

# 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

Aintourisme 

ardèche  
TOURISME

- LA  
D R O  
M E -  
tourisme

isère  
TOURISME

  
LoIRE  
EN RHÔNE-ALPES

RHÔNE  
TOURISME

Savoie Mont+Blanc  
TOURISME

RhôneAlpes  
tourisme

# OBSERVATOIRES DU TOURISME :

un réseau, des outils, des indicateurs

Aintourisme 

ardèche  
TOURISME

- LA  
DRO  
ME -  
tourisme

isère  
TOURISME

  
Loire  
LES RIVIÈRES-ALPES

RHÔNE  
TOURISME

Savoie Mon+Blanc  
TOURISME

Rhône-Alpes  
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  
(1<sup>ère</sup> en France)  
= COLLABORATION  
= MUTUALISATION  
= HARMONISATION



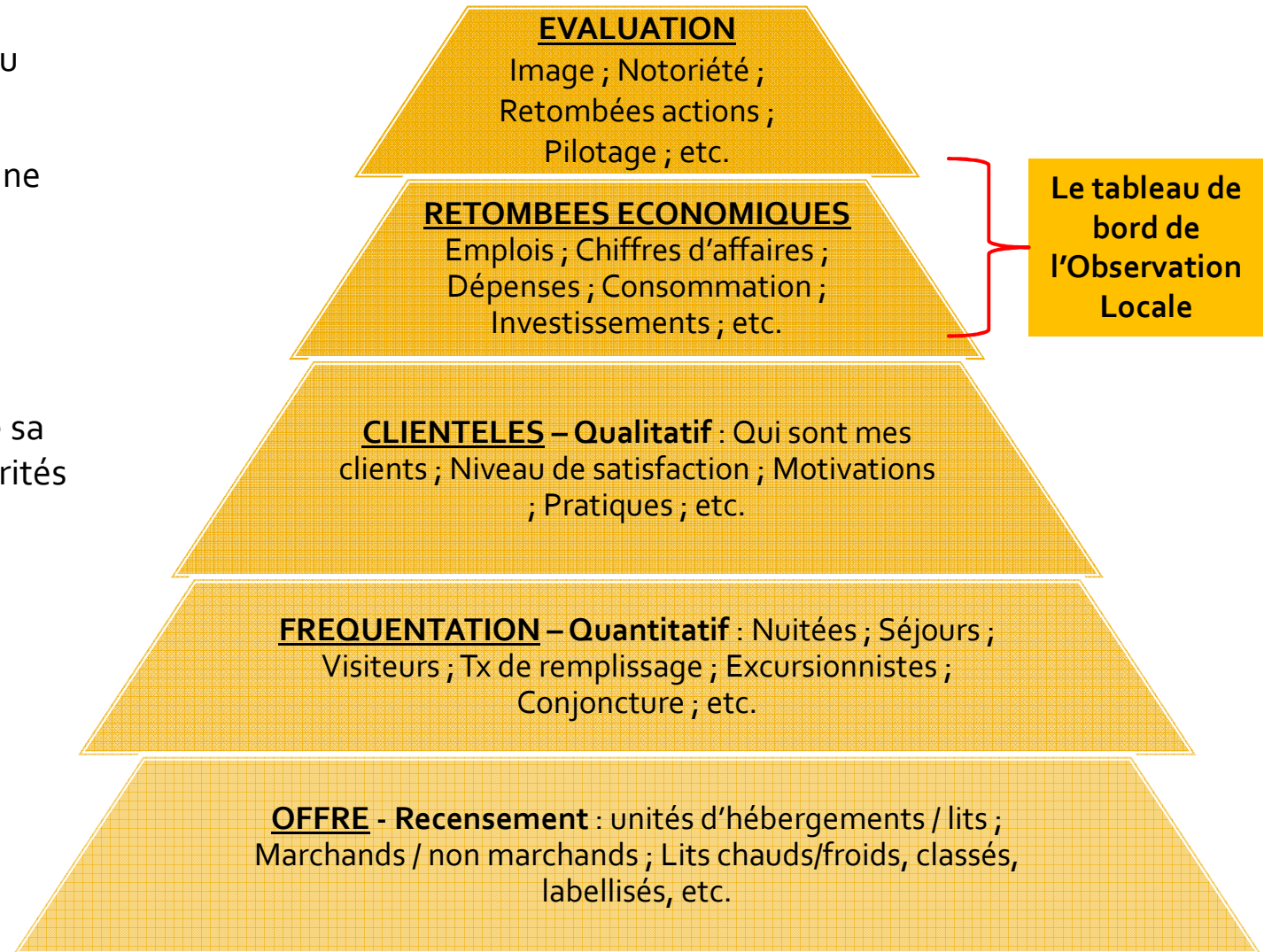
→ Ensemble,  
être + efficace et + pertinent

