



Office de Tourisme Communautaire « Vallespir Tourisme »
4 rue Arago - 66160 Le Boulou
04 68 87 50 95
5 rue Saint Ferréol – 66400 Céret
04 68 87 00 53
contact@vallespir-tourisme.com

Compte rendu

Réunion groupe de travail « observatoire » du jeudi 12 septembre 2024, 9h30 – salle de la maison de l'eau et de la Méditerranée au Boulou

Présents : Mme Aline Mossé – Membre élu Le Boulou « Vallespir Tourisme », M. Jean Villalongue – Prestataire d'activité partenaire « Inxtremis Aventura », M. Thierry Grimaux – Prestataire d'activité « Aloha aventure » & Camping « Aloha camping club » partenaires, M. Éric Colomb – Chambre d'hôte partenaire « Le Mas des Colombes », Mme Elvire Aspart – Membre élue Reynés « Vallespir Tourisme » & meublé de tourisme partenaire, M. Rémi Baranoff – Responsable service SIG de la CC Vallespir et CC Haut Vallespir, Cédric Borg – Chef de projet Avenir Montagnes au Pays Pyrénées Méditerranée, M. Jean-Roch Dumont Saint Priest – Directeur – Conservateur du musée d'art moderne de Céret, Mme Alexandra Bravo – Service des publics au musée d'art moderne de Céret, Amandine Bréa – Service observatoire A.D.T. 66, Éric Maurence – Cabinet Éric Maurence Consultants, Mme Julie Liénard – Directrice « Vallespir Tourisme », Mme Mylène Paris – Animatrice du réseau des professionnels « Vallespir Tourisme » et Mme Corinne Ricart – Chargée Observatoire « Vallespir Tourisme ».

Excusés / absents : M. François Come – Vice-président « Vallespir Tourisme », M. Jean Plouzennec – Vice-Président « Vallespir Tourisme » & restaurateur partenaire « Les arbousiers », M. Yann Engel – Restaurateur et Gîte d'étape « Le Chalet de l'Albère », Mme Radja Hadj-Hafsi – Hôtel partenaire « Le Cérétan Hôtel », M. Georges Marcerou – Producteur de terroir partenaire « Les vigneron du Vallespir », Mme Laura Piquet – Responsable marketing brasserie-distillerie partenaire « Cap d'Ona », Mme Aude Le Gallou – Responsable service développement économique Communauté de Communes du Vallespir.

Compte rendu rédigé par : Corinne Ricart

La réunion débute à 9h30.

Mme Aline Mossé débute la réunion avec un mot d'accueil et annonce l'ordre du jour :

- 1 - Retour sur le dispositif mis en place en faveur de l'observatoire local du tourisme : recensement de l'offre, enquêtes de conjoncture et clientèles, notes de conjoncture,**
- 2 - Intervention de Rémi Baranoff, responsable S.I.G. de la C.C.V. : Présentation de la plateforme,**
- 3 - Intervention d'Amandine Brea, assistante service observatoire de l'A.D.T. 66 et Cabinet d'étude Éric Maurence : Présentation du dispositif Flux Vision et interprétation des données.**

Mme Corinne Ricart aborde la 1^{ère} partie du programme :

1 – Retour sur le dispositif mis en place en faveur de l’observatoire local du tourisme :

➤ Recensement de l’offre

Ce recensement, dont la fin était prévue au 30 avril dernier, a pris du retard et est toujours en cours. En effet, celui-ci a été retardé en raison d’un important travail de croisement des données, notamment pour la catégorie des hébergeurs.

Une fois le recensement effectué, l’offre du territoire sera disponible en téléchargement sur [l’espace observatoire du site pro](#).

L’offre sera ensuite actualisée chaque année.

➤ Enquêtes de conjoncture

L’envoi des enquêtes de conjoncture a commencé début juin. Elles sont personnalisées en fonction de la catégorie professionnelle et envoyées mensuellement pour les hébergeurs, restaurateurs, prestataires d’activités et de loisirs, sites touristiques.

Pour les thermes et les producteurs, les données seront recueillies annuellement.

