



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

## Relevé de décisions

### Réunion groupe de travail « observatoire » du lundi 08 avril 2024, 8h30 – salle de la maison de l'eau et de la Méditerranée au Boulou

**Présents** : M. François Comes – Vice-Président « Vallespir Tourisme », M. Patrick Corbin et M. Jean-Claude Faucon – Élus Le Boulou, M. Jean Guitard – Membre pro. « Vallespir Tourisme » & meublé de tourisme et prestataire d'activité « Canyons des Terres Catalanes » partenaires, M. Thierry Grimaux – Prestataire d'activité « Aloha aventure » & Camping « Aloha camping club » partenaires, M. Yann Engel – Restaurateur et Gîte d'étape « Le Chalet de l'Albère », Mme Aude Le Gallou – Responsable service développement économique Communauté de Communes du Vallespir, Mme Anaë Melica et M. Abass Sagna – Service développement économique Communauté de Communes du Vallespir, 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. Jean Plouzenec – Vice-Président « Vallespir Tourisme » & restaurateur partenaire « Les arbousiers », M. Éric Colomb – Chambre d'hôte partenaire « Le Mas des Colombes », Mme Elvire Aspart – Membre élue Reynés « Vallespir Tourisme » & meublé de tourisme partenaire, M. Jean Villalongue – Prestataire d'activité partenaire « Inextremis Aventura », Mme Radja Hadj-Hafsi – Hôtel partenaire « Le Cérétan Hôtel », M. Georges Marcerou – Producteur de terroir partenaire « Les vigneron du Vallespir », M. Jean-Roch Dumont Saint Priest – Directeur – Conservateur du musée d'art moderne de Céret.

**Compte-rendu rédigé par** : Corinne Ricart

La réunion débute à 8h30.

M. François Comes puis Mme Julie Liénard remercient les participants de leur présence avec un mot de présentation pour chacun d'eux.

Mme Corinne Ricart présente l'ordre du jour pour amorcer le travail de réflexion sur les différents points qui vont être abordés :

#### **1 – Rappel de la réunion du 05 décembre dernier**

Lors de la 1<sup>ère</sup> réunion du groupe de travail, les propositions suivantes ont été actées concernant :

- **L'offre** des catégories socio-professionnelles et touristiques du territoire à recenser. Elles concernent : les hébergements, les restaurateurs, les producteurs de terroir, les prestataires d'activités et de loisirs, la station thermale (voire les stations thermales du Haut Vallespir), les sites culturels et patrimoniaux, les espaces naturels / piscines, les grands évènements, l'office de tourisme ainsi que l'offre des établissements classés, labélisés ou marqués.
- L'évaluation de la **fréquentation** par le biais des enquêtes de conjoncture personnalisées en interne ainsi que les données provenant de la taxe de séjour communautaire et de l'office de tourisme. Les enquêtes de conjonctures seront transmises aux catégories socio-professionnelles et touristiques du territoire retenues et citées ci-dessus.
- **L'analyse des clientèles** à travers les enquêtes clientèles, lesquelles seront disponibles chez les professionnels du tourisme. Elles permettront de récupérer des données relatives au profil, au comportement et à la satisfaction du client présent sur le territoire. Il est prévu de mettre à disposition l'enquête chez les hébergeurs et de voir si celle-ci peut être positionnée à d'autres endroits stratégiques.

## **2 – Tableau de bord de la destination**

Le recensement de l'offre, l'observatoire quantitatif (Récolte des tendances de fréquentation & des données chiffrées) et l'observatoire qualitatif (analyse des clientèles du territoire) sont recensés dans le **tableau de bord de la destination**.

C'est un fichier interne à l'office de tourisme qui ne sera pas consultable en l'état mais servira à répondre à des demandes ciblées provenant de la presse, des élus, des professionnels du tourisme en leur fournissant un document personnalisé.

- **L'office de tourisme utilise un logiciel adapté pour la création du tableau de bord : le tableur « Excel »**

- **Recensement de l'offre du territoire :**

**Pour les hébergeurs :** nombre communiqué par Laurence du service Taxe de Séjour de l'office de tourisme

**Pour les restaurateurs, prestataires d'activités et de loisirs, producteurs de terroir, sites culturels et patrimoniaux, thermalisme :** nombre communiqué par Mylène du service Partenariat de l'office de tourisme.

**Pour les espaces naturels / piscines :** communes du territoire, communauté de communes du Vallespir

**Pour les offres labellisées, classés ou marqués :** nombre communiqué par Gisèle du service Qualité / Classement de l'office de tourisme.