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 maîtrise de sa stratégie et de ses priorités //ATD – CDT – CRT
- = Un tronc commun et des spécificités

Le tableau de  
bord de  
l'Observation  
Locale



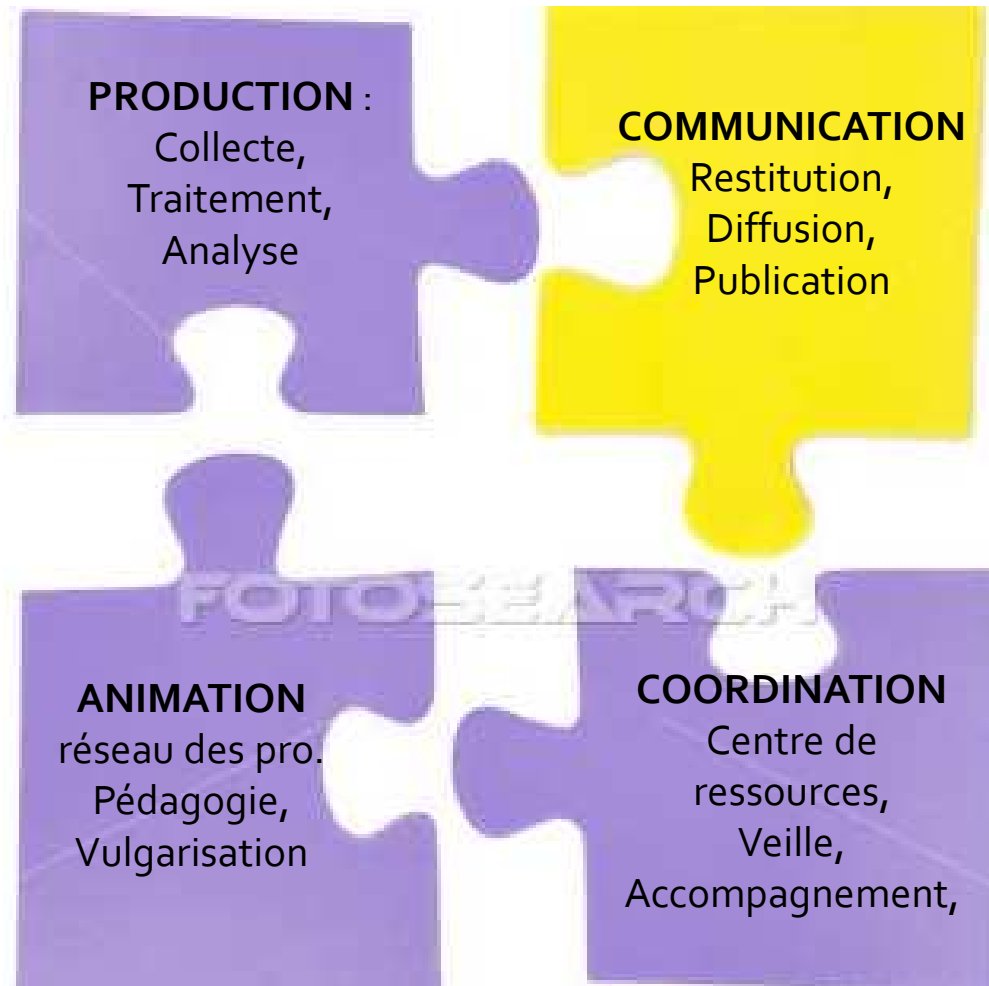
Observatoires du  
tourisme : un réseau,  
des outils, des  
indicateurs

## 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**



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

***Questions ?***

# Le TABLEAU DE BORD du tourisme local

Aintourisme 

ardèche  
TOURISME

- LA  
DRO  
ME -  
tourisme

isère  
TOURISME

  
Loire  
LE DÉPARTEMENT

RHÔNE  
TOURISME

Savoie Mon+Blanc  
TOURISME

Rhône-Alpes  
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

Le tableau de bord  
du tourisme local

## 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

250 000  
objets  
touristiques

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

480 Sites  
web et  
applis  
alimentés

540 000 €  
de budget  
en 2013

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

550  
structures  
membres  
du réseau

- 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

The screenshot shows a search interface for accommodations. The search type is set to 'Recherche simple'. The search results show 10 items found, including 'Auberge Chez Rose', 'Hôtel de l'Europe', 'Hôtel Chez René', etc. The interface includes filters for 'Objet Touristique', 'Catégorie', 'Mots Clés', 'Zone géographique', and 'Dates et prix'. Annotations highlight key steps: 1) Choosing the object type (Hôtellerie), 2) Filtering by hotel classification (NC/SE, 1-5), and 3) Selecting a geographical zone (Tous les départements, Bièvre Valloire, Toutes les communes).

