

EXPERIMENTATION :

DEVELOPPER ET EXPERIMENTER UN OBSERVATOIRE NUMERIQUE TERRITORIALISE DES ACTIVITES DE PLEINE NATURE

SYNTHESE DES TRAVAUX



Action pilotée par l'ISTHIA – Université Toulouse Jean Jaurès

Sous la direction de Pierre TORRENTE

Equipe projet : Juliane BOISTEL, Julie BOUSQUET, Philippe GODARD, Neneh Li T'HOOFT

Avec la contribution des étudiants de l'ISTHIA-UT2J :

Martin BEZOMBES, Tiphaine BONIZEC, Mourad BOUKHARTA (stages de Master 1 Tourisme et Développement et Master 1 TIC ADTT 2018), Naomi DECOSNES ASSEO (stage de Licence Pro NTIC 2021),

et des promotions 2020-2021 de Master 1 Tourisme et Développement et Master 2 TIC ADTT dans le cadre d'ateliers pédagogiques.

Contact : julie.bousquet@univ-tlse2.fr

Projet cofinancé par l'Union Européenne dans le cadre du projet Interreg POCTEFA NATTUR.

Table des matières

INTRODUCTION	4
PREMIERE PARTIE : SYNTHESE DES ETUDES PREALABLES A LA CONCEPTUALISATION DE L'OBSERVATOIRE NATTUR ET DE SON APPLICATION WEB.....	8
ÉTUDE QUALITATIVE MULTI-ACTEURS : QUEL REGARD PORTÉ PAR LES ACTEURS SUR LE TOURISME SUR LE TERRITOIRE DU PROJET POCTEFA NATTUR ?	9
ÉTUDE SOCIOLOGIQUE ET TECHNIQUE : OUTILS NUMÉRIQUES, PARTICIPATION CITOYENNE ET ACTIVITÉS DE PLEINE NATURE.....	12
ÉTUDE QUALITATIVE EXPLORATOIRE : COMMENT RENFORCER LA PARTICIPATION DES SOCIOPROFESSIONNELS DES ACTIVITÉS DE PLEINE NATURE DANS L'OBSERVATION DU TOURISME ?	15
ÉTUDE SOCIOLOGIQUE : LE TOURISME A L'ÉPREUVE DE LA COVID-19. ENTRE RENOUVEAU DU TOURISME DE PROXIMITÉ ET FREQUENTATION BOOSTÉE DES TERRITOIRES DE MONTAGNE, QUEL REGARD PORTÉ PAR LES HABITANTS ?.....	18
ÉTAT DES LIEUX DES DISPOSITIFS ET OUTILS NUMÉRIQUES DE GESTION DES FLUX TOURISTIQUES	20
DEUXIEME PARTIE : _GUIDE MÉTHODOLOGIQUE DE L'OBSERVATOIRE NATTUR ET DE SON APPLICATION WEB	23
L'OBSERVATOIRE NUMÉRIQUE TERRITORIALISÉ DU TOURISME : OBSERVER L'ÉCOSYSTÈME TOURISTIQUE DANS UNE APPROCHE TERRITORIALE DU DÉVELOPPEMENT	24
L'APPLICATION WEB NATTUR : COLLECTER ET ANALYSER LES PERCEPTIONS DES DIFFÉRENTS ACTEURS DU TERRITOIRE VIS-À-VIS DE L'ACTIVITÉ TOURISTIQUE.....	33
PERSPECTIVES DE DÉVELOPPEMENT DE L'OBSERVATOIRE NUMÉRIQUE TERRITORIALISÉ DDES ACTIVITÉS DE PLEINE NATURE.....	37

INTRODUCTION

Le développement territorial repose sur l'articulation de l'ensemble des enjeux économiques, sociaux, culturels et environnementaux d'un territoire en vue de l'amélioration de la qualité de vie, par le renforcement de l'économie locale en s'appuyant sur l'implication des acteurs et une gestion raisonnée des ressources, et la valorisation de leur patrimoine, culture et savoir-faire. Le développement territorial repose sur une capacité du territoire à structurer son action de façon à maximiser les impacts positifs pour ce dernier, tout en minimisant les impacts négatifs. Cela nécessite une ingénierie fine et précise, permettant de suivre et de structurer l'équilibrage des impacts économiques, sociaux et environnementaux.

Sont incluses dans cette notion de "ressources" l'ensemble des ressources naturelles (eau, sol, faune et flore domestique et sauvage...), humaines, financières, qu'elles soient matérielles (infrastructures, voies de communication...) ou immatérielles (capacité d'innovation, savoir-faire, capacité d'accueil...).

Les acteurs locaux désignent les habitants, les professionnels et les élus du territoire et, s'agissant du tourisme, un quatrième type d'acteur est à prendre en considération : les touristes eux-mêmes. Chaque acteur a ses besoins, usages et intérêts propres concernant les ressources du territoire, et l'un des défis du développement territorial est la prise en compte de cette pluralité.

Par les flux économiques qu'elle génère, l'activité touristique – incluant les activités de pleine nature, est souvent perçue par les décideurs comme un potentiel vecteur de développement pour les territoires. La réalité est cependant plus complexe, ne serait-ce qu'en raison de la multiplicité des enjeux et des acteurs. Le tourisme a en outre la particularité de se produire et de se consommer simultanément, directement sur le lieu de production. De ce fait, l'ensemble des retombées générées par le tourisme sur le territoire, positives et négatives, doivent être prises en compte dans une perspective de développement territorial. Un défaut de prise en compte de cette complexité peut conduire à un tourisme générateur d'impacts négatifs pour le territoire d'accueil (précarité économique, inégalités sociales, surexploitation des ressources...).

Le cadre de référence du tourisme facteur de développement sur lequel s'appuient les travaux de l'ISTHIA repose sur quatre fondements et cinq principes, détaillés ci-après.

Fondements du tourisme facteur de développement :

Lorsqu'ils sont vérifiés simultanément, ces quatre fondements font qu'un déplacement peut être qualifié de « touristique ».

1. **Le temps libre.** Pour pratiquer le tourisme, il faut que le tourisme soit pratiqué sur le temps non travaillé.
2. **Les moyens financiers.** Les touristes doivent avoir les moyens d'obtenir ce qu'ils veulent.
3. **La liberté de se déplacer.** Les touristes doivent pouvoir se déplacer librement, sans obstacles de n'importe quelle nature que ce soit (conditions physiques, accessibilité, langue...).

4. **La liberté d'accueillir.** Pour que le tourisme soit facteur de développement sur un territoire, il faut que ce dernier ait réglé les conditions de survie de sa population, c'est-à-dire que d'autres secteurs d'activités – autre que le tourisme – fonctionnent. Accueillir doit pouvoir être un choix.

Principes du tourisme facteur de développement :

1. **La condition climatique** : place occupée par le climat dans la réalisation de l'activité touristique sur le territoire. Plus cette activité touristique est dépendante des conditions climatiques, plus la place du tourisme facteur de développement territorial est incertaine et fragilisée.
2. **La durée du séjour** : plus les séjours des touristes sont de longue durée, plus ils contribuent au développement du territoire, économiquement mais aussi socialement par les échanges et la rencontre de l'autre. Cela amène à minimiser l'impact en termes de développement territorial des courts séjours.
3. **La fidélisation des touristes** : plus la fidélisation des touristes au territoire est élevée, plus le tourisme peut être facteur de développement territorial.
4. **La présence de services** (marchands et non marchands) : un tourisme de qualité, s'adressant à des effectifs réduits, génère proportionnellement davantage de services (et donc de retombées pour le territoire) qu'un tourisme de masse. En outre, le tourisme de masse pousse à une "course à la fréquentation", à la baisse des prix et, par conséquent, de la qualité des services proposés.
5. **La place de l'activité touristique dans l'économie du territoire** : un territoire dont l'activité économique repose principalement (voire quasi-exclusivement) sur l'activité touristique est nécessairement plus fragile et aura une résilience diminuée en cas de déclin de cette activité touristique, qu'un territoire qui aura conservé une complémentarité entre ses différents secteurs économiques.

