



**MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA SOUVERAINETÉ
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Dossier de presse

Gestion des flux touristiques

19 juin 2023



Sommaire

Édito.....	3
Une stratégie en 4 axes.....	4
Le contexte.....	5
AXE 1 Diffuser une compréhension commune de la gestion des flux touristiques	7
1a Créer une plateforme numérique de partage des ressources	8
1b Publier un guide pratique relatif à la gestion des flux touristiques.....	9
2 Mettre en place un réseau des ambassadeurs	10
3 Insérer la notion de gestion des flux dans les labels	11
AXE 2 Sensibiliser les acteurs et usagers en matière de gestion des flux touristiques	12
1 Lancer une campagne de communication nationale	13
2 Travailler avec les influenceurs spécialisés dans la promotion de destinations touristiques.....	14
3 Appuyer l'attractivité des métiers participant à la gestion des flux touristiques	15
4 Mieux intégrer les attentes des populations locales dans les politiques touristiques	16
5 Créer un kit de communication sur la gestion des flux	17
AXE 3 Mesurer les flux touristiques et les impacts pour mieux les gérer	18
1 Créer un observatoire national des sites touristiques majeurs	19
2 Aider les territoires à se doter d'outils de mesure	20
3 Lancer une réflexion pour un meilleur traitement des données sur la gestion des flux.....	21
4 Mesurer l'acceptabilité des flux touristiques auprès des populations locales.....	22
AXE 4 Accompagner les territoires dans la gestion des flux	23
1 Accompagner en ingénierie les territoires.....	24
2 Accompagner à la montée en compétence des acteurs du tourisme sur la gestion des flux.....	26

Édito



Notre pays attire, et nous devons nous en réjouir autant que nous en féliciter. Cela doit beaucoup à notre culture et à notre patrimoine, autant qu'à notre savoir-faire en termes d'hospitalité. Il est donc primordial que les touristes, français comme internationaux, se sentent chaleureusement accueillis en France, dans les nombreux sites touristiques qu'offre la France. Leur présence nombreuse est une bonne nouvelle pour nos entreprises, nos commerçants et nos finances publiques.

Néanmoins, nous le savons, en France, 80% de l'activité touristique se concentre sur 20% de notre territoire. Des pics de fréquentation sont donc rapidement atteints sur certains territoires, et il y avait donc un besoin de se pencher vite sur la question des flux touristiques pour trouver un juste équilibre entre attractivité locale et protection des lieux ainsi que de leur biodiversité.

Notre plan, co-construit avec les acteurs du tourisme et le réseau des Grands sites de France, s'articule donc autour de quatre axes clairs et complémentaires. Deux d'entre eux devraient nous permettre de comprendre et de mesurer l'impact des flux touristiques en analysant des données qui permettront de prendre des mesures adaptées aux territoires. Ce plan permettra donc d'agréger des initiatives du terrain pour que les acteurs locaux prennent davantage en compte les flux touristiques dans leur évaluation. Tout un travail de sensibilisation devra également être entamé pour faire prendre conscience des enjeux et inclure la population dans les stratégies mises en place. Il est en effet essentiel que pendant les saisons touristiques, les locaux ne se sentent pas exclus de leurs espaces de vie quotidienne. Le dernier axe de travail concerne évidemment l'accompagnement des territoires face à ce défi. Des moyens financiers seront donc débloqués pour aider les espaces qui ne les possèdent pas à se doter de moyens techniques et humains qui permettront de mieux gérer ces pics de fréquentation et aussi de se former afin de monter en compétence sur cette problématique.

Avec ce plan, notre ambition est très claire : nous voulons renforcer l'acceptabilité des flux touristiques pour les habitants locaux et permettre à ceux qui découvrent les richesses de notre pays de bénéficier d'une meilleure expérience de visite.

Ce plan devrait enfin permettre, par ricochet, de faire découvrir des sites plus méconnus de notre patrimoine culturel et d'inciter des touristes à découvrir des lieux plus confidentiels mais tout aussi chargés d'histoire.