Le taux de réponse moyen à l’enquête pour chaque catégorie de professionnels est annoncé (*sur les enquêtes envoyées en juin, juillet et août 2024*) :

- Les sites touristiques obtiennent 1 taux de réponse de 100%.

- On note également une bonne participation de la part des hébergeurs avec 1 taux de réponse moyen de 41%.

- Les restaurateurs et prestataires d’activités sont les catégories de professionnels qui ont le plus de difficulté à compléter les enquêtes avec un taux de réponse moyen respectif de 20% et 22%. Les taux de réponse sont d’ailleurs plus élevés en juillet et août car les saisonniers de l’office de tourisme ont effectué du phoning auprès de ces prestataires afin de les relancer.

Interventions :

La question est posée de savoir pour quelles raisons il y a moins de réponses pour les 2 dernières catégories de professionnels évoqués et comment susciter l’envie de leur faire compléter les enquêtes ? :

- Le manque de temps est évoqué pour justifier le taux de participation peu élevé et surtout en haute saison. Il est aussi rappelé que peu de moments pendant l’année seraient propices à compléter l’enquête si l’on écoutait certains professionnels du tourisme. L’enquête, qui plus est, comporte peu de questions pour un traitement plus rapide. Un court moment consacré à l’enquête serait de ce fait très apprécié.

- Il est mentionné aussi que pour susciter l’envie de répondre à l’enquête, il est nécessaire d’avoir un retour. À ce titre, la réalisation de la note de conjoncture mensuelle permet de réaliser justement un retour sur les tendances et données chiffrées de fréquentation issues d’ailleurs des réponses aux enquêtes de conjoncture.

- Il est proposé de rencontrer ces professionnels lesquels représentent en réalité une soixantaine de personnes. Le fait d’échanger en direct avec eux peut justement les sensibiliser et leur donner l’envie de répondre à l’enquête.

- Il est aussi précisé qu’il n’y a rien d’alarmant car l’office de tourisme n’en est qu’au début du lancement des enquêtes. Cela semble être normal pour un début.

De son côté, l’A.D.T. 66 rencontre également des difficultés pour recueillir un maximum de réponses à leur propre enquête annuelle auprès de leur panel de professionnels sur le plan départemental. L’A.D.T. se trouve ainsi obligé de procéder à plusieurs relances et aussi d’effectuer du phoning.

➤ Enquêtes clientèle

Depuis le 1^{er} juin 2024, l'enquête clientèle est à compléter dans les sites touristiques et chez les hébergeurs du territoire.

Le nombre de réponses récoltées depuis sa mise en place est de 122 réparties de la façon suivante :

- / mois : Juin 4, Juillet* 64 et Août* 54

- / sites : Musée d'art moderne de Céret* 52, Musée de la musique de Céret* 9, Lacs de St Jean Pla de Corts* 40, Abords Fort de Bellegarde au Perthus* 2, Musée du liège à Maureillas-Las Illas 1, Chapelle St Martin de Fenollar à Maureillas-Las Illas 0, Maison de l'Eau et de la Méditerranée 0, Maison de l'Histoire 1, Site dans lequel est effectué le sondage n'a pas été coché 8, Chez les hébergeurs du territoire 9.

* *Ambre, saisonnière à l'office de tourisme s'est rendue dans les sites suivants pour faire compléter l'enquête : musée d'art moderne, musée de la musique, lacs de St Jean Pla de Corts et aux abords du fort de Bellegarde au Perthus. Pour les autres structures, l'enquête est proposée à la clientèle en interne.*

Interventions :

- Il a été mentionné que les résultats recensés à ce jour n'étaient pas représentatifs en raison du faible nombre de répondants. Le but est de faire évoluer le taux de réponses au fil et à mesure du temps. Pour cela, il est rappelé qu'un jeu-concours est proposé avec la possibilité de gagner un séjour en Vallespir (valeur 500€) pour inciter la clientèle à participer à l'enquête.

- Le musée d'art moderne souhaite développer les moyens de transport suivants : vélo et bus. Ceux-ci étant beaucoup plus vertueux que le tourisme « voiture ».