En matière de développement touristique, une préoccupation a gagné en importance ces dernières années dans les discours et pratiques des experts : il s'agit de l'observation du tourisme. Observer pour mieux connaître l'offre touristique des territoires, mieux comprendre les profils de clientèles et leurs attentes, observer les flux ou encore les retombées économiques pour, *in fine*, éclairer des prises de décisions stratégiques. Comment accompagner plus efficacement les professionnels du secteur ? Quelle campagne de communication adopter pour mieux toucher les clientèles touristiques ciblées ? Quelles lacunes combler pour davantage répondre à leurs attentes ? Quels aménagements prioritaires mettre en place sur un territoire ? Autant de questions auxquelles l'observation de l'activité touristique peut permettre d'apporter des réponses.

A l'heure actuelle, l'observation du tourisme est pratiquée essentiellement dans une approche quantitative. Qui n'a jamais entendu l'affirmation que « la France est la première destination touristique mondiale », qui témoigne d'une approche centrée sur la fréquentation d'une part, et met en valeur une concurrence entre destinations axée sur une quantité de séjours, de nuitées vendues, d'autre part. Mais cette affirmation reflète-t-elle la complexité du tourisme décrite précédemment ? En premier lieu, elle est fondée sur le nombre d'entrées dans le pays, comptant de ce fait tous les voyageurs en provenance d'Europe du Nord vers l'Espagne, l'Italie ou le Portugal et donc en simple transit sur le territoire national. Par ailleurs, une observation centrée sur la seule fréquentation

permet-elle réellement de mesurer les retombées du tourisme sur les territoires dans leur complexité et par conséquent, s'il contribue de leur développement ? Pour cela, il serait nécessaire de pouvoir croiser différents indicateurs : fréquentation, retombées économiques, mais encore indicateurs sociaux et environnementaux. Il pourrait être pertinent également, de compléter l'approche quantitative par une approche qualitative, visant à expliquer et comprendre les phénomènes et non seulement à les décrire et les mesurer. Cette approche a été mise en place par exemple à l'ADT Ariège Pyrénées et au CRTL Occitanie par le biais des notes de conjoncture mensuelles, mais elle n'est pas généralisée sur tous les territoires et mériterait d'être renforcée. Enfin, l'approche actuelle de l'observation de l'activité touristique, si elle s'intéresse de près aux touristes, étudie peu les autres acteurs concernés : socioprofessionnels, élus... et habitants, pourtant premiers concernés par les transformations induites par l'activité touristique sur leur quotidien.

D'autre part, s'il est (relativement) aisé d'observer l'activité dans des sites touristiques fermés ou faisant appel à des prestations payantes par la quantification des entrées ou des billets vendus, l'observation des activités de pleine nature impose un défi supplémentaire. En effet, elles sont par essence diffuses sur le territoire et peuvent en grande partie être pratiquées de manière non marchande, sans faire appel à un professionnel : la randonnée en est probablement la meilleure illustration. Concernant les socioprofessionnels du secteur, l'Observatoire du tourisme de l'ADT Ariège Pyrénées entre régulièrement en contact avec eux au travers de son enquête de conjoncture mensuelle mais malgré les efforts déployés, le taux de réponse à cette enquête mérite d'être amélioré. Les activités de pleine nature sont donc, en quelque sorte, dans un angle mort de l'observation du tourisme.

Ce constat, mis au regard des compétences de l'ISTHIA-UT2J en matière de conception et de développement d'outils numériques appliqués au développement des territoires touristiques, est à l'origine de l'action 3 du projet POCTEFA NATTUR : l'ambition est de mettre à profit ces compétences afin d'optimiser l'observation du tourisme et des activités de pleine nature sur le territoire transfrontalier.

Les travaux ont conduit à la conceptualisation et au développement d'un outil expérimental : un observatoire numérique territorialisé du tourisme.

Ce dispositif innove par son approche : il ne s'agit plus seulement d'observer l'activité touristique, l'offre et la fréquentation, mais d'intégrer une observation du territoire touristique dans sa globalité afin de comprendre la place et les retombées du tourisme sur celui-ci. Au niveau du concept, la seconde innovation réside dans une approche multi-acteurs afin de croiser les regards des élus, socioprofessionnels, touristes et habitants d'un territoire.

L'Observatoire NATTUR agrège des données qualitatives et quantitatives, issues des bases de données ouvertes (open data) d'une part et d'une application web multi-acteurs spécifiquement développée dans le cadre du POCTEFA NATTUR d'autre part.

La restitution des données se fait au moyen de deux interfaces complémentaires : un tableau de bord de la place du tourisme sur le territoire alimenté par l'open data, et une visualisation cartographique des données issues de l'application appelée Baromètre « Regards Croisés ».