Olivia Grégoire, ministre déléguée chargée des Petites et Moyennes Entreprises, du Commerce, de l'Artisanat et du Tourisme

Une stratégie en 4 axes

AXE 1

Diffuser une compréhension commune de la gestion des flux touristiques

- 1a Créer une plateforme numérique de partage des ressources
- 1b Publier un guide pratique relatif à la gestion des flux touristiques
- 2 Mettre en place d'un réseau des ambassadeurs
- 3 Insérer la notion de gestion des flux dans les labels

AXE 2

Sensibiliser les acteurs et usagers en matière de gestion des flux touristiques

- 1 Lancer une campagne de communication nationale
- 2 Travailler avec des influenceurs spécialisés dans la promotion de destinations touristiques
- 3 Appuyer l'attractivité des métiers touristiques liés à la gestion des flux touristiques
- 4 Mieux intégrer les attentes des populations locales dans les politiques touristiques
- 5 Créer un kit de communication sur la gestion des flux

AXE 3

Mesurer les flux touristiques et les impacts pour mieux les gérer

- 1 Créer un observatoire national des sites touristiques majeurs
- 2 Aider les territoires à se doter d'outils de mesure
- 3 Lancer une réflexion pour un meilleur traitement des données sur la gestion des flux
- 4 Mesurer l'acceptabilité des flux touristiques auprès des populations locales

AXE 4

Accompagner les territoires dans la gestion des flux

- 1 Accompagner en ingénierie les territoires
- 2 Accompagner à la montée en compétence des acteurs du tourisme sur la gestion des flux

Le contexte

Les pics de fréquentation concernent aujourd’hui des destinations, villes, monuments, manifestations et sites naturels où l’afflux des touristes constitue parfois une menace pour la préservation même de ces destinations, pour l’environnement, pour la qualité de vie des résidents et pour l’expérience touristique de la clientèle elle-même.

D’après l’Organisation Mondiale du Tourisme, 95 % des touristes mondiaux visiteraient moins de 5 % des terres émergées. Les conséquences de ce phénomène sont multiples, notamment les pics de fréquentation à certaines périodes de l’année des sites touristiques, la hausse du prix de l’immobilier dans les zones touristiques et les impacts néfastes sur l’environnement (artificialisation des espaces naturels, impact sur la qualité de l’air, engorgement des systèmes de traitement des déchets, menaces sur la biodiversité, etc.). Ces conséquences peuvent conduire à des phénomènes de « rejet » du tourisme et/ou des touristes par les populations locales ou d’opposition à des projets d’infrastructures touristiques.

Sous l’égide de la Ministre chargée du tourisme, Olivia Grégoire, la Direction générale des Entreprises et le Réseau des Grands sites de France ont co-piloté un groupe de travail dédié à la gestion des flux touristiques qui a réuni, au premier semestre 2023, des représentants des ministères concernés (ministère de la transition écologique et de la cohésion des territoires notamment) et opérateurs de l’Etat (Atout France, Banque des territoires, ADEME, ANCT), des élus locaux, des acteurs du tourisme (ADN Tourisme, la confédération des acteurs du tourisme), des fédérations professionnelles, des entreprises du tourisme, et des chercheurs.

Plusieurs besoins ont été exprimés, notamment : (i) une meilleure diffusion des bonnes pratiques mises en place par certains sites touristiques et/collectivités territoriales, (ii) un besoin d’accompagnement des territoires dans l’observation et la mesure des flux touristiques et de leurs impacts, (iii) la structuration d’un dialogue au niveau territorial et national, (iv) la mise en place d’un lieu de ressources où trouver de l’information, (v) un accompagnement des territoires en ingénierie et en investissement pour qu’ils adaptent leur offre touristique, (vi) la formation des acteurs du tourisme, et (vii) la sensibilisation des visiteurs et des habitants au déploiement des stratégies touristiques.

Les acteurs convergent vers l’idée que la résorption de ces difficultés doit s’opérer au niveau local et à l’initiative des élus locaux en fonction des spécificités propres à chaque site, mais que l’Etat peut jouer un rôle central d’outillage et d’appui.

