettre en place les outils de captation de données nécessaires à la mise en place de la GRC,
  - Gérer à l'interne la mise en place de la stratégie de GRC, participer à son évaluation et être force de proposition pour l'améliorer de façon continue,
  - Déployer l'accompagnement de cette expertise auprès des structures partenaires, y compris dans une dynamique collective,
  - Assurer une veille active sur les tendances en matière de GRC et opportunités autour de la donnée de manière générale.

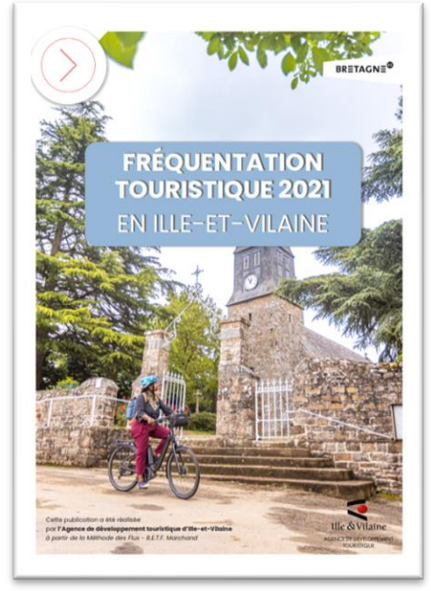
- **De manière transverse sur le poste :**
  - Soutenir techniquement les besoins internes des différents pôles de l'Agence par le biais de l'utilisation du SIT, du développement de nouvelles fonctionnalités dans une optique d'amélioration continue du service.

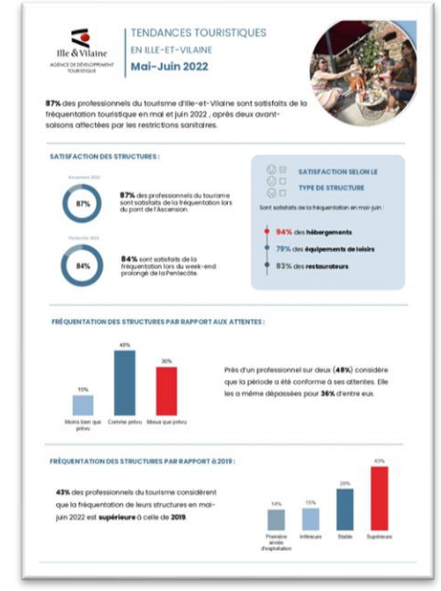
ille & Vilaine Tourisme

Etudes actuelles de l'Observatoire

- Offre touristique
- Fréquentation touristique en nuitées touristiques
- Fréquentation des hébergements touristiques marchands
- Fréquentation des sites de visite et équipements de loisirs
- Conjonctures touristiques pendant la saison
- Fréquentation des itinéraires doux
- Profils, comportements et satisfaction des touristes
- Analyses transversales via les Portraits de territoire

- Externalisation d'un audit de notoriété numérique





ille & Vilaine Tourisme

Outils actuels de l'Observatoire

- **Tourinsoft** (depuis 20 ans, quotidien) :
  - Offre touristique (offre d'hébergement, de loisirs, de restauration) et clientèles
- **Flux François Marchand** (depuis 20 ans, tous les ans) :
  - Fréquentations en nuitées extra-départementales
- **Flux Vision Tourisme** (depuis 9 ans, tous les 2 mois)
  - Fréquentation nocturne, diurne
  - Mobilité de la population
  - Segmentation de la population
  - Origine et CSP de la population
- **Insee** :
  - MORGOAT (depuis 10 ans, tous les 2 mois) : Fréquentation en hôtellerie, hôtellerie de plein air et Autres hébergements collectifs de tourisme
  - Emplois touristiques
- **AirDNA** (depuis 1 an, tous les mois)
  - Fréquentation des hébergements locatifs
- **Enquêtes communes avec le CRTB :**
  - Conjonctures touristiques (4-5 par an)
  - Fréquentation des sites et équipements de loisirs (tous les ans)
- **Etudes thématiques (pilotées par le CRTB)**
  - Véloroutes et voies vertes (tous les 5 ans)
  - Enquête REFLET (tous les 5 ans)
  - Canaux et plaisanciers (tous les 5 ans)
  - Etc.

ille & Vilaine Tourisme

2. Préconisations

Observer

Objectif 1 : Poursuivre le travail de qualification de la donnée

- Vulgariser pour tous ce qu'est une **offre qualifiée** (offre classée et/ou labellisée) d'une part et ce qu'est une **donnée qualifiée** (donnée vérifiée, sourcée et complète) d'autre part.

- Etudier la faisabilité d'apprécier la qualification **d'offres non labellisées** dans les bases de données

ille & Vilaine Tourisme

Observer

Objectif 2 : Mettre en place un observatoire du tourisme durable

- Récolter des données sur les **thématiques prioritaires** de l'Agence : itinérances (éco-compteurs), tourisme pour tous, nautisme, patrimoine
- Récolter des données sur les **trois volets de la durabilité** : indicateurs économiques (dont tourisme d'affaires), indicateurs sociaux, écologiques, etc.
- Mettre en place un tableau de bord de suivi des **indicateurs du tourisme durable** et réaliser des **publications thématiques** (partenariats locaux ou régionaux à envisager)
- Traiter, analyser et communiquer sur les nouvelles données Flux Vision Tourisme sur l'impact des **émissions de Co2** des déplacements touristiques

ille & Vilaine Tourisme

Observer

Objectif 3 : Disposer d'observations à l'échelle locale en Ille-et-Vilaine

- Développer de nouveaux outils pour améliorer la connaissance du tourisme local et tirer partie de ceux existants (tels que Tourinsoft, France Tourisme Observation, Taxe de séjour, etc.)