- Il serait intéressant de rajouter la question suivante dans l'enquête clientèle : « Où avez-vous passé vos vacances l'année dernière ? ».

- La question a été posée de savoir pourquoi la maison de l'eau et de la Méditerranée n'avait pas obtenu de réponses. Il est possible que la case « Maison de l'Eau et de la Méditerranée » n'ait pas été cochée par le client dans la partie « Site dans lequel est effectué le sondage ». De ce fait, les réponses ont peut-être été comptabilisées dans la case « Site dans le lequel est effectué le sondage n'a pas été coché ».

➤ Notes de conjoncture

La première note de conjoncture a été produite en juin dernier sur les données de fréquentation du mois de mai 2024. Cette note est mensuelle.

Les notes de conjoncture sont téléchargeables sur [l'espace observatoire du site pro](#) et envoyées par mail aux professionnels du tourisme du territoire, aux différents services de l'office de tourisme notamment au service communication pour anticiper les actions de promotion, aux professionnels du tourisme hors territoire partenaires de l'office, aux DGS et secrétaires de mairie des communes du territoire et de la communauté de communes du Vallespir, aux services SIG / Développement économique / Agriculture de la CCV, aux membres élus de la commission économique et tourisme de la communauté de communes du Vallespir et de la commission culture pour chaque commune du territoire...

Interventions :

- Le service observatoire a reçu par retour de mail des retours positifs quant à la réalisation de cette note, jugée de manière globale intéressante et utile.

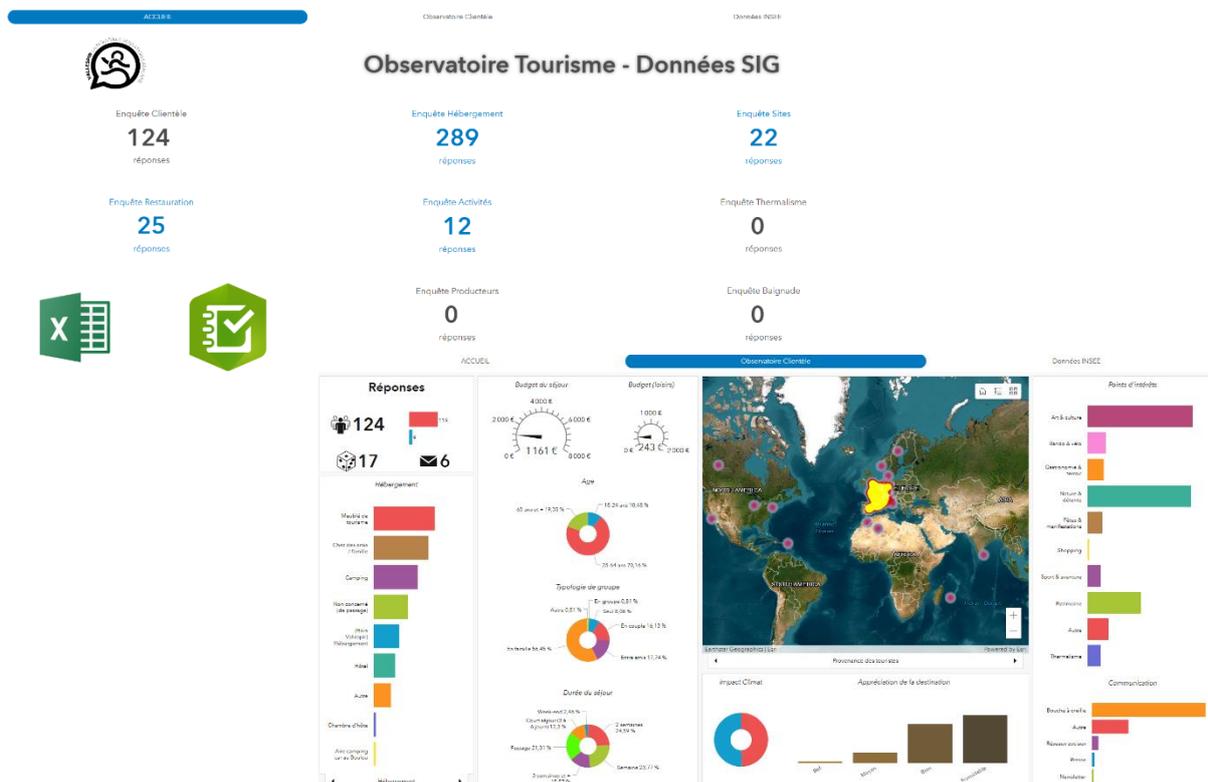
2 – Présentation de la plateforme du Système d'Information Géographique (S.I.G.) par Rémi Baranoff :