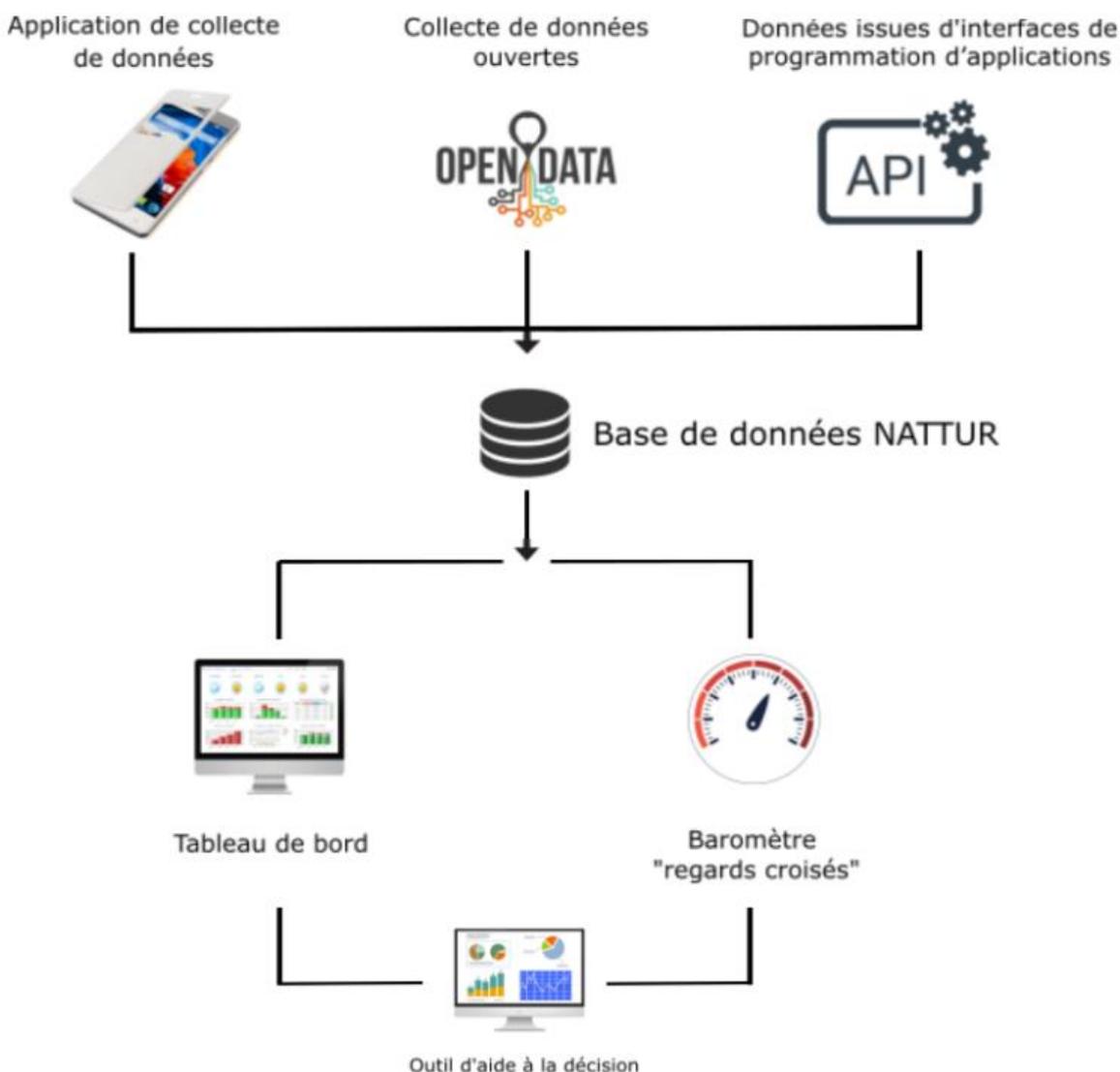


Schéma synthétique de l'Observatoire NATTUR

Le présent document propose dans un premier temps, une synthèse des différentes études qui ont été menées dans le cadre du projet NATTUR et qui ont accompagné et étoffé la conceptualisation de l'observatoire numérique territorialisé du tourisme et de l'application web qui y est associée. Les premières de ces études étaient envisagées dès les prémices du projet, les suivantes sont apparues au fil des échanges avec les partenaires ou consécutivement à la crise sanitaire et aux bouleversements qu'elle a apportés au monde du tourisme.

La seconde partie du document présente l'Observatoire NATTUR, l'application web et les deux interfaces de restitution des données. L'objectif avec ces paragraphes est de fournir à l'utilisateur les éléments essentiels à la compréhension de ces outils et à l'analyse des données qu'ils permettent de collecter et de restituer.

PREMIERE PARTIE :

**SYNTHESE DES ETUDES PREALABLES
A LA CONCEPTUALISATION DE
L'OBSERVATOIRE NATTUR ET DE
SON APPLICATION WEB**

ÉTUDE QUALITATIVE MULTI-ACTEURS : QUEL REGARD PORTÉ PAR LES ACTEURS SUR LE TOURISME SUR LE TERRITOIRE DU PROJET POCTEFA NATTUR ?

Objet et objectifs de l'étude

La première étude conduite en vue de la conceptualisation de l'observatoire numérique territorialisé du tourisme a consisté en une étude qualitative du positionnement du tourisme sur le territoire du projet POCTEFA NATTUR, articulée autour de 4 profils d'acteurs prédéfinis : élus, socioprofessionnels du tourisme, touristes, habitants du territoire.

Cette étude poursuit deux objectifs :

- Eclairer sur le positionnement du tourisme vécu, perçu et voulu par les différents acteurs sur le territoire traversé par le Chemin des Bonshommes, le Sentier Cathare et le Chemin de Bélibaste, venant compléter les données déjà recueillies par ailleurs par les territoires ;
- Explorer la pertinence et la faisabilité de l'intégration de données qualitatives d'une part, d'une approche multi-acteurs d'autre part, dans l'observation du tourisme sur un territoire donné.

Approche méthodologique

Ce sont 48 entretiens qualitatifs semi-directifs qui ont été conduits pendant la saison estivale 2018 auprès d'acteurs rencontrés sur les itinéraires de randonnée ou aux étapes du Chemin des Bonshommes, du Chemin de Bélibaste et du Sentier Cathare. L'échantillonnage a été composé de 10 élus du territoire (maires des communes traversées par les itinéraires), 16 socioprofessionnels du tourisme (hébergeurs, restaurateurs, professionnels de la pleine nature...), 9 touristes (randonneurs) et 13 habitants.

Le guide d'entretien a été articulé autour de trois concepts clefs. Le tourisme perçu concerne l'idée que les acteurs se font du tourisme, les images et symboles qu'ils y rattachent, ainsi que la perception et les opinions qu'ils ont vis-à-vis des touristes. Le tourisme vécu fait référence à l'expérience (passée ou présente), incluant les interactions sociales, et la manière dont le tourisme est approprié par les acteurs. Enfin, le tourisme voulu désigne les souhaits, les idéaux mais aussi les craintes vis-à-vis de l'évolution du tourisme sur le territoire selon les différents acteurs.

Les entretiens ont été analysés de plusieurs manières complémentaires, à partir d'une grille d'analyse multi-acteurs. Un premier niveau d'analyse a permis d'identifier des familles d'opinion des acteurs interrogés vis-à-vis de l'activité touristique. Ensuite, l'analyse des propos a été conduite pour chaque profil-type d'acteur sur l'ensemble du territoire d'étude puis croisant les profils-types sur des « sous-territoires » à l'échelle des communes étapes de randonnée. L'analyse a été terminée par une synthèse globale, croisant l'ensemble des acteurs et sur la totalité du territoire étudié.

Enfin, une analyse critique a été portée sur la plus-value en matière d'observation du tourisme sur un territoire donné, d'intégrer une approche qualitative d'une part, et multi-acteurs d'autre part. Ceci dans la perspective de la conceptualisation de l'Observatoire NATTUR.

Synthèse des principaux résultats

Les impacts et retombées du tourisme ne sont pas tous appréciés de la même manière selon les catégories d'acteurs. Certains, tels que les habitants, apprécient plus facilement l'échange et le contact. Les élus prêtent davantage attention à l'aspect économique généré par l'activité touristique. Des points de tension existent dans certains territoires étudiés en raison de divergences d'opinions concernant le tourisme voulu entre élus et professionnels.

Plusieurs élus de communes dont l'économie dépendait autrefois du textile s'accordent à dire que le tourisme apparaît comme une solution, comme une activité indispensable, voire la seule, pour pouvoir survivre. Les élus s'accordent à dire que les habitants ne sont pas tous favorables au tourisme qui peut être perçu comme une source importante de nuisances pour ces derniers, lorsque ceux-ci ne se sentent pas directement concernés par l'activité touristique.

Les professionnels, tant prestataires d'activités outdoor qu'acteurs plus spécifiquement liés aux sentiers d'itinérance étudiés tels que les hébergeurs, ont manifesté le besoin de se structurer à travers un réseau afin de favoriser l'innovation, la montée en qualité et la diversification de l'offre. Ils s'accordent tous à dire qu'ils ne souhaitent pas que les sentiers deviennent une "autoroute", tout comme les élus qui, malgré une volonté d'augmenter la fréquentation, ne souhaitent pas un tourisme de masse en raison d'une volonté commune de préserver la montagne, la nature, son côté sauvage et sa tranquillité. Les touristes s'accordent à dire que les sentiers ne sont que très peu fréquentés et constatent un manque de services (commerces) sur les étapes.

ISTIA
UNIVERSITÉ TOULOUSE
Jean Jaurès

PERCEPTION DES SENTIERS :
SENTIER CATHARE ET CHEMIN DES BONSHOMMES

Interreg
POCTEFA

NATUR

LES TOURISTES

"Un sentier qui retrace une page de l'histoire de notre pays"

"J'avais acheté la première édition du topoguide, il y a plus de 20 ans"

Randonnée sur les sentiers = activité pour les touristes

"Je suis du village donc on ne fait pas le gr107. C'est ceux qui viennent de l'extérieur qui le font"

LES HABITANTS

Patrimoine culturel et historique associé à ces deux itinéraires

Patrimoine naturel
mots-clefs associés : nature, montagne, Pyrénées, lacs
et Patrimoine "visuel" (paysages) *"Plus sauvages"*

Des degrés divers de connaissance et de pratique des sentiers, exprimés surtout par les habitants

Des habitants qui pratiquent les sentiers :
Apprécie "la convivialité au niveau des gîtes et les rencontres qu'on fait sur le sentier"
"Je les ai déjà faits en grosse partie"
"On l'emprunte de temps en temps" *"ou pas du tout"*
"Je ne l'ai jamais fait"

Différentes appréciations de leur connaissance des itinéraires :
"Il passe encore à Orlu ?"