Sur la base de ces travaux, une stratégie a été préparée autour de quatre axes avec l’ambition de concilier le développement du tissu économique local avec la soutenabilité et la préservation de l’environnement des sites touristiques, de permettre aux territoires de développer une gestion maîtrisée des flux afin d’améliorer l’acceptabilité du tourisme, et de structurer le dialogue au niveau national en s’appuyant sur les travaux déjà engagés au niveau territorial.

Les mesures prévues dans cette stratégie seront mises en place et déployées dès 2023 et poursuivies en 2024.

AXE 1

Diffuser une compréhension commune de la gestion des flux touristiques

La bonne gestion des flux touristiques nécessite avant tout une meilleure compréhension des phénomènes de pics de fréquentation, afin d'en objectiver les impacts dans les territoires. Il apparaît ainsi nécessaire de poser un cadre général d'échanges d'informations et de bonnes pratiques et d'identifier des relais au niveau territorial afin de structurer un dialogue entre le niveau territorial et national et de mobiliser l'ensemble des leviers d'action publique.

1a Créer une plateforme numérique de partage des ressources

Cette plateforme permettra de mettre à disposition des collectivités territoriales et des gestionnaires de sites une palette d'outils permettant d'agir sur les flux touristiques, de s'inspirer de bonnes pratiques et de définir une stratégie et d'adopter des mesures en matière de gestion des flux.

Un problème

La documentation sur la gestion des flux est riche : guides, webinaires, fiches pratiques, travaux de recherche, colloques, etc.

Il n'existe pas de site référençant l'ensemble de ces informations. Il peut donc être difficile de trouver la documentation recherchée.

Une solution

Créer, en coopération avec Atout France, un lieu de ressources dédié à la gestion des flux touristiques afin que les acteurs du tourisme puissent trouver facilement la documentation recherchée et de la veille.

Cette plateforme pourra constituer un lieu d'échange sur des bonnes pratiques mises en place par des collectivités territoriales et des gestionnaires de site qui pourront, le cas échéant, déboucher sur des partenariats.

Concrètement

La plateforme numérique développée par Atout France offrira à ses utilisateurs (professionnels, gestionnaires, collectivités territoriales...) un catalogue large et fiabilisé de ressources et outils : guides, fiches pratiques, benchmarks internationaux, formations, témoignages, réglementation applicables, orientation vers les dispositifs d'accompagnement, contacts des référents dans le cadre du Réseau des ambassadeurs, mise à disposition du kit de communication, etc.

Calendrier : mise en application premier semestre 2024.

1b Publier un guide pratique relatif à la gestion des flux touristiques

Le guide pratique permettra une compréhension partagée du phénomène de « pics de fréquentation », une meilleure connaissance des bonnes pratiques mises en place au niveau local et, de fait, une orientation des acteurs vers les outils et interlocuteurs appropriés.

Un problème

De nombreux travaux ont été réalisés au sujet des pics de fréquentation.

Toutefois, en l'absence de diffusion élargie et de compréhension partagée de ces phénomènes, les acteurs du tourisme (notamment gestionnaires des sites, collectivités, élus, touristes, etc.) peuvent rencontrer des phénomènes similaires sans avoir une visibilité ou une connaissance des pratiques à déployer, des réglementations en place, des interlocuteurs vers qui se tourner, etc.

Une solution

Mettre à disposition des acteurs du tourisme un guide pratique relatif à la gestion des flux sous format numérique.

Ce guide aura pour vocation d'être une entrée en matière à destination des acteurs du tourisme et pourra être utilisé comme éclairage introductif aux guides réalisés par les différents acteurs au niveau local, selon les caractéristiques et besoins de chacun.

Concrètement

Un groupe de travail constitué d'acteurs d'horizons variés (institutionnels, chercheurs, fédérations professionnelles) rédigera ce guide. Il apportera une définition partagée des notions de « surtourisme », « surfréquentation » et « pics de fréquentation » pour permettre une appréhension et compréhension communes de ces phénomènes et orientera les utilisateurs vers les bons interlocuteurs et bonnes pratiques via différentes entrées : « je suis élu local » ; « je suis touriste » ; « je suis acteur économique », etc.