1) Choisissez votre type d'objet

2) Possibilité de filtrer au niveau de la recherche sur l'hôtellerie classée ou non classée

3) Sélectionnez votre zone géographique puis Recherchez

Nom	Type
<input type="checkbox"/> Auberge Chez Rose	Hôtel - Restaurant
<input type="checkbox"/> Hôtel de l'Europe	Hôtel - Restaurant
<input type="checkbox"/> Hôtel Chez René	Hôtel
<input type="checkbox"/> Hôtel le Domaine de la Colombière	Hôtel - Restaurant
<input type="checkbox"/> Hotel Restaurant Bonnoit	Hôtel - Restaurant
<input type="checkbox"/> Hôtel Restaurant de France	Hôtel - Restaurant
<input type="checkbox"/> Hotel Restaurant Le Ponceau	Hôtel
<input type="checkbox"/> Hôtel Restaurant Le Pont de Champ	Hôtel - Restaurant
<input type="checkbox"/> Hôtel Restaurant Ma Petite Auberge	Hôtel - Restaurant
<input type="checkbox"/> La Ferme de Thoudière	Hôtel

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

<input type="checkbox"/>	Hôtel Chez René	Hôtel	2 étoiles	Beaurepaire	38270
<input type="checkbox"/>	Hôtel le Domaine de la Colombière	Hôtel - Restaurant	3 étoiles	Moissieu-sur-Dolon	38270
<input type="checkbox"/>	Hotel Restaurant Bonnoit	Hôtel - Restaurant	Non Classé NN	Viriville	38980
<input type="checkbox"/>	Hôtel Restaurant de France	Hôtel - Restaurant	2 étoiles	La Côte-Saint-André	38260
<input type="checkbox"/>	Hotel Restaurant Le Ponceau	Hôtel	3 étoiles	Beaurepaire	38270
<input type="checkbox"/>	Hôtel Restaurant Le Pont de Champ	Hôtel - Restaurant	2 étoiles	Beaucroissant	38140

[HOT] Hôtel Chez René

Resumé Identification Présentation Liens **Capacité** Location de salle Diffusion

Imprimer Visualiser

**Capacité**

Nombre de chambres classées : 9  
Nombre de chambres déclarées par l'hôtelier : 9  
Nombre total de personnes : 16

Nombre de chambres simples : 4  
Nombre de chambres doubles : 4  
Nombre de suites : 1

Nombre de chambres classées pour l'hôtellerie classée  
Nombre de chambres déclarées par l'hôtelier pour l'hôtellerie non classée

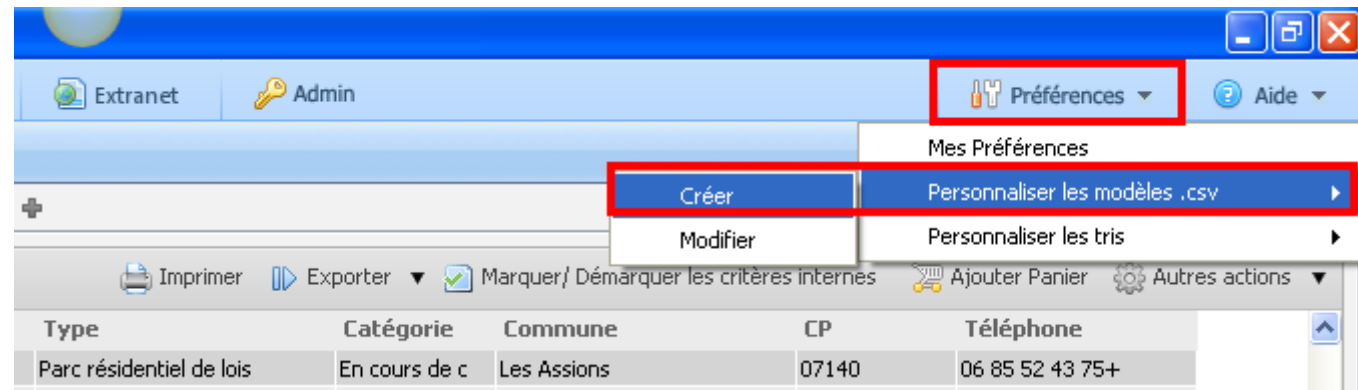
Nombre total de personnes => correspond à la capacité en lits

- 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



The screenshot shows a web application interface with a blue header. The 'Préférences' menu is open, and the 'Créer' option is highlighted. Below the menu, there is a table with columns: Type, Catégorie, Commune, CP, and Téléphone. The table contains one row of data: Parc résidentiel de lois, En cours de c, Les Assions, 07140, 06 85 52 43 75+.