Connaissance par l'intermédiaire des randonneurs :
"Je les connais par coeur. Par les randonneurs."
"De Berga à Montségur apparemment c'est beaucoup plus sportif."

Extrait de l'étude qualitative multi-acteurs : Regards croisés sur la perception des GR107 et GR367 par les touristes et par les habitants

Professionnels et élus ont à plusieurs reprises pris pour exemple les Alpes afin de citer un développement touristique qu'ils ne souhaitent pas observer sur leur territoire. En effet, ceux-ci souhaitent augmenter la fréquentation sur leur commune mais en favorisant une répartition sur l'arrière- et l'avant-saison afin de réduire des flux jugés parfois trop importants durant la pleine saison touristique. Les attentes des habitants, professionnels, et élus interrogés diffèrent peu et leurs souhaits se rejoignent, notamment sur le fait de communiquer, valoriser, mais surtout préserver la montagne.

Enfin, le tourisme sur les sentiers de randonnée est vu par les quatre catégories d'acteurs comme offrant des lieux d'échanges, de rencontre, de convivialité et de mixité culturelle favorisant le renforcement de la fierté et du sentiment d'appartenance au territoire.

Bilan et perspectives pour le développement de l'Observatoire NATTUR

Le choix de distinguer quatre catégories d'acteurs (élus, socioprofessionnels, touristes et habitants) a montré sa pertinence. L'analyse croisée multi-acteurs a en effet fait ressortir que certains éléments ne sont abordés que par certaines catégories d'acteurs, devenant « marqueurs » de leur vision du tourisme ou du territoire.

Ces quatre profils-types d'acteurs ont été retenus pour la conceptualisation de l'application NATTUR, sur un principe de distinction des profils à des fins d'analyse des « regards croisés ».

Les analyses croisées entre les catégories d'acteurs permettent d'identifier des thématiques récurrentes. L'analyse croisée élus/socioprofessionnels montre par exemple que certaines thématiques sont abordées exclusivement par une catégorie d'acteurs (ex. les socioprofessionnels caractérisent volontiers le tourisme en fonction de leurs clientèles, leurs pratiques de randonnée, la saisonnalité de l'activité...). D'autres thématiques sont abordées par tous (la fréquentation) mais avec des opinions très divergentes (allant de « il faut limiter les flux » à « il faut augmenter la fréquentation »).

Les thématiques ressorties lors de ces entretiens ont constitué une base pour la détermination des rubriques de l'Observatoire NATTUR et de son application.

Au sujet de l'intégration de données qualitatives dans l'observatoire numérique NATTUR, une alerte a été relevée lors de cette étude sur le fait de veiller à concevoir des outils simples d'utilisation tant pour le partage que l'analyse des données (« il ne faut pas que ce soit une usine à gaz »).

Cette préoccupation a orienté le choix de s'appuyer sur une majorité de pictogrammes lors de la conceptualisation de l'application NATTUR, en conservant néanmoins un espace de texte libre.

ÉTUDE SOCIOLOGIQUE ET TECHNIQUE : OUTILS NUMÉRIQUES, PARTICIPATION CITOYENNE ET ACTIVITÉS DE PLEINE NATURE

Objet et objectifs de l'étude

La deuxième étude préalable à la conceptualisation de l'Observatoire NATTUR et de son application portait sur les usages des nouvelles technologies sur la zone transfrontalière.

Il s'est agi, premièrement, d'identifier les pratiques des randonneurs et leurs usages du web et du smartphone dans le cadre de leur activité de randonnée tant concernant leur accès à l'information touristique (avant et pendant leur randonnée) que sur le partage ou la remontée d'observations du terrain.

Un second volet de cette étude a consisté à dresser un panorama des outils numériques de participation citoyenne – aussi appelés civic-tech – avant de s'intéresser à leur application au tourisme et aux activités de pleine nature.

Approche méthodologique

Cette étude s'appuie sur des recherches bibliographiques, la conduite de 24 entretiens qualitatifs semi-directifs auprès de randonneurs sur le Chemin des Bonshommes pendant l'été 2018, des entretiens exploratoires auprès d'acteurs impliqués dans des projets de recherche ou de développement d'outils numériques dédiés à la participation citoyenne en France et en Espagne, ainsi qu'un recensement (non exhaustif) d'outils de civic-tech existants de part et d'autre des Pyrénées.

Synthèse des principaux résultats concernant les usages du numérique par les randonneurs

L'usage des nouvelles technologies est largement répandu dans les sociétés française et espagnole. L'accès à l'internet mobile, l'utilisation des médias sociaux et des applications se sont nettement développés ces dernières années jusqu'à devenir un modèle prédominant. Le taux d'équipement et les habitudes d'utilisation sont relativement proches des deux côtés des Pyrénées. Le smartphone est devenu un outil incontournable dans la recherche d'informations avant et pendant le séjour ou la pratique sportive.

Accès à l'information touristique

Les randonneurs interrogés sur le Chemin des Bonshommes à l'été 2018 utilisent comme principal outil le **topoguide** du sentier parcouru. Le format, les informations fournies, la cartographie, les données utiles sont autant d'éléments appréciés par les randonneurs. Le topoguide est utilisé dès la préparation et sert tout au long de la randonnée et est considéré comme un outil « incontournable » à l'activité de randonnée. Ils utilisent beaucoup moins les **cartes IGN** sur les sentiers d'itinérance, l'obligation d'en posséder plusieurs pour couvrir toute la longueur de l'itinéraire en faisant selon eux un outil encombrant et moins pratique que le topoguide.

Les randonneurs équipés d'un smartphone tentent l'expérience de l'**application** dédiée à la randonnée, voire en ont un usage régulier. Les applications sont variées et nombreuses, la principale fonctionnalité recherchée étant la cartographie : trace, dénivelé, distance et géolocalisation. Ce dernier point constitue une plus-value du smartphone par rapport aux supports papier, sous réserve d'une couverture réseau suffisante. Le smartphone intervient également, en complément ou en premier lieu, dans la recherche d'informations avant ou pendant la randonnée.

Partage d'observations relatives à l'itinéraire par les randonneurs

Les randonneurs rencontrés à l'été 2018 n'ont pas exprimé le besoin de faire remonter des informations, hormis une très petite minorité de personnes qui étaient insatisfaites de l'accueil sur une étape en particulier. S'ils avaient eu à faire remonter des informations, leur réflexe aurait été de privilégier les institutions publiques ou les hébergements qu'ils ont fréquentés. Internet, jugé « impersonnel », n'est pas le lieu d'expression privilégié par les randonneurs rencontrés.

L'expérience utilisateur de l'application Waze a été citée à plusieurs reprises dans les entretiens, les éléments clefs mentionnés à son sujet étant l'aspect communautaire et la facilité pour obtenir et fournir des informations.

Synthèse du panorama des outils numériques de participation citoyenne et application aux activités de pleine nature

Les civic tech, abréviation de « *civic technology* », désignent « *l'ensemble des outils numériques qui peuvent contribuer à la participation des citoyens dans la vie politique* »¹, autrement dit des initiatives issues de la société civiles et mobilisant les technologies numériques pour améliorer et renforcer l'implication des citoyens dans la démocratie. Elles se sont développées, en France et en Espagne, dans le milieu des années 2010 dans un contexte de montée des volontés d'expression citoyenne et d'intégration dans les processus de prise de décision. Les outils peuvent être aussi variés que des pétitions en ligne, des applications de signalement ou encore des plateformes participatives telles que laregioncitoyenne.fr en Occitanie ou decidim.org initialement développé à Barcelone.

En matière de développement touristique des territoires, en-dehors de l'usage spontané des réseaux sociaux et espaces de partage d'avis client du type de TripAdvisor, il semble que peu d'outils aient été développés dans l'optique de favoriser la participation citoyenne. Lorsque ces outils existent, ils sont principalement centrés sur l'approche client (touriste), s'adressent parfois aux professionnels, mais laissent peu la place à l'expression des habitants des territoires concernés. Sur le cas précis de la randonnée, certains outils participatifs se sont développés à l'instar de SURICATE² qui permet aux randonneurs de faire remonter des observations aux gestionnaires sur les territoires.