Calendrier : publication dernier trimestre 2023.

2 Mettre en place un réseau des ambassadeurs

La mise en place du réseau des ambassadeurs constituera un relai stratégique au niveau local en mesure de diffuser les informations relatives à la gestion des flux dans l'ensemble des territoires et faciliter la remontée des retours de terrain au niveau national. Le réseau des ambassadeurs aura également vocation à aborder des thématiques transversales en lien avec la gestion des flux lors de réunions interministérielles, dans l'objectif d'identifier les leviers d'action publique à activer.

Un problème

Il n'existe aujourd'hui pas de référents locaux en matière de gestion des flux malgré l'importance des impacts que peut avoir la fréquentation touristique dans certains territoires.

Aucune réflexion interministérielle structurée n'a par ailleurs été menée sur ces thématiques de manière approfondie alors que les solutions nécessitent souvent de construire une approche globale.

Une solution

Mettre en place un réseau d'ambassadeurs au niveau local notamment pour diffuser de l'information, répondre aux différentes questions des acteurs, orienter vers les outils d'accompagnement et recueillir les données de fréquentation au niveau du territoire.

Ce réseau travaillera étroitement avec le niveau national en participant aux réunions interministérielles organisées sous l'égide de la Direction générale des entreprises, dans l'objectif d'identifier les politiques publiques à déployer pour une meilleure gestion des flux touristiques sur le territoire national.

Concrètement

Les ambassadeurs, intermédiaires entre le local et le national, seront désignés suite à une concertation avec les acteurs intéressés, afin d'identifier le relai le plus qualifié. Ils seront amenés à aborder différents sujets dans les instances interministérielles : offres de mobilité douce et d'itinérance, intermodalité, accueil et logement des saisonniers, montée en qualité des professionnels du tourisme durable, biodiversité, etc.

Calendrier : désignation des ambassadeurs premier trimestre 2024.

3 Insérer la notion de gestion des flux dans les labels

La prise en compte des impacts des fréquentations touristiques dans les référentiels des labels contribuera à l'accélération de la prise de conscience de de leurs enjeux sur le territoire national.

Un problème

Il existe de nombreux labels, en lien avec le développement durable, ayant **un impact important sur les territoires, sur les offres déployées par les professionnels du tourisme et sur la qualité d'expérience des visiteurs.**

Peu de référentiels de qualité prennent cependant en compte la gestion des flux.

Une solution

Réaliser un travail de sensibilisation auprès des labels privés afin qu'ils intègrent des critères relatifs à la gestion des flux lors de la révision de leurs référentiels.

Concrètement

Un recensement permettra d'identifier et de cartographier les labels inscrits dans une démarche de développement durable auprès desquels une sensibilisation sera réalisée, afin qu'ils intègrent des critères liés à la gestion des flux touristiques (sensibilisation sur les impacts d'une forte fréquentation sur les ressources naturelles comme l'eau, sensibilisation sur le tourisme quatre saisons, etc.).

Calendrier : cartographie des labels dernier trimestre 2023 et initiation des travaux de sensibilisation dès le premier trimestre 2024.

AXE 2

Sensibiliser les acteurs et usagers en matière de gestion des flux touristiques

La fréquentation massive des sites touristiques a non seulement des impacts sur l'environnement (artificialisation des espaces naturels, impact sur la qualité de l'air, engorgement des systèmes de traitement des déchets, menaces sur la biodiversité, etc.), mais également sur la vie quotidienne de la population locale (hausse des prix de l'immobilier, problème de stationnement, fermeture des commerces de la vie quotidienne au profit de commerces tournés vers l'activité touristique, etc.) ou encore sur la qualité de l'expérience de la clientèle touristique (difficultés à accéder aux sites touristiques/ à stationner, etc.).

Il s'agit de faire en sorte que le tourisme soit acceptable pour les populations locales, que l'expérience touristique soit améliorée, et que les mesures prises en matière de gestion des flux au niveau local soient acceptées par la clientèle touristique.

