

#HORS-SÉRIE

# ESPACES

tourisme et loisirs

Orange Business  
avec  
**Flux Vision**  
10 ANS  
D'EXPERTISE

2024

# Observation & tourisme

- METTRE LA DATA AU SERVICE DES TERRITOIRES, DES ÉVÉNEMENTS ET DES ENTREPRISES
- UTILISER LES OUTILS DE MESURE DE LA FRÉQUENTATION TOURISTIQUE
- MIEUX CONNAÎTRE LE COMPORTEMENT DES VISITEURS / CLIENTS



Business

2014

# HÉRAULT TOURISME, LE GOÛT DU PARTAGE

Il était logique que l'Hérault, l'un des champions du tourisme français (55 millions de nuitées enregistrées en 2022), intègre le groupe de travail mis en place par ADN Tourisme pour réfléchir au développement de Flux Vision. De nombreux travaux de recherche ont été réalisés pour transformer les données captées par le réseau d'Orange en données touristiques fiables et aboutir à un outil performant. Aujourd'hui, Hérault Tourisme utilise Flux Vision dans le cadre d'une politique partagée avec les différents territoires héraultais. L'objectif est une mutualisation des moyens pour un meilleur impact des actions, en s'appuyant sur une connaissance fine des marchés à partir de données territorialisées éclairant sur l'origine et le comportement des clientèles. Ces datas permettent notamment à Hérault Tourisme de définir un plan d'action partagé avec les territoires, afin de favoriser une meilleure répartition des flux dans le temps et dans l'espace, pour un tourisme durable et responsable. Et ce alors que 50 % des nuitées sont réalisées en été et que 86 % des touristes se concentrent sur les 90 kilomètres de littoral et sa proche zone urbaine.



**MIREILLE  
CARNIEL-FABRE**

Responsable  
observatoire  
et veille stratégique,  
Hérault Tourisme

## LA STRATÉGIE

Notre ambition est d'apporter aux professionnels, élus et institutionnels, les éléments de connaissance et de compréhension du tourisme, de son impact et de son évolution. Notre stratégie s'appuie sur la mise en place et la mutualisation d'outils qui permettent de quantifier et qualifier l'activité touristique, en termes de marketing et de retombées



économiques. Ainsi, l'observatoire d'Hérault Tourisme collecte, analyse et surtout partage des données stratégiques sur l'offre et la demande. Nous déployons une observation territorialisée avec des indicateurs pérennes et comparables, afin de mesurer les évolutions et permettre aux destinations de se positionner dans leur environnement.



## LA MÉTHODE

**N**ous combinons divers outils. Flux Vision fournit des données sur la répartition de la fréquentation, marchande et non marchande, dans le temps et dans l'espace, avec la possibilité de suivre nos différents marchés, français et étrangers. Nous exploitons les enquêtes nationales de l'Insee auprès des hébergeurs marchands, complétées par une analyse de l'offre et des réservations sur les plateformes locatives (Airbnb, Aritel...). Concernant les loisirs, nous menons une enquête annuelle auprès des sites, prestataires de loisirs et organisateurs d'événements. Nous réalisons (avec nos partenaires locaux) une enquête de conjoncture auprès de 900 professionnels, qui nous permet d'être à leur écoute durant la saison estivale. Enfin, nous participons à des enquêtes qualitatives avec le CRTL Occitanie pour étudier le comportement des clientèles, leur satisfaction et leurs attentes.

## LE PARTENARIAT AVEC FLUX VISION

**F**lux Vision est un pilier de notre observation et nous l'utilisons comme outil de monitoring de la fréquentation dans plus de 40 zones infra-départementales afin de mesurer les retombées économiques. Nous analysons les présences en journée, les volumes de touristes et excursionnistes afin d'alimenter notre réflexion en matière de gestion des flux et de mobilité. Cela permet notamment de mesurer la pression sur les sites sensibles, comme le littoral et les grands sites de France. Grâce au suivi précis de l'origine des clientèles, nous filtrons nos analyses par territoires et par marchés. Croisé avec le suivi de la saisonnalité, celui-ci permet d'optimiser nos actions de marketing territorial, avec l'objectif d'un meilleur étalement de la fréquentation.

## LE BILAN

**F**lux Vision s'est imposé comme un outil indispensable pour Hérault Tourisme, pour la richesse et la précision des données qui complètent nos analyses et permettent d'optimiser nos actions, et pour une réactivité inédite, grâce à la livraison continue des données assurant un suivi quasiment en temps réel de la fréquentation. L'outil nous donne également l'occasion de renforcer notre collaboration avec les différents acteurs territoriaux (offices de tourisme, pays, Epci), qui disposent des indicateurs nécessaires au pilotage de leur stratégie de destination.

## LES PROJETS

**N**ous souhaitons compléter notre mesure de la performance du tourisme par des indicateurs relatifs à son impact sur les territoires. Les projets de Flux Vision sur l'identification du mode de transport associé aux déplacements aideront à mesurer l'impact carbone de l'activité touristique. En croisant ces données avec des indicateurs sur l'offre durable, les déplacements touristiques des Héraultais et les attentes de nos visiteurs, cela aidera à répondre aux objectifs fixés par notre schéma départemental pour un tourisme durable et responsable, respectueux des acteurs et habitants du département.