Certains outils de consultation citoyenne, où sont invités à s'exprimer les différents acteurs du territoire incluant les habitants, peuvent aborder la question du développement touristique... mais les touristes ne sont pas la cible de ces espaces de participation.

¹ (AFP, 2019) d'après T de Feraudy, chargée de recherche et coordinatrice de l'Observatoire des civic tech et de la démocratie numérique auprès du think tank Décider Ensemble

² Plateforme de signalement de problèmes sur les sentiers de randonnée : www.sentinelles.sportsdenature.fr

En résumé, l'état d'esprit du partage d'informations et de la participation des acteurs grâce aux outils numériques s'est diffusé aussi parmi les touristes et pratiquants d'activités de pleine nature. Néanmoins, les outils numériques de participation ciblent bien souvent une seule catégorie d'acteurs : touristes ou pratiquants pour les premiers, citoyens-habitants d'un territoire pour les seconds. Mais rares (inexistant ?) sont ceux qui propose un regard croisé entre différentes catégories d'acteurs.

Bilan et perspectives pour le développement de l'application NATTUR

Les outils numériques ont apporté de nouvelles possibilités relatives à l'expression des citoyens, au partage d'informations par et entre les internautes s'est répandue ces dernières années. Elle se développe dans le domaine du tourisme et des activités de pleine nature pour le partage d'informations entre pratiquants notamment par le biais d'applications spécialisées. Néanmoins, les outils dédiés à l'expression et à la participation appliquées au tourisme et aux activités de pleine nature ciblent bien souvent une seule catégorie d'acteurs ; or le tourisme est une activité qui par essence impacte une pluralité d'acteurs sur un territoire.

La perspective du développement d'un observatoire numérique participatif du tourisme et des activités de pleine nature apparaît dès lors pertinente, pouvant s'appuyer autant sur les possibilités techniques offertes par les nouvelles technologies que sur les habitudes des utilisateurs en matière de partage de données, à condition de prendre en compte la diversité des acteurs impliqués dans le développement touristique d'un territoire : touristes, élus-décideurs, professionnels du tourisme et... habitants du territoire d'accueil.

Cette étude confirme le caractère innovant de concevoir une application permettant la participation des différents acteurs concernés par l'activité touristique sur un territoire.

Le constat relatif aux sites de partage d'avis clients où se manifestent majoritairement des positions très marquées (très contents et très mécontents) a conduit à imaginer pour l'application NATTUR un processus de partage d'observations factuelles auxquelles peut être rattaché un ressenti.

Les randonneurs interrogés sur leur expérience des applications de randonnée ont fait remonter deux aspects principaux :

- *la facilité d'utilisation, faisant écho à des éléments ressortis lors de la première étude, et renforçant le choix d'employer un maximum de pictogrammes ;*
- *le besoin que l'application renseigne sur l'itinéraire emprunté : cette évolution est envisagée à terme, lors du déploiement de l'application sur des territoires et en relation avec l'outil privilégié par le territoire concerné pour promouvoir ses itinéraires de randonnée (Géotrek, Visorando...).*

Le parallèle avec la dimension communautaire de Waze a également été retenu parmi les leviers identifiés pour que les utilisateurs se saisissent de l'application et y partagent leurs observations.

ÉTUDE QUALITATIVE EXPLORATOIRE : COMMENT RENFORCER LA PARTICIPATION DES SOCIOPROFESSIONNELS DES ACTIVITÉS DE PLEINE NATURE DANS L'OBSERVATION DU TOURISME ?

Objet et objectifs de l'étude

Les échanges entre l'ADT Ariège Pyrénées et l'ISTHIA-UT2J dans les premiers mois du projet NATTUR ont fait ressortir un enjeu spécifique à l'observation des activités de pleine nature : l'implication des socioprofessionnels des APN à répondre aux enquêtes conduites par l'ADT et à partager leurs données. Assez rapidement est apparue la nécessité d'une étude auprès des concernés afin de comprendre leurs freins et d'identifier des leviers afin de renforcer leur participation dans les processus d'observation du tourisme. L'étude visait à établir des préconisations relatives à cet enjeu, en vue de la conceptualisation de l'Observatoire NATTUR et plus largement, dans une perspective d'amélioration des pratiques d'observation des activités de pleine nature.

Approche méthodologique

Cette étude a été confiée aux étudiants de Master 2 TIC appliquées au développement des territoires touristiques à l'ISTHIA-UT2J, encadrés par leurs enseignants dans le cadre de leur atelier terrain entre septembre 2020 et février 2021.

L'étude s'est appuyée sur des recherches bibliographiques, une analyse comparative d'une douzaine d'observatoires du tourisme pilotés par divers ADT ou équivalents en France, et des entretiens qualitatifs semi-directifs auprès de 15 socioprofessionnels du tourisme exerçant leur activité en Ariège. Ces entretiens visaient tant à comprendre les besoins et attentes de ces acteurs vis-à-vis de l'observation du tourisme, qu'à mieux cerner leurs motivations et freins à y contribuer.

Les étudiants ayant travaillé en trois groupes, l'étude a donné lieu à la rédaction de trois rapports aux approches différentes et complémentaires. Les lignes qui suivent proposent une synthèse des éléments clefs identifiés par les étudiants.

Synthèse des principales préconisations

Les préconisations pour encourager les socioprofessionnels des activités de pleine nature à participer activement à l'observation du tourisme en partageant leurs données peuvent être structurées en trois parties : les conditions à réunir en amont de la collecte de données, des modalités liées à la collecte en tant que telle, et enfin en aval, des recommandations relatives à l'exploitation et à la restitution des données.

Parmi les conditions nécessaires à la collecte de données, un fort enjeu a été identifié autour de la diffusion d'une « culture de la donnée » encore peu appropriée même au sein des institutions chargées du développement touristique, qui en sous-exploitent le potentiel et appuient encore trop rarement leurs prises de décisions sur des données analysées. Dans un second temps, cette culture de la donnée

a besoin d'être diffusée également auprès des socioprofessionnels visés, mais ne sera efficace qu'avec une réelle assimilation de ses potentiels par les institutions. De la pédagogie sera nécessaire, afin de mieux faire connaître le rôle de l'observation, ce qu'elle peut apporter au professionnel dans la gestion de son activité, et afin de lever des craintes à partager des données jugées confidentielles (peur de la concurrence face à laquelle l'argument de l'anonymisation des données est essentiel). Il ressort des entretiens que l'image et le rôle des institutions auprès des socioprofessionnels ont encore besoin d'être clarifiés, et que l'animation du réseau d'acteurs institutionnels-socioprofessionnels est primordiale à l'échelle d'un territoire.

Un groupe d'étudiants a proposé de déterminer trois profils de socioprofessionnels, en rapport à leur relation à la data : des « non intéressés » (voire, réticents), des « intéressés, intrigués » mais peu connaisseurs et des « amateurs » déjà initiés. Cette segmentation permet de décliner des modalités de collecte de données adaptées en fonction des profils identifiés, et également de s'appuyer sur les « amateurs » en tant qu'ambassadeurs auprès de leurs confrères pour renforcer la diffusion de la culture de la donnée. Il est suggéré auprès des profils encore peu familiarisés, d'assurer une collecte en direct – l'appel téléphonique étant jugé l'outil le plus efficace pour lever les réticences à partager des données – de quelques données seulement, ciblées et faciles à fournir pour le socioprofessionnel. Pour les profils déjà initiés, une collecte plus approfondie et automatisée, au moyen d'API par exemple, est envisagée.