Type	Catégorie	Commune	CP	Téléphone
Parc résidentiel de lois	En cours de c	Les Assions	07140	06 85 52 43 75+

Sitra : le réseau  
d'information  
touristique et de loisirs

# Créer son modèle csv (Excel)

The screenshot shows the 'Création de modèle Excel' window in SITRA. The interface is divided into several sections:

- Champs exportables:** A list of fields grouped into categories like 'Types d'objet', 'Identification', 'Présentation', 'Localisation', 'Prestations', 'Ouverture', 'Tarifs', 'Réservation', 'Liens', and 'Capacité'. The 'Hôtellerie' type is selected, and several fields are highlighted in yellow.
- Aucune information complémentaire:** A section for additional information.
- Champs exportés:** A table showing the selected fields for export, with a '1 ligne par objet' setting.
- Buttons:** 'Enregistrer', 'Réinitialiser', and 'Fermer' at the bottom.

Annotations include:

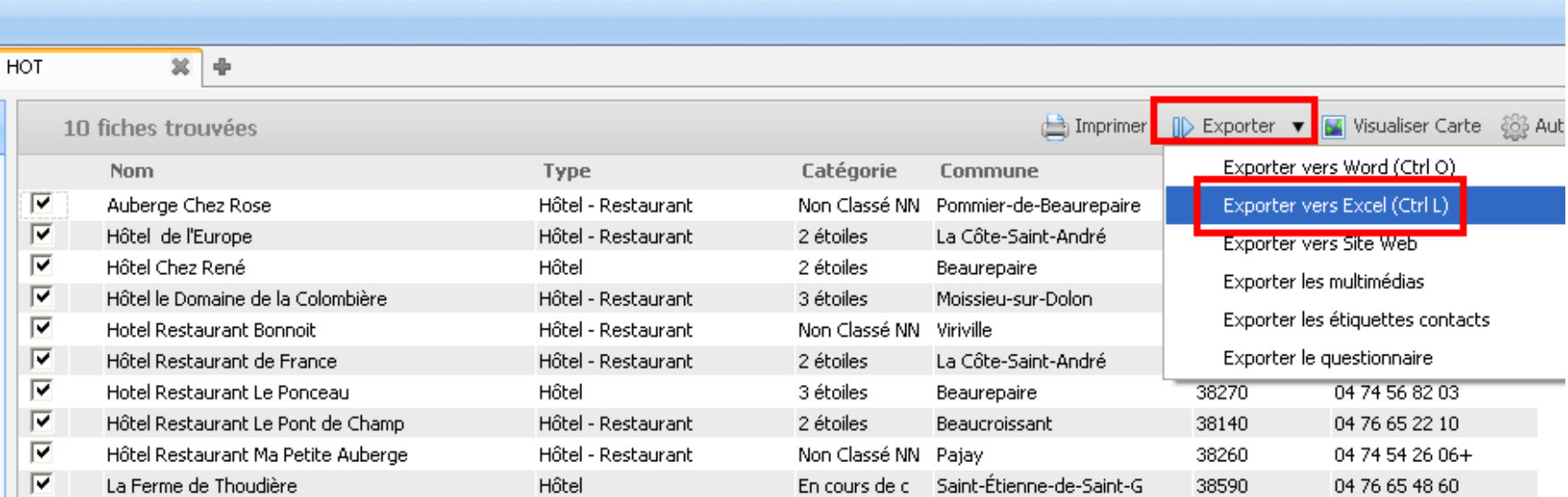
- A red box around 'Types d'objet' and a red arrow pointing to a callout box: 'Sélectionnez un type d'hébergement'.
- Orange arrows pointing from 'Nom objet', 'Ville objet', and 'Capacité' to a callout box: 'Sélectionnez les champs que vous souhaitez exporter vers Excel :  
- Type d'hébergement : ex : Chambre d'hôte / meublé  
- Label pour les HLO  
- Nom  
- Ville  
- Classement : si non classé sera indiqué  
- Capacité'.
- A red box around the 'Enregistrer' button.

Champs exportés	
1	Type
2	Nom objet
3	Ville objet
4	Classement
5	Nb de chambres classées
6	Nb de chambres déclarées par l'hôtelier
7	Nb total de personnes



Sitra : le réseau  
d'information  
touristique et de loisirs

## Exportez vos hébergements en utilisant votre modèle Excel



The screenshot shows a web application window titled 'HOT' with a search bar and a list of 10 hotels. The 'Exporter' button is highlighted with a red box, and its dropdown menu is open, with 'Exporter vers Excel (Ctrl L)' highlighted in blue. The table below shows the data for these hotels.