1 Lancer une campagne de communication nationale

Une campagne de communication permettra de sensibiliser la clientèle touristique étrangère comme française aux enjeux d'une meilleure répartition des flux et des pratiques touristiques et encourager un tourisme des « quatre saisons » mieux réparti sur tous les territoires.

Un problème

La prise de conscience des clientèles touristiques des problématiques de répartition des flux et des opportunités du tourisme « quatre saisons » est aujourd'hui marginalement développée.

Une solution

Au-delà de la réorientation des actions de promotion touristique en faveur d'un tourisme « quatre saisons » mieux réparti sur tous les territoires, **lancer une campagne de sensibilisation auprès du grand public français et international pour encourager à adapter ses choix de destination et de calendrier et à adopter les bons gestes et pratiques** notamment sur les sites touristiques (en termes de gestion de l'énergie, de l'eau, des déchets...).

Concrètement

Atout France lancera des actions de communication à destination des clientèles touristiques, en complément des actions de promotion d'un tourisme durable en France déjà déployées qui seront renforcées. Ces campagnes de communication pourront être mises à disposition des sites, des offices du tourisme, des entreprises du tourisme, etc.

Calendrier : premier semestre 2024

2 Travailler avec les influenceurs spécialisés dans la promotion de destinations touristiques

Un travail avec les influenceurs, présents sur les réseaux sociaux et spécialisés dans la promotion de voyages, sera lancé sur les conséquences de leur communication en termes de surfréquentation touristique. Les influenceurs pourront également participer à la sensibilisation de la clientèle touristique aux impacts de ce phénomène.

Un problème

Des sites touristiques peuvent subir des pics de fréquentation suite à une sur-médiatisation sur les réseaux sociaux, alors que ces sites ne sont pas aménagés pour accueillir des flux touristiques importants.

Une solution

Lancer un groupe de travail avec les influenceurs pour qu'ils adaptent leur communication afin qu'elle n'encourage pas la fréquentation massive de sites touristiques et qu'ils participent à la sensibilisation de la clientèle touristique à ses impacts.

Concrètement

Un groupe de travail sera lancé avec les influenceurs spécialisés dans la promotion de destinations touristiques.

Calendrier : mise en place du groupe de travail dernier trimestre 2023.

3 Appuyer l'attractivité des métiers participant à la gestion des flux touristiques

La gestion des flux touristiques nécessite des compétences diverses notamment en termes d'accueil des touristes, d'accompagnement dans les bonnes pratiques des touristes pour réduire leurs impacts environnementaux, ou encore en termes de traitement des données sur les flux touristiques.

Un problème

Les métiers participant à la gestion des flux touristiques sont peu connus, alors que les compétences manquent parfois au sein des collectivités locales et auprès des gestionnaires de sites touristiques, notamment en matière de traitement des données liées aux flux touristiques.

Une solution

Encourager l'attractivité des métiers liés à la gestion des flux touristiques en participant à leur promotion.

Concrètement

Un focus sur les métiers du tourisme durable et liés à la gestion des flux touristiques sera prévu à l'occasion de la Semaine des métiers du tourisme en 2024.

Calendrier : seconde édition des métiers du tourisme prévue au premier trimestre 2023.

4 Mieux intégrer les attentes des populations locales dans les politiques touristiques

La mise en place de dispositifs intégrant la population locale dans la vie touristique permettra de rendre le tourisme plus acceptable pour les habitants.

Un problème

La surfréquentation touristique ressentie peut conduire à des phénomènes de « rejet » du tourisme et/ou des touristes par les populations locales ou d'opposition à des projets d'infrastructures touristiques.

Une solution

Développer et valoriser des actions impliquant la population locale à la vie touristique de proximité, telles que la création de lieux communs dits « tiers-lieux », l'accès facilité de la population à des sites touristiques, l'organisation d'évènements, la création de questionnaires sondant la population locale avant la période estivale, ou encore l'organisation de portes ouvertes / ateliers notamment au sein des offices de tourisme.

Concrètement

Un groupe de travail, en lien avec ADN Tourisme et les Offices de tourisme, sera lancé afin d'identifier les dispositifs à promouvoir pour une acceptabilité du tourisme par les populations locales.