Des échanges ont lieu également avec les partenaires pour rendre le plus exhaustif possible le listing en notre possession par le croisement des données. Il s'agit du service développement économique, développement durable, agriculture et sig (système d'information géographique) de la Communauté de Communes du Vallespir et la pépinière d'entreprise « vall'up ».

**Délai : Fin du recensement prévu le 30 avril 2024 puis mis à jour tous les ans en début d'année**

**Intervention : Corinne Ricart suit actuellement la formation « Observation Touristique Locale : Faire l'inventaire de son offre »**

- **Données de fréquentation / Sondage clientèle :**

Les données récoltées par les enquêtes de conjoncture, le logiciel de la taxe de séjour, l'office de tourisme et les enquêtes clientèles seront retranscrites dans le tableau de bord de la destination.

**Délai : Pour les enquêtes, la récolte des données débutera à partir de juin 2024**

### **3 - Enquêtes de conjoncture et clientèles**

#### **➤ Collaboration avec le service SIG :**

L'office de tourisme travaille en collaboration avec le service d'information géographique de la communauté de communes du Vallespir et Haut Vallespir (SIG) pour la création des formulaires des enquêtes.

Les réponses aux enquêtes seront collectées dans le logiciel du SIG et nous seront restituées afin de les retranscrire, comme évoqué précédemment, sur le tableau de bord de la destination.

#### **➤ Comment les rendre attractives ? :**

Le logiciel du SIG répond aux attentes soulignées lors de la 1<sup>ère</sup> réunion du groupe de travail quant à la production de formulaires adaptés clairs et faciles d'utilisation pour les socio-professionnels et la clientèle afin de les rendre attractifs.

Les questions essentielles ont été retenues pour un traitement plus rapide (- de 10 questions).

Pour inciter les touristes à compléter l'enquête clientèle, un jeu concours va être mise en place avec pour gain : un séjour en Vallespir d'une valeur de 500€.

#### **➤ Indicateurs à définir selon propositions :**

Il est proposé de travailler sur le contenu (indicateurs) des enquêtes de conjoncture et clientèles selon les propositions travaillées en amont avec l'équipe de l'office de tourisme.

#### **Intervention :**

*- Prévoir la traduction de l'enquête clientèle en 3 langues à savoir en Catalan, Anglais et Espagnol.  
- Il est difficile de pouvoir communiquer les réservations en amont pour les prestataires d'activités et de loisirs. Il s'agit souvent de réservations de dernières minutes pour cette catégorie socio-professionnelle.*

#### **Décisions du groupe de travail :**

*- L'enquête de conjoncture à destination des « producteurs de terroir » peut s'envisager de manière annuelle en non mensuelle pour répondre au mieux à cette catégorie socio-professionnelle. Il est également proposé de rajouter à cette enquête la question suivante : « Travaillez-vous avec des prestataires locaux ? » ainsi que le choix de réponse suivant : « Vente à la ferme » pour la question « Où effectuez-vous vos ventes ? ».*

*- Il est préférable d'enlever la question relative à l'état des réservations pour le mois à venir concernant les prestataires d'activités et de loisirs, s'agissant d'une question qu'il leur est difficile de fournir (Il s'agit souvent de réservations de dernières minutes).*

*- L'enquête de conjoncture à destination des « thermes » devrait aussi s'adresser à la station thermale de la Preste, en plus des stations thermales du Boulou et d'Amélie-les-Bains. La question de l'hébergement occupé par la clientèle thermale a été posée et il serait plus approprié qu'elle soit demandée par les agents d'accueil de l'office de tourisme s'agissant d'une donnée que l'établissement thermal n'est pas en mesure de communiquer.*

*- Il serait utile de rajouter la question de l'incidence des conditions climatiques sur la fréquentation des établissements.*

*- Pour les enquêtes clientèles, dans la partie « Budget alloué aux vacances », rajouter le champs « montant alloué aux loisirs ».*

- Voici les indicateurs validés par le groupe de travail :

\* Pour les enquêtes de conjoncture, en fonction de la catégorie socio-professionnelles :