Les socioprofessionnels interrogés sont bien souvent dubitatifs sur l'intérêt pour eux, en termes de retour direct, de partager leurs données. Ils expriment des difficultés à voir l'utilité pour la gestion de leur activité des rapports d'observation, ce qui ne les motive pas à répondre aux enquêtes. Face à ce constat, il est préconisé de communiquer davantage sur les actions concrètes et les prises de décisions pour la destination découlant de l'observation (mettre en avant le lien observation – décision – action). Concernant les supports de restitution, sont attendus des éléments « visuellement vite compréhensibles et parlants » : une data visualisation pensée pour les besoins des professionnels. Il est proposé une plateforme de restitution des données interactive, comprenant un outil de médiation de l'information et d'échange type réseau social ou forum (et non seulement un espace de communication informative descendante) et un outil de visualisation des données modulable selon les besoins et attentes du professionnel (secteur d'activité, territoire d'exercice, degré de familiarité avec la donnée). Cet outil devrait permettre au professionnel de tirer des éléments de comparaison, à l'échelle de son territoire et/ou de son secteur d'activité. Il devrait aussi proposer de nouvelles échelles d'analyse, y compris temporelles ou à l'échelle de réseaux d'acteurs.

Enfin, les propositions des étudiants se rejoignent sur le fait de diversifier les thématiques et les types de données collectées afin d'enrichir les horizons de l'observation du tourisme : poursuivre et enrichir les jeux de données relatifs à la fréquentation et à l'offre touristique bien sûr, mais également inclure des données concernant les transports et la mobilité, les espaces naturels (zones protégées), la qualité des cours d'eau, la maîtrise foncière, l'accessibilité handicap... ou encore des données issues des objets

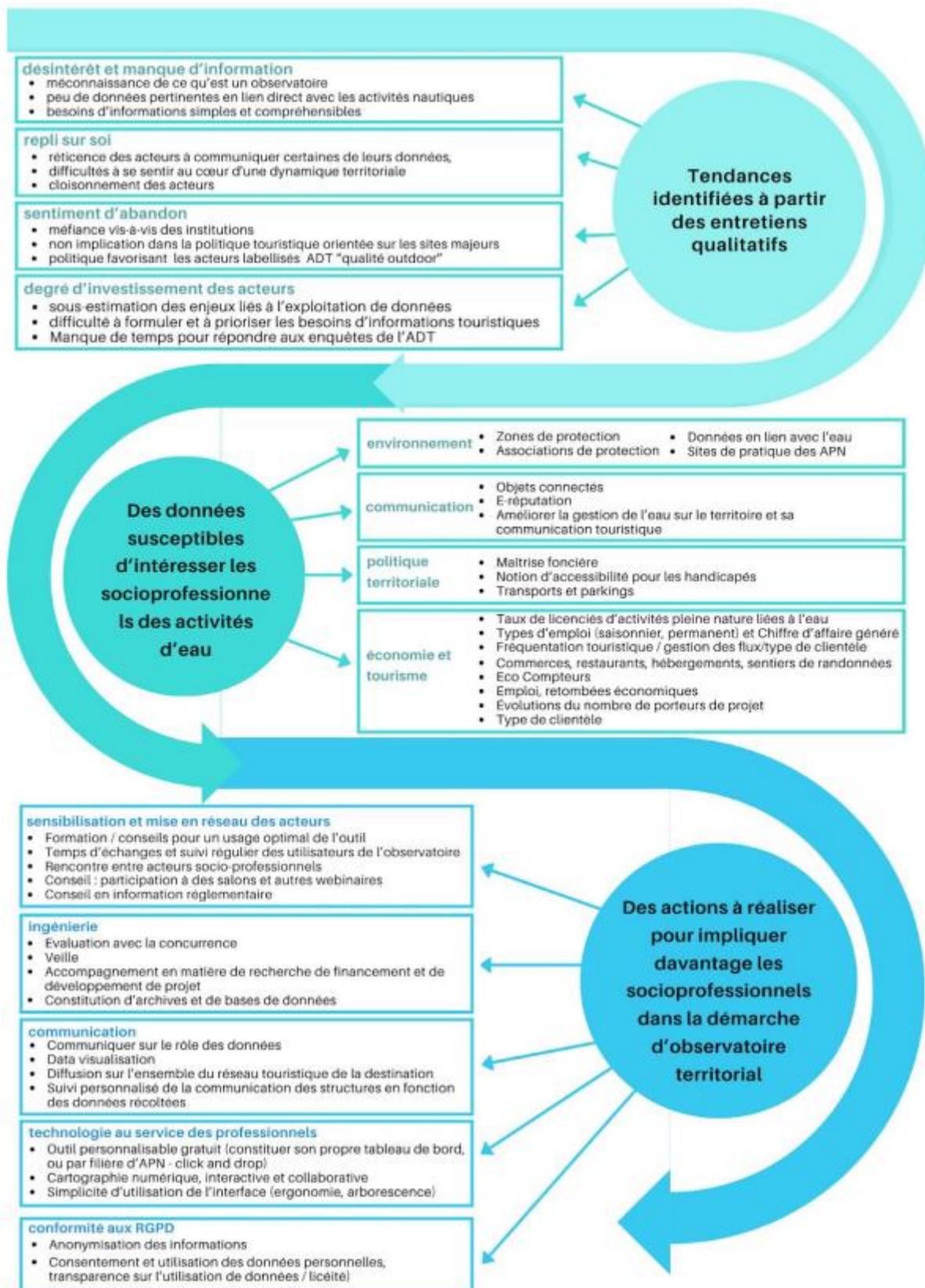


Schéma synthétique des préconisations pour encourager la participation des professionnels des activités de pleine nature à l'observation du tourisme – réalisation étudiants de M2 TIC ADTT

ÉTUDE SOCIOLOGIQUE : LE TOURISME A L'ÉPREUVE DE LA COVID-19. ENTRE RENOUVEAU DU TOURISME DE PROXIMITÉ ET FREQUENTATION BOOSTÉE DES TERRITOIRES DE MONTAGNE, QUEL REGARD PORTÉ PAR LES HABITANTS ?

Contexte et objet de l'étude

Le printemps et l'été 2020, consécutifs au premier confinement de la pandémie de COVID-19, ont eu leur lot de particularités lorsqu'il s'agit du tourisme en montagne. Entre un tourisme de proximité contraint par le contexte sanitaire, poussant même jusqu'à interroger la limite entre tourisme et loisirs, et une fréquentation des territoires de montagne et des activités de pleine nature jugée en hausse selon les ressentis remontés du terrain par les professionnels ou les habitants avant toute analyse chiffrée, les objets de curiosité et d'étude étaient nombreux au sortir de la saison estivale. Et en premier lieu, quel regard en portaient les habitants des territoires concernés ? L'approche multi-acteurs – incluant la parole des habitants – étant un des piliers de l'action 3 du projet POCTEFA NATUR, c'est assez naturellement qu'a émergé cette étude complémentaire.

Approche méthodologique

Cette étude sociologique a été confiée à la promotion 2020-2021 de Master 1 Tourisme et Développement à l'ISTHIA-UT2J, encadrés par leurs enseignants dans le cadre de leur atelier terrain entre septembre 2020 et avril 2021.

Centrée sur le territoire de l'Ariège comme terrain d'application, l'étude a reposé sur une phase exploratoire de recherches bibliographiques et cadrage théorique, puis des entretiens qualitatifs semi-directifs conduits par les étudiants auprès de 26 habitants du territoire. Le guide d'entretien était composé de deux grandes parties : la première portant sur les pratiques de tourisme et de loisirs des habitants sur le territoire (dont activités de pleine nature), la seconde sur leur perception de l'activité et de la fréquentation touristique à l'été 2020 en Ariège.

Synthèse des principaux résultats

Les paragraphes qui suivent sont une synthèse des principaux résultats ressortis par les étudiants, articulée autour de questionnements qui ont poussé à définir les contours de cette étude.

