



RÉGION PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

## Plan de croissance de l'économie touristique



Schéma Régional de Développement Touristique 2017-2022

**Extrait livret 2 : programme PILOTE**

**Mise à jour octobre 2019 pour la période 2020 à 2022**

# Programme n°8 – PILOTE

## Pilotage, observation et évaluation

Périmètre et objectifs du programme	Liens avec la stratégie du SRDT (Livret 1)
<p>Le programme PILOTE vise à décliner opérationnellement les modalités de pilotage et d’animation du Plan de croissance en favorisant la transversalité des actions publiques et la cohérence des stratégies régionales.</p> <p>PILOTE vise également à se doter d’une véritable capacité d’observation et d’analyse de l’évolution de l’offre, de la fréquentation et de la consommation touristique. Il doit permettre aussi d’être en mesure de réaliser de la veille et de la prospective indispensables pour répondre efficacement aux acteurs de ce secteur d’économie confrontés aux évolutions tendanciennes du tourisme et les accompagner.</p>	<p><b>3.7</b> : Disposer d’un outil régional d’observation et de veille de l’économie touristique régionale</p> <p><b>La Gouvernance :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le pilotage et l’animation</li> <li>• Le suivi et l’évaluation du Plan de croissance</li> </ul>
Objectifs cibles pour 2022	<p><b>Liens avec les autres programmes du SRDT (Livret 2)</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Réussir la mise en œuvre du Plan de croissance de l’économie touristique par un pilotage performant</li> <li>➤ Permettre à tous les acteurs d’être parties prenantes du Plan de croissance</li> <li>➤ Disposer d’une véritable capacité d’observation, de veille et de prospective de l’économie touristique au service du Plan de croissance et des acteurs</li> </ul>	<p>Tous les programmes</p>
	Liens avec le SRDE-II
	<p>Adapter et renforcer la formation pour répondre aux besoins des entreprises</p>

## La structuration et l'état d'avancement du programme pour 2019-2022

### Les actions et dispositifs terminés

- *Redéfinir les outils, méthodes et modes de pilotage de l'observation et de l'analyse touristique*

*A noter : travaux prospectifs en cours sur le tourisme et les transports à l'horizon 2030-2050 (Les apports de ce chantier seront mis en œuvre dans le programme SMART).*

### Les actions et dispositifs en cours

- 1/ Le pilotage du Plan de croissance touristique et son animation*
- 2/ Le suivi et l'évaluation du Plan de croissance touristique*
- 3/ La gestion d'un dispositif d'enquêtes annuelles*
- 4/ Le déploiement d'un outil de mesure de l'activité économique des entreprises et de l'investissement*

### Les actions et dispositifs nouveaux

- 5/ Compléter les apports de l'enquête clientèle par des enquêtes thématiques ciblées*
- 6/ Capitaliser sur les apports de l'AMO Observation, volet Data Mining, pour renforcer la capacité d'observation*
- 7/ Pour un volet investissement touristique au Contrat de Plan Etat-Région 2021-2027*

Action 1	Le pilotage du Plan de croissance touristique et son animation
<p><b>Objectifs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Piloter le Plan de croissance de façon efficace et collective</li><li>• Animer et faire vivre le Plan de croissance en mobilisant les acteurs</li></ul> <p><b>Descriptif :</b></p> <p>L'animation s'appuiera sur des rencontres spécifiques la Région et ses partenaires organisées selon les thématiques et l'actualité économique.</p> <p>Le pilotage s'appuiera sur trois instances spécifiques :</p> <p><u>Le Conseil pour la croissance de l'économie touristique :</u></p> <p><b>Composition :</b> Conseil régional, Conseils départementaux, Métropoles et agglomérations, Comités régionaux de tourisme, Comités départementaux et/ou agences du tourisme, FROT, Consulaires (chambres régionales), représentants des filières touristiques. Le Conseil sera présidé par le Président du Conseil régional et les élus régionaux en charge du tourisme.</p> <p><b>Rôle :</b></p>	

Valider les priorités annuelles et échanger autour des sujets d'actualité et/ou les nécessités de réajustement du Schéma Régional de Développement Touristique.

Préparer les assises régionales du tourisme et les événements fédérateurs et en tirer les enseignements pour adapter, si nécessaire, le Plan de croissance. Veiller à la bonne cohérence de l'exercice partagé de la compétence tourisme.