Hébergeurs	Restaurateurs	Prestataires d'activités et de loisirs	Thermes	Sites culturels et patrimoniaux	Communes du territoire pour Espaces naturels	Producteurs de terroir			
Catégorie d'hébergements : camping, meublé...	Catégorie de restaurateurs : restauration rapide, traditionnelle...	Catégorie de prestataires : activités de loisirs et de plein air, activités de loisirs indoor	Identification de la station thermale	Identification du site	Identification du site / structure	Catégorie de producteurs : éleveur, apiculteur...			
Niveau d'activité / rapport au même mois N-1	Niveau d'activité / rapport au même mois N-1	Niveau d'activité / rapport au même mois N-1	Niveau d'activité / rapport au même mois N-1	Niveau d'activité / rapport au même mois N-1	Nombre d'entrées	Récolte/production par rapport à l'année précédente			
Fréquentation des clientèles dans l'établissement / rapport au même mois N-1 : Clientèle de proximité, française, étrangère...	Fréquentation des clientèles dans l'établissement / rapport au même mois N-1 : Clientèle de proximité, française, étrangère...	Fréquentation des clientèles dans l'établissement / rapport au même mois N-1 : Clientèle de proximité, française, étrangère...	Nombre d'entrées / tranches d'âge	Fréquentation des clientèles dans l'établissement / rapport au même mois N-1 : Clientèle de proximité, française, étrangère...	Niveau d'activité / rapport au même mois N-1	Par rapport à N-1, quel est l'évolution des ventes			
Segment de clientèle : en famille, en groupe, en couple...	Segment de clientèle : en famille, en groupe, en couple...	Évolution du panier moyen des clientèles dans l'établissement / rapport au même mois N-1	Fréquentation des clientèles dans l'établissement / rapport au même mois N-1 : Clientèle de proximité, française, étrangère...	Nombre d'entrées	La fréquentation du site/structure a-t'elle été impactée par les conditions climatiques	Réalisation des ventes : marchés, boutique, internet.... ?			
Provenance de la clientèle Française	Évolution du panier moyen de consommation des clientèles dans l'établissement / rapport au même mois N-1	La fréquentation de l'établissement a-t'elle été impactée par les conditions climatiques	Nombre d'entrées / rapport à la provenance de la clientèle	La fréquentation du site a-t'elle été impactée par les conditions climatiques		Quel est le produit en tête des ventes ?			
Provenance de la clientèle Étrangère	Évolution des tendances de consommation de l'établissement / rapport au même mois N-1 : + de menu, + de plats à la carte...		Top 5 clientèle / département, / région et / pays			Évolution de la clientèle : nouveaux clients, nouveaux marchés...			
Fréquentation de la clientèle "Vélo"	Comment s'annoncent les réservations pour le mois à venir ?		Comment s'annoncent les réservations pour les 3 mois à venir ?			Travaillez-vous avec des prestataires locaux ?			
Évolution du panier moyen des clientèles dans l'établissement / rapport au même mois N-1	La fréquentation de l'établissement a-t'elle été impactée par les conditions climatiques		La fréquentation de l'établissement a-t'elle été impactée par les conditions climatiques			Avez-vous été impactés par les conditions climatiques (sécheresse et manque d'eau) ?			
Comment s'annoncent les réservations pour les 3 mois à venir ?			Nombre d'entrées spa thermal						
La fréquentation de l'établissement a-t'elle été impactée par les conditions climatiques									
<b>Enquêtes mensuelles (à partir de mai 2024)</b>						<b>Enquête période estivale</b>	<b>Enquête annuelle</b>		
<i>l'envoi de l'enquête pour le mois de mai 2024 se fera la 1ère semaine du mois de juin 2024 et ainsi de suite</i>						<i>Enquête envoyée début octobre</i>	<i>Enquête envoyée début janvier</i>		

N-1 = année précédente

\* *Pour les enquêtes clientèles, en fonction du site proposant l'enquête :*

Chez les hébergeurs	Dans les sites culturels / patrimoniaux
	Établissement dans lequel est effectué le sondage
Tranche d'âge	
Provenance (clientèle française, étrangère)	Provenance (Habitant du Vallespir, clientèle française, clientèle étrangère)
Choix de la destination Vallespir	
Découverte de la destination	
Type d'hébergement	
Segment de clientèle (Entre amis, en famille....)	
Durée du séjour	
Budget total alloué aux vacances + montant alloué aux loisirs	
Appréciation globale sur l'expérience en Vallespir	
<b>Mise en place d'un jeu concours pour les participants avec possibilité de gagner 1 séjour en Vallespir d'une valeur de 500€ !</b>	
<b>Enquêtes annuelles (Pour cette année, à partir du 1<sup>er</sup> juin 2024)</b>	

**Délai : Prévu avant le 1<sup>er</sup> juin 2024**

#### **4 – Bilan mensuel : « Note de conjoncture mensuelle de l'office de tourisme »**

Suite au benchmark effectué par Mme Corinne Ricart, il est proposé la réalisation d'une note de conjoncture mensuelle de l'office de tourisme en s'appuyant sur le modèle conçu par « Pyrénées Ariégeoises Tourisme ».