Nom	Type	Catégorie	Commune		
<input checked="" type="checkbox"/> Auberge Chez Rose	Hôtel - Restaurant	Non Classé NN	Pommier-de-Beaurepaire		
<input checked="" type="checkbox"/> Hôtel de l'Europe	Hôtel - Restaurant	2 étoiles	La Côte-Saint-André		
<input checked="" type="checkbox"/> Hôtel Chez René	Hôtel	2 étoiles	Beaurepaire		
<input checked="" type="checkbox"/> Hôtel le Domaine de la Colombière	Hôtel - Restaurant	3 étoiles	Moissieu-sur-Dolon		
<input checked="" type="checkbox"/> Hotel Restaurant Bonnoit	Hôtel - Restaurant	Non Classé NN	Viriville		
<input checked="" type="checkbox"/> Hôtel Restaurant de France	Hôtel - Restaurant	2 étoiles	La Côte-Saint-André		
<input checked="" type="checkbox"/> Hotel Restaurant Le Ponceau	Hôtel	3 étoiles	Beaurepaire	38270	04 74 56 82 03
<input checked="" type="checkbox"/> Hôtel Restaurant Le Pont de Champ	Hôtel - Restaurant	2 étoiles	Beaucroissant	38140	04 76 65 22 10
<input checked="" type="checkbox"/> Hôtel Restaurant Ma Petite Auberge	Hôtel - Restaurant	Non Classé NN	Pajay	38260	04 74 54 26 06+
<input checked="" type="checkbox"/> La Ferme de Thoudière	Hôtel	En cours de c	Saint-Étienne-de-Saint-G	38590	04 76 65 48 60

- Effectuez votre recherche par type d'hébergement
- Cliquez 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 ?

10 fiches trouvées

Inprimer Exporter Visualiser Carte Autres actions

	Nom	Type	Catégorie	Commune	CP	
<input checked="" type="checkbox"/>	Auberge Chez Rose	Hôtel - Restaurant	Non Classé NN	Pommier-de-Beaurepaire	382	 Ajouter Panier
<input type="checkbox"/>	Hôtel de l'Europe	Hôtel - Restaurant	2 étoiles	La Côte-Saint-André	382	 Marquer/ Démarquer les critères internes
<input type="checkbox"/>	Hôtel Chez René	Hôtel	2 étoiles	Beaurepaire	382	 Demander la traduction
<input type="checkbox"/>	Hôtel le Domaine de la Colombière	Hôtel - Restaurant	3 étoiles	Moissieu-sur-Dolon	382	 Enregistrer sélection
<input type="checkbox"/>	Hotel Restaurant Bonnoit	Hôtel - Restaurant	Non Classé NN	Viriville	382	 Contacter le gestionnaire / DDMAJ
<input type="checkbox"/>	Hôtel Restaurant de France	Hôtel - Restaurant	2 étoiles	La Côte-Saint-André	382	Tout Sélectionner
<input type="checkbox"/>	Hotel Restaurant Le Ponceau	Hôtel	3 étoiles	Beaurepaire	382	Tout Désélectionner
<input type="checkbox"/>	Hôtel Restaurant Le Pont de Champ	Hôtel - Restaurant	2 étoiles	Beaurepaire	381	