Un Comité technique marketing :

**Composition :** Un « noyau dur » composé de représentants des services de la Région et des représentants des structures en charge des trois contrats de marque et du CRT Provence-Alpes-Côte d'Azur. Un groupe plus élargi qui intégrerait des représentants des comités et/ou agences départementales... des groupes de travail ad hoc.

**Rôle :** Suivre l'avancement du Schéma Régional de Développement Touristique sur les questions de marketing, préparer et alimenter les réunions du Conseil pour la croissance.

Le Réseau régional d'expertise et d'ingénierie touristique :

**Composition :** Les institutionnels du tourisme régional et départemental au sens large.

**Rôle :** Piloté par la Région en lien avec les deux CRT, ce réseau aura pour vocation d'échanger et de mutualiser sur les travaux d'observation, de veille, d'analyse marketing et de prospective.

**Cibles :**

Les acteurs de l'économie touristique régionale.

<b>Pilote opérationnel</b>	Service Attractivité et Tourisme de la Région
<b>Partenaires</b>	Tous les maîtres d'ouvrages des actions
<b>Ressources</b>	Moyens de la Région et de ses partenaires
<b>Indicateurs</b>	Réalisation de l'outil de suivi Utilisation de l'outil
<b>Calendrier</b>	Mise en place au printemps 2017 et tout au long de la mise en œuvre

<b>Action 2</b>	<b>Le suivi et l'évaluation du Plan de croissance touristique</b>
<p><b><u>Objectif :</u></b> Permettre le pilotage du Plan de croissance en disposant des outils de suivi et d'évaluation.</p> <p><b><u>Descriptif :</u></b> La Région a mis en place un dispositif de suivi et d'évaluation permettant de piloter le Plan de croissance.</p>	

L'évaluation permettra de porter une appréciation sur la cohérence interne et externe des actions mises en œuvre et de mesurer les résultats obtenus.

Un tableau de bord des programmes opérationnels comprenant des indicateurs fiables et pertinents a été élaboré. Il sera mis à jour et adapté "au fil de l'eau" afin de rester constamment opérationnel.

<b>Pilote opérationnel</b>	Service Attractivité et Tourisme de la Région
<b>Partenaires</b>	Tous les maîtres d'ouvrages des actions
<b>Ressources</b>	Moyens de la Région
<b>Indicateurs</b>	Réalisation de l'outil de suivi Utilisation de l'outil Adaptation de l'outil aux évolutions du plan de croissance
<b>Calendrier</b>	Mise en place au printemps 2017 et tout au long de la mise en œuvre

<b>Action 3</b>	<b><i>La gestion d'un dispositif d'enquêtes annuelles</i></b>
<p><b><u>Objectifs :</u></b></p> <p>Pour évaluer l'importance économique du tourisme, mesurer la fréquentation et son évolution, estimer les retombées économiques et les emplois générés, les acteurs du tourisme doivent s'appuyer sur un dispositif d'observation de la fréquentation et de la consommation des clientèles, fiable et pérenne qui permette d'analyser les évolutions.</p> <p>Afin de satisfaire les besoins exprimés par les territoires, les professionnels du tourisme, les autres acteurs de l'économie, les investisseurs, les media et le monde de la recherche, il est nécessaire de pouvoir disposer de données selon différents indicateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cadrage macro-économique,</li> <li>- de conjoncture rapide,</li> <li>- de profils et comportements des clientèles touristiques françaises et étrangères à l'échelle de la région, de ses 3 marques et des 6 départements qui la composent.</li> </ul> <p><b><u>Descriptif :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>L'enquête clientèle</b></li> </ul> <p>Le dispositif d'enquête est passé d'une approche « enquête cordon » (photographie de la demande, basée sur l'interrogation, en moyenne tous les cinq ans, de touristes ayant séjourné dans la région Provence-Alpes-Côte d'Azur) à une méthodologie plus dynamique et permanente.</p> <p>Construite en coordination avec les deux CRT et les partenaires départementaux, elle est fondée sur une utilisation croisée et harmonisée des outils et sources existantes, avec une attention particulière sur la comparabilité avec l'échelon national.</p> <p>L'objectif est d'harmoniser les dispositifs et de les compléter de façon à couvrir l'ensemble de la demande touristique (loisirs et affaires, marchande et non marchande), de réaliser des économies</p>	

d'échelle et économies budgétaires en intégrant les données et travaux existants (enquêtes aéroport, études des partenaires régionaux et infra...).