Ce modèle a servi de base de travail pendant la réunion et a permis de proposer un modèle adapté à notre territoire.

**Décision du groupe de travail : accord pour la réalisation de la note de conjoncture mensuelle de l'office de tourisme avec les données suivantes : contexte météo, chiffres clés de l'office de tourisme, données chiffrées structures muséales, patrimoniales et des thermes, fréquentation départementale, ressenti des professionnels (suite aux enquêtes de conjoncture).**

**Délai : cette note de conjoncture devrait débiter en juin 2024.**

#### **5 – Ancrer l'observatoire dans un contexte partenarial**

➤ **Rencontres avec les partenaires locaux pour la transmission des données** : station thermale, musées, service développement économique & agriculture de la Communauté de Communes du Vallespir, SIG (système d'information géographique) de la Communauté de Communes du Vallespir et Haut Vallespir pour présenter l'Observatoire, éviter les redondances et envisager des enquêtes communes dans la mesure du possible.

➤ **Participation à l'atelier proposé par Granular\*** le vendredi 1<sup>er</sup> mars dernier à Argelès sur Mer. L'atelier s'est déroulé en deux temps :

- présentation des 2 instituts « Insee » et « Idescat\* » par les intervenants des 2 structures
- Travail de recherche des données sur les deux plateformes

\* « Idescat » est l'équivalence de l'Insee en Catalogne

\* Laboratoire vivant « Granular » : le Pays Pyrénées Méditerranée anime un laboratoire vivant dans le cadre du projet de recherche européen « Granular ». Il contribue ainsi, auprès de 24 partenaires, instituts de recherche et autres territoires, à faire émerger de nouveaux outils au service du suivi et du pilotage de l'action publique dans les espaces ruraux. *Source : site du Pays Pyrénées Méditerranée (<https://www.payspyreneesmediterranee.org/thematiques/granular-le-laboratoire-vivant/les-actualites-granular/>)*

➤ **Rencontre avec l'Agence de Développement Touristique 66 (ADT 66) concernant le dispositif « Flux Vision »** le lundi 12 février dernier à Perpignan.

L'ADT 66 propose de bénéficier de leur partenariat pour acquérir des données exploitables de fréquentation touristique à l'échelle de l'intercommunalité et ce à un tarif préférentiel. Les données sont issues de Flux Vision (données de l'opérateur téléphonique Orange) puis retravaillées par le bureau d'étude Eric Maurence.

Pour que cette offre soit possible, l'ADT doit recueillir l'accord de l'ensemble des 11 communautés de communes et l'agglomération, ainsi que des 6 communes ayant la compétence touristique.

Cela permettra une connaissance plus fine de la fréquentation des touristes, qu'ils soient en séjour, excursionnistes ou infradépartementaux.

Ces données contribueront, avec les autres données récoltées dans le tableau de bord de la destination, à aider à la prise de décision des acteurs touristiques locaux

Tarif du dispositif : 2 420 € HT

***Décision du groupe de travail : accord pour le partenariat***

***Remarque : Les difficultés de ce dispositif sont de faire la dissociation entre les touristes Catalans et Espagnols et de mettre à part la circulation autoroutière.***

➤ **Les « Rencontres du tourisme »**, en faveur des professionnels du tourisme / élus du territoire, aura lieu le **jeudi 25 avril 2024 à 9h45 au Casino du Boulou**. Cette rencontre a lieu tous les ans pour permettre d'exposer le rapport d'activités et le plan d'action de l'office de tourisme comprenant des temps d'échange.

Cette année, 3 ateliers seront également proposés autour des thématiques suivantes : commercialisation, observatoire et communication digitale.

## **6 – Remarques diverses**

- Suivre la progression de la fréquentation sur le territoire des 3 « Personnas » définis lors de la mise en place par l'office de tourisme de la stratégie communication 2024.

Les 3 « Personnas » retenus sont d'ailleurs :

- Couple citadin / CSP+ (Catégorie Socio-Professionnelle) / Court séjour,
- Couple curiste / Retraité / Séjour 3 semaines,
- Famille (enfants 6 et 12 ans) / Séjour 1 semaine.

- Si le territoire est attractif, le flux touristique sera en hausse malgré les conditions climatiques.

- Problématique du nom « Vallespir » qui ne permet pas de situer le territoire.

- Il serait intéressant d'avoir un retour sur le ressenti économique concernant les événements suivants qui ont eu lieu sur le territoire : Tour de France 2021 et Déferlantes 2022.

- L'installation de borne de comptage sur les chemins de randonnée est-il d'actualité ?

Clôture de la réunion par M. François Comes. Fin de la réunion à 10h00.