- Développer l'analyse de la fréquentation dans les **hébergements** :
  - Trouver un équivalent de l'Insee pour étudier la fréquentation des hôtels et des hébergements de plein air (quid de la fin du réseau MORGOAT ?)
  - Développer des partenariats pour accéder à des données sur la fréquentation dans les **hébergements locatifs** (Clévacances, Gîtes de France)

- Approfondir l'usage de l'outil **Flux Vision Tourisme** :
  - Mettre en place de nouveaux **indicateurs** pour développer une analyse plus fine à l'échelle locale et ainsi mettre en évidence les spécificités des territoires : parts de marché par bassin émetteur, population additionnelle, déplacement des populations (flux entrants et sortants), etc.
  - Développer des analyses par **typologie de territoire** (rural, urbain, littoral)

ille & Vilaine Tourisme

Accompagner

Objectif 4 : Renforcer l'autonomie et l'ingénierie des territoires infra-départementaux

- Mettre en place des **séminaires de formation** et d'accompagnement auprès des Offices de tourisme et professionnels sur les outils d'observation en établissant un programme sur les thématiques prioritaires de l'Agence.
- Continuer d'accompagner les **porteurs de projets** dans les territoires ne disposant pas de ressources dédiées à l'observation
- Continuer de publier et partager des observations plus **fréquentes** à partir de données **récentes** : fréquentation par saison touristique, export en pdf du rapport dynamique de FVT, etc.
- Continuer à faire des **Portraits de territoire** auprès des EPCI demandeurs
- Sensibiliser et former les utilisateurs de **Tourinsoft** pour bien remplir la base de données (module accueil et offres)

ille & Vilaine Tourisme

Mettre en réseau

Objectif 5 : Animer et coordonner l'observation sur le territoire

En externe :

- De manière continue, animer :

➢ Un **club des observateurs** en Ille-et-Vilaine : partage des outils et des bonnes pratiques, réflexions sur les perspectives de l'observation, clarifier les rôles et ressources de chacun etc.
➢ Un **club des utilisateurs de Tourinsoft** en Ille-et-Vilaine : partage des expériences utilisateurs, formations spécifiques, transmission des bonnes pratiques, réflexion sur les perspectives de l'outil, etc.

- Organiser un séminaire au moins 1 fois par an réunissant les membres des clubs précités.

- Faciliter les échanges avec l'Observatoire du conseil départemental

En interne :

- Coordonner l'observation sur les **thématiques prioritaires** de l'Agence en s'assurant de la qualité de la donnée transmise

- Coordonner les **demandes d'accompagnement** des porteurs de projets

ille & Vilaine Tourisme

Promouvoir

Objectif 6 : Rendre perceptibles et accessibles les missions et publications de l'Observatoire d'Ille & Vilaine Tourisme

- Réaliser une **cartographie** des acteurs de l'observation en Ille-et-Vilaine : CRTB, Ille & Vilaine Tourisme, Offices de tourismes, acteurs privés, etc. (ex : Audiar) et rendre ainsi perceptibles ce que ces acteurs font (avec un focus notamment sur le CRTB et l'Agence)

- Réaliser et publier une **synthèse méthodologique** des outils et données de l'Observatoire

- Valoriser auprès des acteurs professionnels les **publications et accompagnements** possibles de l'Observatoire (beaucoup ne savent pas de quoi dispose l'Agence et où trouver l'information) via par exemple une newsletter observation et continuer d'intervenir via des présentations personnalisées auprès des partenaires

- Mettre en place **des tableaux de bords interactifs** via l'acquisition d'un **outil** :

  - En interne afin de permettre une prise en main facilitée et autonome des données, notamment celles de Flux Vision Tourisme par chacun (ex: via Datastudio, QlickSense)
  - En externe, sur le site acteurs pour favoriser l'accessibilité et la prise en main des données (AirDNA, FVT, etc.) (ex: Tableau)

- Développer des **analyses visuelles** via l'acquisition d'un outil cartographique et de datavisualisation

ille & Vilaine Tourisme

Créer les conditions internes de la performances

Objectif 7 : Recourir à l'observation pour accompagner la performance interne

- Etudier et décider de l'usage ou non de l'outil **Pilot**
- Mettre en place une stratégie de **contractualisation** des services de l'Observatoire et de Tourinsoft pour auto-financer les coûts liés à l'observation et la data (ex: analyse de la fréquentation d'un évènement, réalisation d'un portrait de territoire, etc.)

ille & Vilaine Tourisme

Vos contacts

Observatoire

Adrien Jimenez Roldan
✉ : a.jimenez-roldan@ille-et-vilaine-tourisme.bzh

☎ : 07 63 93 14 83

Data (Tourinsoft)

Maud Legris
✉ : m.legris@ille-et-vilaine-tourisme.bzh

☎ : 07 63 93 14 83

www.ille-et-vilaine-tourisme.bzh/acteurs

ille & Vilaine Tourisme