La crise sanitaire a-t-elle modifié les pratiques de loisirs et d'activité de pleine nature pour les habitants de l'Ariège ? Les Ariégeois interrogés pour cette étude disent avoir pratiqué un peu plus les activités de pleine nature, notamment en montagne, suite au déconfinement. Cette augmentation de pratique étant surtout manifestée par des habitants qui pratiquaient déjà les activités de pleine nature avant le confinement et ont renforcé leur pratique. Elle semble peu concerner des personnes qui se seraient nouvellement mis à pratiquer des activités de pleine nature après le déconfinement.

Passant leurs vacances d'été 2020 en Ariège, les Ariégeois sont-ils devenus « touristes » sur leur propre territoire ? Pour les personnes interrogées, passer de « vraies vacances », c'est parti ailleurs, hors du département ou même à l'étranger. Être déconnectés, avoir une rupture avec la vie quotidienne, être libre et sans contraintes. De ce fait, les habitants interrogés ne se sont pas sentis « touristes » pour ceux qui sont restés en Ariège pour leurs vacances de l'été 2020, bien qu'ils aient dans l'ensemble davantage consommé des activités touristiques (restauration, activités, visites...) sur le territoire.

Quelle opinion des habitants de l'Ariège vis-à-vis de la fréquentation touristique du territoire ? Les habitants interrogés, dans leur grande majorité, apprécient que le tourisme se développe en Ariège car ils estiment que le territoire possède une grande richesse environnementale qui mérite d'être valorisée. Ils expriment aussi que le tourisme est un moyen de faire des rencontres, de générer des impacts positifs (économiques et vie culturelle, notamment). Un paradoxe ressort dans les discours : si le tourisme est globalement perçu positivement car il apporte de la vie et des retombées économiques, l'avis est plus nuancé concernant les touristes qui sont parfois considérés comme potentielles sources de nuisances. Finalement, rares sont les habitants réfractaires au développement touristique ; leurs arguments concernent davantage des comportements jugés inappropriés que le nombre de touristes à proprement parler.

ÉTAT DES LIEUX DES DISPOSITIFS ET OUTILS NUMÉRIQUES DE GESTION DES FLUX TOURISTIQUES

Objet et objectifs de l'étude

La période consécutive au premier confinement, entre fermeture des frontières internationales et besoin de « bouffée d'oxygène » des citoyens, a ramené sur le devant de la scène la problématique de la gestion des flux touristiques – en particulier dans les espaces naturels et autres territoires de montagne. Avec une difficulté complémentaire lorsqu'il est question d'activités de pleine nature, par essence diffuses sur les territoires : avant de gérer, comment estimer ces flux ?

La question qui s'est posée, au printemps 2021, a été de chercher à dresser un état des lieux des connaissances, des dispositifs existants (pleinement opérationnels ou expérimentaux) et autres outils numériques permettant de quantifier et de gérer les flux touristiques sur les territoires.

Approche méthodologique

Cette étude s'est articulée autour de trois grandes phases : des recherches bibliographiques et web – incluant un état de l'art sur la notion de capacité de charge touristique et les différentes approches disciplinaires et donc définitions qui s'y appliquent, des entretiens exploratoires avec une dizaine de professionnels confrontés à la question de la gestion des flux sur des sites ou territoires touristiques, et un travail de recensement et classification des dispositifs et outils numériques existants. Les expérimentations conduites dans le cadre du projet Interreg MED HERIT-DATA, présentées lors d'un séminaire en ligne en juin 2021, ont notamment été intégrées à l'étude.

Synthèse des principaux résultats

Indissociable de la question de la gestion des flux, la capacité de charge touristique est une notion complexe et difficile à établir. Pouvant être définie comme « *la mesure du nombre maximal de personnes pouvant vivre sur un territoire donné sans l'altérer* »³, elle varie selon que l'on s'intéresse à une capacité physique (en termes d'infrastructures, par exemple), de capacité écologique (capacité des écosystèmes à supporter des dégradations ou pollutions), de capacité psychologique ou sociale des visiteurs (qualité de la visite) ou des habitants (qualité de vie quotidienne, conflits d'usages), ou encore de capacité économique. La capacité de charge touristique inclurait finalement la prise en compte l'ensemble de ces paramètres : on en comprend dès lors toute la complexité.

Les dispositifs de gestion des flux touristiques qui ont été recensés au cours de cette étude ont pu être catégorisés selon trois grands axes.

Certains dispositifs visent à canaliser les flux sur un cheminement déterminé, au moyen de délimitations matérielles (barrières...) ou visuelles (fléchages...). Ce type de dispositif est employé régulièrement dans les espaces naturels : ganivelles dans les dunes, cheminements surélevés dans des milieux humides, ou indication à rester sur les sentiers dans certaines réserves de montagne, par

³ Chamberlain K., Carrying capacity, in *UNEP Industry and environment*, n° 8 January-June 1997, Paris, 1997

exemple. En matière de circulation routière, les itinéraires bis ou de délestage sont une autre manière de canaliser des flux. Certaines aires protégées, à l’instar du Parc national des Galapagos, canalisent les flux par l’intermédiaire de guides naturalistes à qui il est obligatoire de faire appel pour visiter l’archipel.

Une autre approche consiste à diffuser les flux touristiques, cette diffusion pouvant être envisagée aussi bien dans le temps que dans l’espace. La saisonnalité fait référence non seulement à un tourisme rythmé par les saisons, mais surtout à des ruptures de fréquentation qui impactent l’activité des destinations. L’étalement de saisonnalité est un moyen de diffuser les flux touristiques et leurs retombées économiques sur un territoire ; cette option peut néanmoins avoir un impact socio-psychologique auprès d’habitants qui préfèrent vivre avec une alternance de périodes touristiques et d’autres plus calmes. La diffusion dans l’espace, vers des sites moins fréquentés, est une autre possibilité – à condition que ces sites soient en capacité d’accueillir les nouveaux flux qui y sont réorientés.

Troisième approche en matière de gestion des flux touristiques : la limitation des accès. Cette limitation d’accès peut être amenée par le biais d’une réglementation spécifique, par exemple des réserves naturelles dont les accès sont interdits ou réservés à un public restreint, ou de certains sites touristiques qui ont établi des quotas à l’instar de Dubrovnik ou de la préfecture de Haute-Savoie concernant l’ascension du Mont-Blanc. A l’extrême, certains sites peuvent être totalement fermés au public, tels que Maya Bay en Thaïlande qui a réouvert en janvier 2022 après trois années de fermeture. Limiter les accès peut aussi se faire sur un argument financier (exemple de la taxe de débarquement à Venise), mais celui-ci n’est pas applicable aux espaces naturels français dont l’accès est gratuit. L’expérimentation médiatisée du Parc National des Calanques qui a pris le parti d’une campagne de « démarketing » représente une autre manière de limiter les accès à des sites où la fréquentation est devenue trop conséquente. Enfin, en matière de régulation des flux, la crise sanitaire est intervenue en forçant le développement de systèmes de canalisation des déplacements, mais surtout de réservation, y compris appliqués aux activités touristiques. Si leur pérennité n’est pas certaine dans une perspective post-covid, il y a là probablement des apprentissages à en retirer – à des fins de gestion des flux anticipée et désirée par les territoires touristiques.

Finalement, dans la pratique l’approche optimale pour gérer les flux touristiques sur un territoire reste à adapter selon chaque cas de figure. Il semble que l’approche ait besoin d’être conduite sur deux échelles spatiales : une échelle micro-locale, celle du site touristique, qui est la seule où la capacité de charge peut être définie avec pertinence, et une échelle territoriale qui a besoin de prendre en considération le territoire concerné comme un système et qui est donc éminemment plus complexe. Dans tous les cas, le dialogue entre les acteurs est essentiel pour œuvrer dans le sens de la conciliation des usages. En effet, si certains sites souffrent d’une sur-fréquentation qui a besoin d’être maîtrisée, la majorité des territoires touristiques sont davantage confrontés à la problématique de la conciliation des usages entre ceux, divers, des résidents du territoire, et ceux des touristes.