La nouvelle méthodologie permet de produire des statistiques et des données quantitatives et qualitatives de cadrage pérennes et mises à jour périodiquement, fiables, cohérentes entre elles, ainsi qu'avec les agrégats nationaux issus des grandes enquêtes (SDT et EVE).

Ce dispositif d'enquêtes s'appuiera sur l'expertise des observatoires des CRT et permettra de disposer de données actualisées périodiquement, nécessaires au pilotage de la stratégie touristique régionale.

**Cibles :**

Tous les territoires de la région.

<b>Priorités 2019-2020</b>	Enquête "Clientèles touristiques"
<b>Pilote opérationnel</b>	Région (Maîtrise d'ouvrage), Comité Régional de Tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur, (Maîtrise d'œuvre)
<b>Partenaires</b>	Comité Régional du Tourisme Côte d'Azur France, Agences de développement touristique, FROT, PCE
<b>Ressources</b>	Budget spécifique annuel de la Région – PITEM MITO – Partenaires départementaux, PCE, FROT – un poste d'ingénieur méthodes statistiques, prospective au service tourisme
<b>Indicateur</b>	Réalisation partenariale des enquêtes
<b>Calendrier</b>	Automne 2019 à automne 2020 pour les premières enquêtes

<b>Action 4</b>	<b><i>Le déploiement d'un outil de mesure de l'activité économique des entreprises et de l'investissement</i></b>
<p><b><u>Objectifs :</u></b></p> <p>Dans le cadre de la stratégie de développement touristique régionale, il s'agira de reconduire la réalisation d'un tableau de bord de l'investissement touristique en Région SUD (TBIT).</p> <p><b><u>Descriptif :</u></b></p> <p>Le tableau de bord comportera l'identification des grands projets d'investissement Touristique, la déclinaison régionale des données nationales d'Atout France, une analyse des grandes tendances.</p> <p>Le tableau de bord comportera :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'identification des plus grands projets d'investissement Touristique ;</li> <li>- Le traitement des données nationales à l'échelon régional ;</li> <li>- L'analyse des grandes tendances.</li> </ul>	

	Il couvrira les secteurs de l'hôtellerie, campings, villages de vacances, résidences touristiques, restauration, remontées mécaniques, casinos, parcs de loisirs, centres de congrès, musées, monuments, croisières...
<b>Priorités 2019-2022</b>	Tableau de bord sur l'investissement touristique en région SUD (TBIT)
<b>Pilote opérationnel</b>	CCI Marseille Provence
<b>Partenaires</b>	Région, Atout France, Comité Régional de Tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur, agences de développement/promotion touristiques départementales, réseau CCI
<b>Ressources</b>	CCI et partenariats
<b>Indicateurs</b>	Réalisation du tableau de bord Identification de projets structurants Communication et valorisation des résultats du TBIT aux partenaires et groupe d'expertise de l'observation touristique
<b>Calendrier</b>	Chaque année

<b>Action 5</b>	<b><i>Compléter les apports de l'enquête clientèle par des enquêtes thématiques ciblées</i></b>
<p><b><u>Objectifs :</u></b></p> <p>Compléter la connaissance du tourisme en région apportée par le dispositif d'observation des "Clientèles touristiques" exposé ci-dessus.</p> <p><b><u>Descriptif :</u></b></p> <p>Il s'agit de réaliser des enquêtes et études spécifiques, thématiques, plus légères que l'enquête "Clientèles touristiques", afin de compléter la connaissance du paradigme du tourisme en région.</p> <p>Une première est en cours de réalisation. Elle porte sur les destinations touristiques régionales auprès des socio-professionnels (offices de tourisme, hôteliers, restaurateurs...). Elle permettra de connaître l'appropriation des destinations, notamment des Marques Monde, par les professionnels et l'usage qu'ils en font dans leur communication.</p> <p>D'autres travaux sont en cours ou à venir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mises à jour partielles et périodiques des études récurrentes (enquêtes aéroports, enquêtes segments / clientèle / offres / sites)</li> <li>- Renouvellement des indicateurs emplois et consommation touristique</li> <li>- Étude de la programmation (auprès de Tours Opérateurs) des trois Destinations Provence, Alpes et Côte d'Azur en lien avec Rendez-Vous en France 2019 à Marseille</li> <li>- Étude sur les retombées économiques du tourisme d'affaires.</li> </ul>	