Calendrier : lancement du groupe de travail au dernier trimestre 2023.

5 Créer un kit de communication sur la gestion des flux

La mise à disposition auprès des institutionnels et des professionnels du tourisme d'outils pédagogiques à destination des voyageurs dans l'objectif de les sensibiliser aux bons comportements à adopter lors de leurs séjours. Ce kit permettra également d'accompagner les élus et les gestionnaires de sites à communiquer auprès des touristiques et des habitants sur les mesures prises pour la gestion des flux touristiques. Ce kit répondra à l'ambition de communiquer largement sur les impacts de la gestion des flux.

Un problème

Les touristes sont aujourd'hui peu sensibilisés sur l'impact que peut avoir leur comportement sur la pérennité des sites touristiques. Par ailleurs, les habitants et touristes ne sont pas suffisamment informés des décisions prises en matière de gestion des flux.

Une solution

Mettre à disposition un kit comprenant différents outils de communication permettra aux institutionnels et professionnels du tourisme de communiquer facilement auprès des touristes et de la population locale notamment pour les encourager à adapter leurs itinéraires et horaires de visite en fonction de l'affluence et des spécificités des sites visités.

Concrètement

Un kit de communication, comprenant notamment une « Charte du voyageur », sera élaboré en vue d'une diffusion par les acteurs privés et les institutionnels du tourisme.

Calendrier : élaboration prévue dernier trimestre 2023.

AXE 3

Mesurer les flux touristiques et les impacts pour mieux les gérer

La bonne gestion des flux touristiques nécessite d'objectiver les phénomènes constatés sur les territoires. Il s'agit non seulement d'observer les pics de fréquentation, mais aussi les profils des visiteurs, leur répartition dans l'espace et dans le temps.

De nombreux territoires disposent ainsi d'outils de mesure des flux touristiques. Il s'agit donc non seulement de faciliter l'accès à ces solutions aux gestionnaires de sites disposant de peu de moyens financiers, mais aussi d'agréger les informations afin d'aller vers une vision globale des flux.

1 Créer un observatoire national des sites touristiques majeurs

Un observatoire national et mutualisé sera développé pour analyser l'évolution de la fréquentation sur un échantillon de sites très fréquentés. Les indicateurs mis en place contribueront au futur Tableau de bord du tourisme durable et seront pleinement intégrés au Data Hub « France Tourisme Observation ».

Un problème

De très nombreux territoires mesurent leurs flux touristiques sur leurs principaux sites, mais de manière non harmonisée.

Toutefois, il n'existe pas de vision agrégée de ces flux, ni de démarche comparative.

Une solution

Centraliser toutes les informations existantes sur les territoires afin de disposer de la vision la plus complète des flux touristiques sur les sites très fréquentés.

Une base d'information et des indicateurs partagés faciliteront le travail d'analyse des flux sur les sites majeurs, et permettra de suivre dans le temps et l'espace l'impact des nouveaux dispositifs de régulation et de sensibilisation.

Concrètement

Atout France pilotera l'agrégation des flux locaux des sites en tension retenus, en proposant une méthodologie commune, en lien avec les territoires et leurs observatoires. Ces informations contribueront à compléter les données de France Tourisme Observation, et pourront concourir à développer de nouvelles métriques pour le tableau de bord des indicateurs du tourisme durable prévu par le plan Destination France, et d'avoir une meilleure compréhension de l'impact des mesures de sensibilisation et de prévention.

Calendrier : premier semestre 2024.

2 Aider les territoires à se doter d'outils de mesure

De nombreux outils sont à disposition des gestionnaires de sites afin de réaliser l'observation de leurs flux. Ceux-ci requièrent des moyens financiers non seulement pour l'acquisition de ces outils mais également pour leur exploitation.

Un problème

Les solutions proposées utiles au recueil de données sur la fréquentation touristique peuvent être coûteuses pour certaines collectivités locales et certains gestionnaires de sites touristiques.