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

**Tableau de Bord de l'Observation Locale**

# ***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**

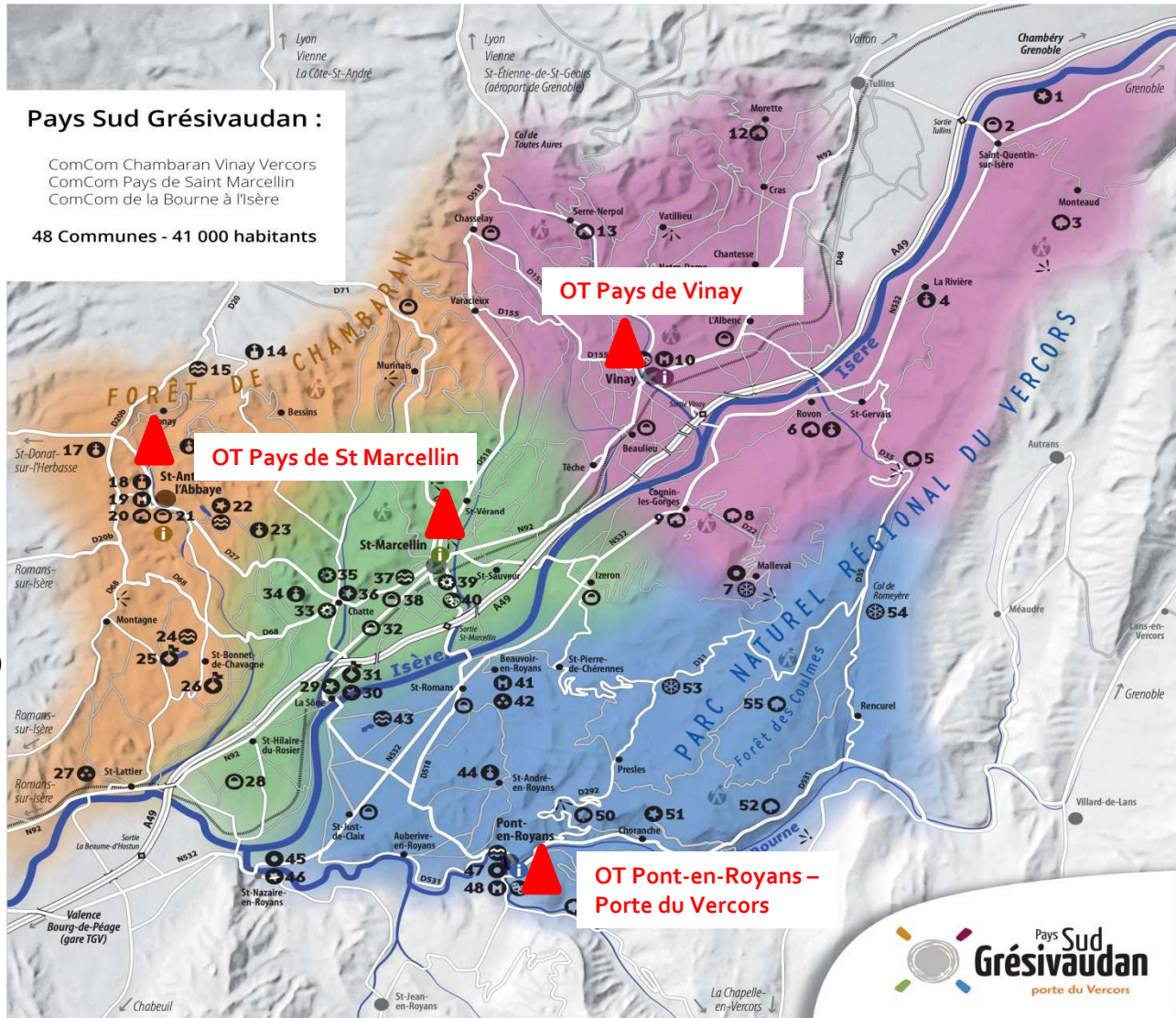
**45 000 habitants**

**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



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

### ➤ 37 sites & « événements » touristiques :

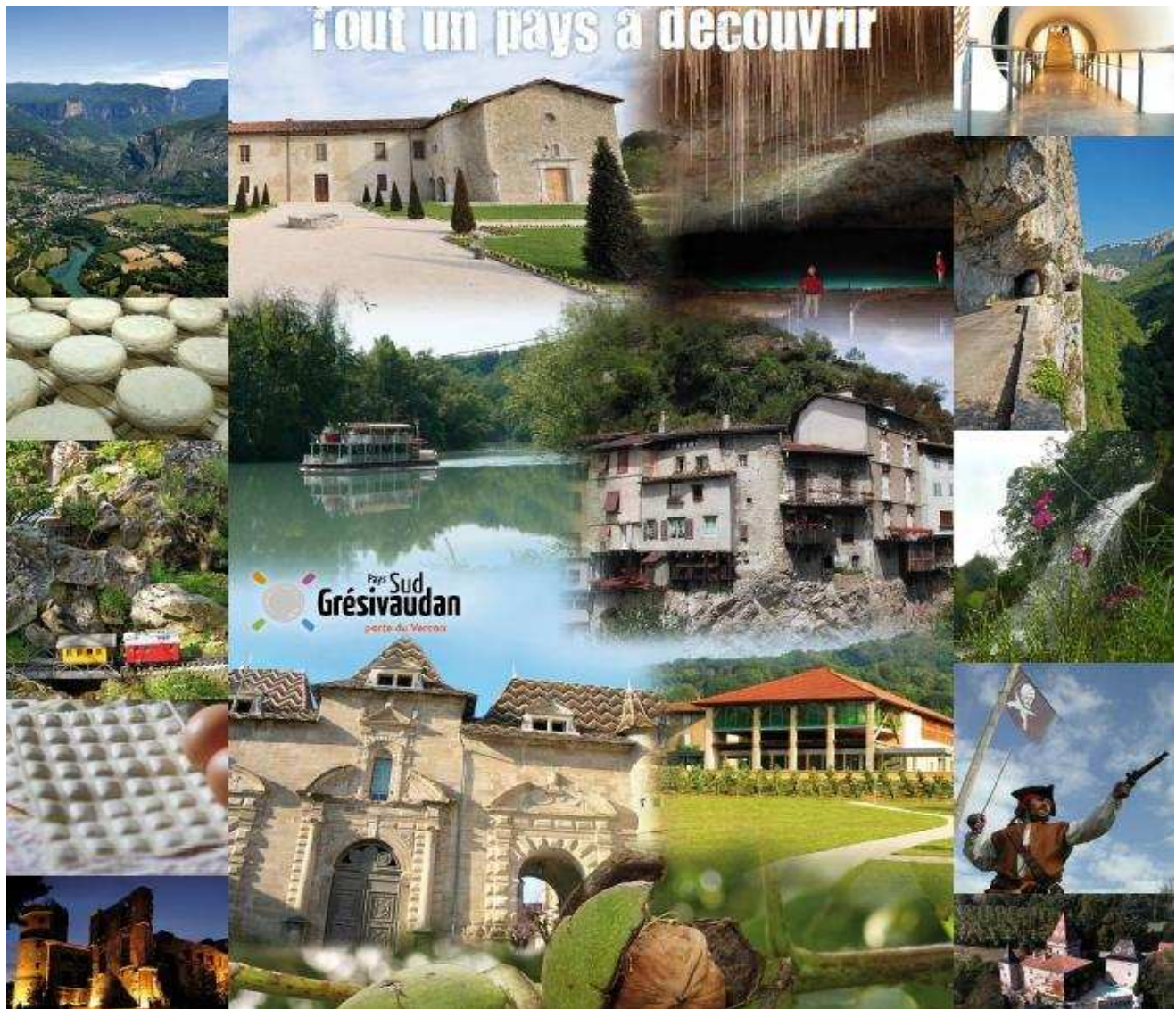
*La Grotte de Choranche / Le Musée de l'Eau / Le Bateau à Roue Royans-Vercors / Le Jardin des fontaines pétrifiantes / Le Grand Séchoir- Maison du Pays de la Noix / Le Couvent des Carmes / Le Jardin Ferroviaire / Miripili / La distillerie Charles – Meunier / Le Golf de St Quentin sur Isère / Le Château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

	Eté (mai à septembre)		
	Capacité offerte en lits	Nuitées touristiques	Consommation
Hôtellerie	500	26 980	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	3 130	0
Gîtes d'enfants	10	0	0
Gîtes ruraux (Gîtes de France)	290	13 990	0
Meublés Clévacances	10	260	0
Meublés en agences immobilières	0	0	0
Autres meublés de tourisme	180	0	0
Chambres d'hôtes	310	8 730	0
<b>Total hébergement marchand</b>	<b>3 110</b>	<b>103 120</b>	<b>0</b>
Résidences secondaires	0	0	0
Résidences principales	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3 110</b>	<b>103 120</b>	<b>0</b>