<b>Pilotes opérationnels</b>	Région, Comité Régional de Tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur
<b>Partenaires</b>	Comité Régional du Tourisme Côte d'Azur France, Agences de développement/promotion touristiques départementales , FROT, PCE
<b>Ressources</b>	Budget spécifique annuel de la Région – PITEM MITO – un poste d'ingénieur méthodes statistiques, prospective au service Attractivité Tourisme
<b>Indicateurs</b>	Nombre d'études et d'enquêtes réalisées
<b>Calendrier</b>	2019 à 2022

<b>Action 6</b>	<b><i>Capitaliser sur les apports de l'AMO Observation, volet Data Mining, pour renforcer la capacité d'observation</i></b>
<p><b>Objectifs :</b></p> <p>1- Capitaliser sur les apports de l'AMO Observation et étudier les modalités techniques et de partenariat nécessaire pour se doter d'une plate-forme régionale de Data-Mining sur le tourisme.</p> <p>2- Opérationnaliser le livrable de l'AMO sur le Tourisme d'Affaires et de Congrès en favorisant la mise en place de données macro, actualisables et comparables, sur le tourisme d'affaires (Action 6 ACE)</p> <p><b>Descriptif :</b></p> <p>1- Analyser les options techniques de création d'une plate-forme de Data Mining (Intégrateur SSII ou application développée par un éditeur). Le choix sera fonction des délais de mise en place, des moyens humains et compétences mobilisables, du budget de mise en œuvre et de fonctionnement.</p> <p>Rédiger un "cahier d'expression des besoins".</p> <p>Établir un partenariat permettant le partage de données en toute transparence.</p> <p>Un Comité Technique chargé d'expertiser les options et de mettre en œuvre la proposition retenue sera créé.</p> <p>2- En lien avec PCE, aider à la préfiguration d'un système d'observation du Tourisme d'affaires et de congrès</p>	
<b>Pilote opérationnel</b>	CRT Provence Alpes Côte d'Azur
<b>Partenaires</b>	Service Tourisme SATOUR, ADT régionaux, autres services de la Région concernés et/ou disposant des compétences requises
<b>Ressources</b>	Moyens de la Région
<b>Indicateurs</b>	Création et composition d'un groupe technique d'élaboration du chantier
<b>Calendrier</b>	2019-2022



<b>Action 7</b>	<i>Pour un volet investissement touristique au Contrat de Plan Etat-Région 2021-2027</i>
<p><b><u>Objectifs :</u></b></p> <p>Préparer les propositions de la Région dans le cadre des négociations entreprises avec l'Etat en vue de l'élaboration du Contrat de Plan Etat-Région 2021-2027 actant des engagements en faveur des investissements touristiques contribuant au maintien du rang international de Provence-Alpes-Côte d'Azur.</p> <p>Ces investissements devront :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- participer à l'attractivité des destinations et des équipements prioritaires ;</li> <li>- relever les défis environnementaux et numériques.</li> </ul> <p><b><u>Descriptif :</u></b></p> <p>Il s'agirait de mobiliser des co-financements pour quelques projets d'investissement dans les domaines suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aide aux entreprises dans leurs investissements de transition écologique et de transition numérique et d'innovation</li> <li>○ Aménagement du littoral et évolution des pratiques de plaisance</li> <li>○ Aménagement de quais de croisière</li> <li>○ Modernisation des équipements de congrès</li> <li>○ Requalification des plages et arrières-plages</li> <li>○ Aménagement ou requalification de sites touristiques très fréquentés</li> <li>○ Aménagement de remise à niveau de résidences hôtelières privées hors 4 étoiles et palaces</li> <li>○ Signalétique touristique pour les itinéraires touristiques à vocation régionale, nationale et européenne</li> </ul>	
<b>Pilotes opérationnels</b>	Etat, Région
<b>Partenaires</b>	BPI, ADEME, Conservatoire du littoral, intercommunalités, Parcs nationaux et naturels régionaux
<b>Ressources</b>	En fonction des accords éventuellement contractualisés
<b>Indicateurs</b>	Lignes de financement acceptées par l'Etat Acceptation de l'inclusion d'un volet tourisme au CPER par l'Etat
<b>Calendrier</b>	2019 à 2020