Une solution

Orienter les collectivités locales et les gestionnaires de sites vers des dispositifs d'accompagnement financier pour les soutenir dans l'observation des fréquentations touristiques sur leurs territoires.

Le soutien pourra être réalisé par la Banque des Territoires via le cofinancement d'outils de gestion des flux s'intégrant dans le cadre des programmes nationaux d'accompagnement (Action cœur de ville, Petites villes de demain, Avenir Montagnes).

Les collectivités rurales pourront également recourir aux volontariats territoriaux en administration, dispositif mis en place par l'ANCT et géré par les Directions départementales des Territoires (DDT), afin de disposer d'un financement de 50% pour le recrutement d'un chargé de projet spécialisé dans l'analyse des données et le montage de projets d'ingénierie variés relatif aux thèmes du tourisme et de la mobilité.

Concrètement

Les collectivités locales et les gestionnaires de sites touristiques, inclus dans des programmes nationaux d'accompagnement, pourront recourir à un soutien à l'investissement et à l'exploitation d'outils de mesure pour analyser leurs données.

Calendrier : déploiement des soutiens dès premier semestre 2024.

3 Lancer une réflexion pour un meilleur traitement des données sur la gestion des flux

La mesure des flux touristiques se traduit par une hétérogénéité méthodologique, selon la nature des flux et les méthodes (comptages routiers, entretiens/questionnaires...), due à la complexité de l'exercice. Le travail sur une étude comparative s'accompagnera d'une réflexion méthodologique nationale associant les acteurs concernés sur la manière d'harmoniser l'observation des flux.

Un problème

La disparité des données recueillies par les outils de mesure entraîne des difficultés de traitement des données par les collectivités locales, les gestionnaires de sites, et les institutionnels du tourisme. Par ailleurs, les outils de mesure utilisent des nomenclatures différentes en matière de collecte de données, ce qui pose des difficultés en termes d'opérabilité entre ces instruments.

Une solution

Identifier les différentes sources de données et les possibilités d'agrégation et d'interopérabilité entre les outils de mesure dans le cadre d'un travail méthodologique national.

Concrètement

Lancement d'un un groupe de travail, associant Atout France et les développeurs de solutions de mesure, sur l'établissement d'une méthodologie commune sur la collecte et l'analyse de données et sur l'interopérabilité des outils de mesure.

Calendrier : lancement d'un groupe de travail dernier trimestre 2023.

4 Mesurer l'acceptabilité des flux touristiques auprès des populations locales

La compréhension du ressenti des populations locales, ainsi que la co-construction d'actions pour renforcer l'acceptabilité du tourisme sont des leviers fondamentaux pour la transformation durable de la filière.

Un problème

Il est difficile d'objectiver l'évolution du ressenti des populations locales vis-à-vis du tourisme.

Toutefois, les sites touristiques français présentent une très grande hétérogénéité de profils : littoral, montagne, ville etc. et des sensibilités et problématiques socio-économiques différentes.

Une solution

Atout France pérennisera l'enquête sur l'acceptabilité des flux touristiques par les populations locales qu'elle a initiée à l'automne 2022.

Des focus seront faits sur un échantillon de territoires en tension afin de disposer de séries de données sur le temps long, et évaluer les dynamiques de progrès en matière de maîtrise des flux.

Concrètement

Des sites cibles seront sélectionnés par les territoires partenaires afin de disposer d'une analyse précise et donc de remontées de terrains tangibles. Un travail devra également être mené selon les typologies de pratiques touristiques, et les enquêtes reconduites sur ces échantillons spécifiques. Ces consultations seront également une opportunité pour identifier les leviers d'acceptation du tourisme et d'implication des populations locales afin de co-construire un tourisme équilibré qui bénéficie à tous.

Calendrier : publication prévue tous les deux ans et initiation des travaux pour la prochaine publication prévue en 2024, dès le premier trimestre 2024.

AXE 4

Accompagner les territoires dans la gestion des flux

L'accompagnement des acteurs et des territoires est essentiel pour une meilleure gestion des fréquentations. Il s'agit non seulement de leur faciliter l'appropriation de manière autonome de la documentation et des outils à leur disposition, mais aussi de les accompagner financièrement en matière d'ingénierie et enfin, de leur permettre de monter en compétences sur la gestion des flux.