Taux d'ouverture des établissements		Taux d'occupation des hébergements		Remplissage		Dépense moyenne (/pers./jour)	
Ratio de référence	Votre ratio	Ratio de référence	Votre ratio	Ratio de référence	Votre ratio	Ratio de référence	Votre ratio
85%		56%		1,5			
94%		29%		3,1			
60%		52%		3,0			
98%		29%		4,0			
88%		53%		4,0			
88%		24%		4,0			
73%		11%		4,0			
99%		34%		1,5			
100%		12%		2,4			

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)		
	Capacité offerte en lits	Nuitées touristiques	Consommation
Hôtellerie	500	23 780	0
Campings	1 160	0	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	2 830	0
Gîtes d'enfants	10	0	0
Gîtes ruraux (Gîtes de France)	290	7 460	0
Meublés Clévacances	10	320	0
Meublés en agences immobilières	0	0	0
Autres meublés de tourisme	180	0	0
Chambres d'hôtes	310	3 520	0
<b>Total hébergement marchand</b>	<b>3 110</b>	<b>37 910</b>	<b>0</b>
Résidences secondaires	0	0	0
Résidences principales	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3 110</b>	<b>37 910</b>	<b>0</b>

Taux d'ouverture des établissements		Taux d'occupation des hébergements		Remplissage		Dépense moyenne (/pers./jour)	
Ratio de référence	Votre ratio	Ratio de référence	Votre ratio	Ratio de référence	Votre ratio	Ratio de référence	Votre ratio
85%		50%		1,5			
0%		0%		0,0			
85%		70%		4,0			
93%		28%		4,0			
84%		30%		4,0			
84%		32%		4,0			
91%		36%		4,0			
86%		16%		1,5			
100%		12%		2,4			