La collaboration entre le service observatoire de l'office de tourisme et le S.I.G. comprend :

- la création et le graphisme des enquêtes de conjoncture et clientèles,
- le stockage sécurisé des données provenant des enquêtes,
- l'exploitation par l'office de tourisme des données recueillies sur la plateforme

Dans un premier temps et pour rappel, un exemplaire de formulaire d'enquête est présenté. Le format a été défini de façon à être clair et facile d'utilisation pour plus d'attractivité. Il comprend des questions essentielles pour 1 traitement plus rapide (- de 10 questions).

Ensuite, le tableau de bord utilisé par le service observatoire de l'office de tourisme est présenté succinctement. Il s'agit d'un outil utilisé en interne et totalement sécurisé notamment pour l'enquête clientèle qui récolte des données personnelles des participants au jeu concours (nom, prénom, téléphone...) et à l'inscription de la newsletter promotionnelle de l'office de tourisme (adresse e. mail). Ce tableau de bord recueille toutes les données de fréquentation issues des enquêtes de conjoncture et clientèle.



Les résultats complets des enquêtes de conjoncture sont disponibles dans [l'espace observatoire du site pro](#).

Interventions :

- Les données récoltées aident à la rédaction de la note de conjoncture mensuelle.
- Il est évoqué la mutualisation de l'enquête clientèle de l'office de tourisme avec celle du musée d'art moderne. Cette fusion des 2 enquêtes reste exceptionnelle en raison de la forte affluence du site. Techniquement, il n'est pas possible pour le moment de la développer pour les autres sites.

3 – Présentation du dispositif Flux Vision par Amandine Bréa et Éric Maurence

L'office de tourisme bénéficiera de données de fréquentation touristique à l'échelle de l'intercommunalité via le dispositif « Flux Vision » en partenariat avec l'A.D.T.66. Ces données proviendront de l'opérateur téléphonique Orange. Elles seront ensuite retravaillées par le bureau d'études Éric Maurence.

Effet rétroactif des données : janvier 2024

Ces nouvelles données permettront d'avoir une connaissance plus fine de la fréquentation des touristes, qu'ils soient en séjour, excursionnistes ou infradépartementaux (déplacement des

populations sur le territoire) et d'aider à la prise de décision des acteurs touristiques locaux (en plus des autres données collectées).

Ces nouvelles données seront consultables sur [l'espace observatoire du site pro.](#)

C'est au tour d'Éric Maurence d'intervenir sur **l'exploitation des données Flux Vision Tourisme.**

I - Tout d'abord, il est rappelé le principe du dispositif Flux Vision Tourisme : l'exploitation des traces laissées par les utilisateurs de téléphones portables.

Jusqu'ici l'A.D.T. 66 permettait l'exploitation des données sur [6 infra-zones départementales](#) : Côte Catalane, Vallée de l'Agly-Fenouillèdes, Perpignan, Roussillon Aspres Conflent, Albères-Vallespir et Pyrénées Catalanes. Désormais, le territoire Vallespir possèdera des données à l'échelle de son propre territoire grâce au partenariat noué avec l'A.D.T. 66. Les données ne seront ainsi plus mélangées avec d'autres zones telles que les Albères et le Haut Vallespir.

Il faut noter que ces résultats restent une estimation qui est au plus proche de la réalité.

Par ailleurs, le fait de bénéficier du partenariat lié par l'A.D.T. 66 avec Flux Vision et le bureau d'étude Éric Maurence à l'échelle de l'intercommunalité permet de profiter d'un tarif préférentiel important. Cela n'aurait pas été le cas si le contrat avait été passé directement avec Orange.