1 Accompagner en ingénierie les territoires

Un accompagnement en ingénierie des sites et territoires touristiques qui n'ont pas eu les moyens financiers et humains de développer jusqu'à maintenant une stratégie de gestion des flux permettra de les engager dans cette démarche.

Un problème

Certains territoires ont souligné des manques de moyens humains et financiers les empêchant de réaliser un diagnostic de territoire à même de déployer une stratégie objectivée en matière de gestion des flux.

Une solution

Accompagner les territoires en ingénierie. Cet accompagnement sera réalisé via différents dispositifs d'Atout France, de l'ADEME et de l'ANCT.

Un budget d'1,5M€ sera dédié par Atout France à l'accompagnement de 15 à 30 territoires pilotes. Cet accompagnement permettra notamment de préciser le diagnostic et la gestion des flux sur le territoire ciblé, accélèrera la montée en compétence des acteurs notamment sur la gestion des données et aidera à la mise en place d'une stratégie en matière de communication.

En complément, avec un budget de 600k€ sur une durée de trois ans, l'ADEME proposera d'accompagner annuellement 2 collectivités touristiques, notamment par un appel à maîtrise d'ouvrage ou le financement d'un poste de chargé de mission, dans la projection de leurs activités touristiques au regard de la transition écologique et des évolutions climatiques, afin de travailler sur la cohérence avec les stratégies de gestion des flux.

Enfin, les collectivités territoriales pourront être accompagnées via le dispositif « volontariat territorial en administration (VTA) » porté par l'ANCT et coordonné au niveau de la Directions départementales des Territoires de votre département.

Concrètement

Atout France lancera un appel à candidatures auprès des territoires et sites pilotes désireux de bénéficier d'un dispositif d'accompagnement en ingénierie.

L'ADEME accompagnera six collectivités sur une durée de trois ans s'étalant de 2024 à 2026.

L'ANCT permettra, via le [dispositif VTA](#), un financement de 50% d'un poste de chargé de mission en appui d'ingénierie auprès des collectivités et gestionnaires de site ayant besoin d'un accompagnement en matière de gestion des flux touristiques. Une **enveloppe « coup de pouce sac à dos » de 5000 € sera également versée au jeune VTA (18 à 30 ans) pour ses dépenses d'installation, de fourniture et de mobilité.**

Calendrier : lancement de l'AMI d'Atout France au dernier trimestre 2023 ; accompagnement ADEME dès premier trimestre 2024 et déploiement du dispositif VTA d'application immédiate.

2 Accompagner à la montée en compétence des acteurs du tourisme sur la gestion des flux

L'objectif est de renforcer les catalogues et dispositifs de formation (initiale et continue) à destination des professionnels de la filière afin qu'ils puissent monter en compétence sur la gestion des flux.

Un problème

La gestion des flux touristiques fait appel à de nombreuses compétences pour les acteurs de terrain qui travaillent sur cette thématique : aménagement du territoire, gestion des mobilités, accueil des publics et communication.

Une solution

La création d'outils de formation/sensibilisation en ligne à destination de l'écosystème touristique, notamment les offices de tourisme, les professionnels du tourisme, les gestionnaires de sites, sur la gestion des flux et sur la communication pour une meilleure acceptabilité des mesures prises pour réguler les fréquentations.

Concrètement

Atout France, en lien avec les professionnels et les territoires, développeront des outils de formation en ligne.

Ils permettront de renforcer les compétences des acteurs du tourisme sur les sujets suivants : acculturation aux définitions de « surtourisme » et « surfréquentation », impacts d'une forte fréquentation, l'appréhension des outils à disposition pour gérer les flux, leviers d'élaboration d'une stratégie globale de gestion des flux, nouvelles techniques de communication, etc.

Calendrier : premier trimestre 2024.

Contacts presse

Cabinet d'Olivia Grégoire : 01 53 18 46 23 - presse.mpme@cabinets.finances.gouv.fr