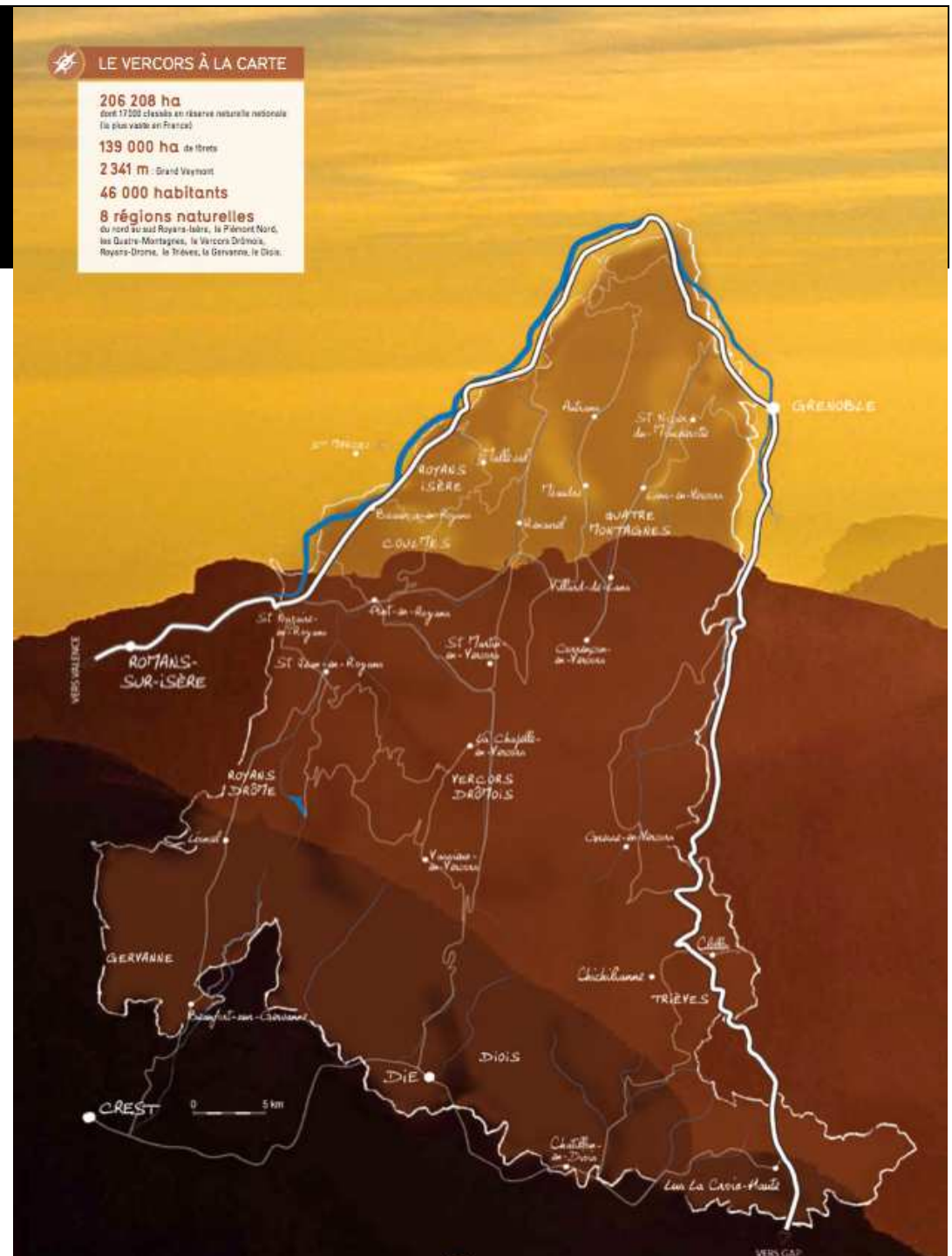
Source : tableau de bord du tourisme local / modèle Campagne Iséroise



# 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



# 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



**Trajectoires tourisme :**  
des formations pour les professionnels

*Questions ?*

# **TRAJECTOIRES TOURISME :** des formations pour les professionnels

Vos contacts :

Stéphane  
ORSINI

Bruno  
JAN

04.26.73.31.44/99

[formation@rhonealpes-tourisme.com](mailto:formation@rhonealpes-tourisme.com)

[formation.rhonealpes-tourisme.com](http://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](mailto:formation@rhonealpes-tourisme.com)

[formation.rhonealpes-tourisme.com](http://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](mailto:formation@rhonealpes-tourisme.com)

[formation.rhonealpes-tourisme.com](http://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](mailto:formation@rhonealpes-tourisme.com)

[formation.rhonealpes-tourisme.com](http://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

**Trajectoires tourisme :**  
des formations pour les professionnels

***Questions ?***

- 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**



**Le tableau de bord du tourisme local**

***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)