II – La deuxième partie de l'intervention porte sur les données Flux Vision :

- Les 5 types d'informations communiquées *par jour* : la fréquentation, les séjours, la provenance, la mobilité et le profil (ce dernier est dispo depuis l'an dernier),

- Les 6 grandes catégories de personnes présentes : résidents, habituellement présents (résidences secondaires, étudiants revenant le week-end au domicile familial, professionnels travaillant partiellement sur le territoire...), touristes (sens commun), excursionnistes récurrents (pendulaires domicile-travail, commerciaux venant régulièrement sur le territoire, pratiquants d'activité sportives ou de loisirs [plage, balade, ski...]), excursionnistes (sens commun), transit (si présence de moins de 2h)

- Les données communiquées (/ jour) :

➤ 9 catégories : résidents (+ résidents en transit), habituellement présents (+ habituellement présents en transit), touristes (+ touristes en transit), excursionnistes récurrents, excursionnistes et transit.

➤ 3 provenances : local (66), Français hors 66 et étrangers.

➤ 5 thèmes : la fréquentation, la provenance, les séjours (durée et fréquence), la mobilité et le profil.

- Les modalités de livraison des données : les données sont présentées au format tableur (Excel), 1 feuille Excel par variable proposée, 73 fichiers par livraison ; 6 livraisons par an. 438 fichiers / an / zone

III – La communication des résultats :

- 2 types de documents

➤ 1 bulletin bimestriel, identique à celui réalisé à l'échelle du département et [zones touristiques](#) et 1 bilan annuel reposant sur l'ensemble des informations traitées dans le bulletin.

➤ 1 fichier de données : Fréquentation dans la journée, nuitées, provenances françaises et étrangères. Par jour, par semaine et par mois

- Les 5 types d'informations disponibles (rappel) : se référer au paragraphe II ci-dessus « les 5 types d'informations communiquées ».

- Les informations exploitées dans les bulletins bimestriels :

➤ La fréquentation : Le nombre de personnes présentes le jour (de 6 heures à minuit) → touristes et excursionnistes,
Le nombre de personnes présentes la nuit (de minuit à 6 heures du matin) → les nuitées.

➤ Les séjours : Le nombre de départs et d'arrivées

➤ La provenance : Les visiteurs provenant du département et ceux provenant de l'extérieur (le tourisme infra),

La provenance des visiteurs français : région et département,

- La provenance des visiteurs étrangers : pays de provenance.
- La mobilité : Les lieux de visite à la journée des résidents du territoire,
Les lieux de visite à la journée des touristes en séjour sur le territoire,
La provenance des excursionnistes du territoire (lieu de nuitée la veille ou le soir).

Interventions :

- ***Les données seront disponibles à partir d'octobre 2024.***
- ***Il est évoqué de retirer la commune du Perthus et de redéfinir un nouveau zonage comprenant les 9 autres communes du territoire. En effet, les statistiques risquent fortement d'être faussées en raison du flux important des populations faisant leurs courses du côté Espagnol et qui ne représentent pas les visiteurs du territoire.***
- ***La dissociation entre les touristes Catalans et Espagnols n'est pas possible.***
- ***Le flux provenant de l'autoroute sera comptabilisé toutefois cette catégorie de public sera mentionnée « En transit » dans les relevés bimestriels.***
- ***Former l'agent à l'interprétation des données figurant sur les relevés bimestriels.***
- ***Il est possible d'exploiter des données propres à un événement via ce dispositif mais cela aura un coût supplémentaire car il faut définir 1 zonage. Prévoir 1 budget « Évènementiel » à négocier avec l'A.D.T. 66 ?.***
- ***Selon les membres présents, ces nouvelles données pourront être très porteuses.***
- ***Attention à l'interprétation des données notamment en ce qui concerne « le nombre moyen de nuitées par jour ». Le nombre de nuitées touristiques en moyenne par jour pourrait être revu à la baisse car il est comptabilisé le plus souvent 2 téléphones portables par famille dans un même hébergement occupé. Faudrait-il diviser ce nombre par 2 ?***

Clôture de la réunion à 12h15.