Le dernier volet de l’étude concernait un recensement des outils numériques dédiés à la gestion des flux touristiques. Ils ont été catégorisés selon leur public cible (professionnels et territoires d’une part, ou touristes d’autre part) et leur fonctionnalité principale (mesurer, visualiser ou analyser les flux touristiques). Concernant les activités de pleine nature, il ressort qu’il n’est actuellement pas faisable de quantifier avec précision les pratiquants sur l’ensemble d’un territoire. En revanche la diversité des outils (Eco-compteurs, Flux Vision ou Geostatistics, assortis des traditionnelles enquêtes de fréquentation auprès des touristes et des professionnels) permettent de fournir des estimations. Les

outils numériques offrent des possibilités en matière de visualisation (EcoVisio, Visit Data, ou encore Snap4City par exemple). Appliqué aux activités de pleine nature, la plateforme Outdoor Vision semble prometteuse pour visualiser l'usage du territoire par les pratiquants. Parmi les outils destinés aux touristes, citons certaines applications qui redirigent les flux en fonction de la fréquentation de tel ou tel site ; les parcs de loisirs ont une longueur d'avance sur le sujet.

Bilan et perspectives... au-delà de l'Observatoire NATTUR !

Au niveau de l'Observatoire NATTUR, la thématique de la fréquentation est abordée au moyen de l'application web, avec un double questionnement : la fréquentation observée par les usagers du territoire d'une part, et sa gestion – toujours perçue par les usagers – d'autre part.

Les outils numériques de mesure et/ou visualisation des flux touristiques sur les territoires existent, étant pleinement opérationnels ou encore en développement. Face à ces solutions techniques qui se déploient sur les territoires, le choix a été fait, dans le cadre du projet POCTEFA NATTUR, de ne pas se concentrer sur cet élément pour la conceptualisation de l'observatoire NATTUR afin de concevoir et développer une nouvelle approche, complémentaire à ces solutions autour de la fréquentation.

Concernant la mesure des pratiquants d'activités de pleine nature, il ressort que cette estimation doit être basée sur un croisement des différents outils disponibles, entre études de fréquentations traditionnelles, observations de terrain, retours des professionnels, Eco-compteurs, dispositifs du type Flux Vision Tourisme, ou la nouvelle plateforme Outdoor Vision.

Chacun de ces outils permettant de saisir une pièce de l'ensemble. Des perspectives émergent, au-delà du projet POCTEFA NATTUR, dans le croisement de ces différents dispositifs.

Et en matière de gestion de la fréquentation sur ces activités de pleine nature, une des clefs reposera sans doute sur la concertation entre les acteurs – touristes et non touristes – visant la conciliation d'usages diversifiés sur un territoire partagé.

DEUXIEME PARTIE :

GUIDE MÉTHODOLOGIQUE DE L'OBSERVATOIRE NATTUR ET DE SON APPLICATION WEB

L'OBSERVATOIRE NUMÉRIQUE TERRITORIALISÉ DU TOURISME : OBSERVER L'ÉCOSYSTÈME TOURISTIQUE DANS UNE APPROCHE TERRITORIALE DU DÉVELOPPEMENT

L'observatoire numérique territorialisé du tourisme : objet et principes

L'ensemble des études conduites tout au long du projet NATTUR, des échanges avec les partenaires dans et en-dehors de la zone POCTEFA, de la veille menée en continu autant sur l'évolution des solutions techniques que sur les questionnements auxquels sont confrontés les territoires touristiques, a conduit à conceptualiser l'Observatoire NATTUR.

Le dispositif développé est un observatoire de l'écosystème touristique dans une approche territoriale du développement. Cela signifie qu'il permet

- d'observer l'évolution d'indicateurs économiques, sociaux et environnementaux sur un territoire : hébergements marchands, logements et résidences secondaires, dynamique démographique, évolution de l'emploi et des revenus, évolution des commerces et des services, zones naturelles préservées.
- et d'interroger l'écosystème touristique du territoire étudié : l'activité touristique, les interrelations avec les différentes activités du territoire, les interactions avec les acteurs du territoire, les incidences du tourisme sur les ressources du territoire.

En clair, l'Observatoire NATTUR propose d'observer non plus seulement l'activité touristique (offre et fréquentation), mais le territoire touristique dans sa complexité – par le prisme d'indicateurs sélectionnés – afin de positionner la place et le rôle du tourisme au sein de cet écosystème touristique territorial.

Les données qui alimentent l'observatoire numérique territorialisé du tourisme sont issues de deux grandes sources :

- des données ouvertes (open data), sélectionnées selon leur pertinence au regard du cadre de référence, et leur qualité (régularité de mise à jour...);
- des données collectées au moyen d'une application web spécifiquement conçue et développée dans le cadre du projet NATTUR, présentée ci-après.

Les données sont géolocalisées, datées, ouvertes et mises à jour automatiquement, collaboratives et intégrant une approche multi-acteurs.

Le traitement des données se fait en s'appuyant sur le cadre de référence du tourisme facteur de développement.

L'échelle de traitement et d'analyse proposée est l'échelle communale, qui présente l'avantage du découpage du territoire le plus précis possible et permet ensuite de composer des territoires-projet par agrégation des communes désirées. Il devient ainsi possible de s'affranchir des limites territoriales administratives, et d'étudier un territoire traversé par une itinérance, un PNR ou un PETR, ou toute autre destination touristique.

La restitution des données est proposée au moyen de deux interfaces :

- un tableau de bord de la place du tourisme sur le territoire qui restitue les données issues de l'open data. Ce tableau de bord restitue les données au travers d'une représentation cartographique, de graphiques et de « chiffres clés » selon les thématiques observées ;
- une cartographie des données collectées par le biais de l'application web multi-acteurs.

La mise en parallèle de ces deux outils de restitution permet, *in fine*, par une meilleure compréhension de la place du tourisme sur un territoire et de la perception des acteurs à son égard, d'éclairer les prises de décision en faveur d'un tourisme facteur de développement.

Visualisation et analyse des données open data : tableau de bord de la place du tourisme sur le territoire

Le tourisme est un phénomène éminemment complexe : multi-acteurs, mais aussi multisectoriel et transversal. S'il existe quelques activités qui peuvent aisément être catégorisées comme relevant du tourisme (le cas des hébergements marchands), la catégorisation est néanmoins souvent plus délicate. L'économie de la restauration, pourtant identifiée « touristique », ne vit-elle pas aussi grâce à la population résidente d'un territoire ? A l'inverse, bon nombre de professions ne sont pas considérées comme relevant de l'économie touristique alors que ces entreprises peuvent vivre grâce au tourisme – dans des proportions variables selon les territoires. Le boulanger n'est pas professionnel du tourisme et pourtant, certains vivent en grande partie grâce à l'afflux touristique. Autre exemple avec les professionnels du bâtiment, secteur « non touristique » pourtant bel et bien concerné par le tourisme sur des territoires à forte dynamique de résidences secondaires. Les exemples pourraient se multiplier.

En clair, selon le cadre de référence du tourisme facteur de développement, où l'interrogation des retombées du tourisme sur le territoire est primordiale, il n'est pas possible d'identifier un « secteur touristique » qu'on pourrait amener en comparaison aux autres secteurs d'activité. L'écosystème touristique est complexe et diffus, le tourisme pouvant finalement se retrouver dans presque tous les domaines d'activité. La question de la place du tourisme sur un territoire nécessite de mettre en perspective l'activité touristique vis-à-vis de l'ensemble de la dynamique du territoire étudié, sous ses composantes économique, sociale, environnementale, etc.

C'est la proposition qui est faite avec cet Observatoire NATTUR et son tableau de bord de la place du tourisme sur le territoire.

Le tableau de bord de la place du tourisme sur le territoire est présenté en 6 onglets, pour les 6 thématiques observées à partir de l'open data : hébergements marchands, résidences secondaires, population, emploi et revenus, commerces et services, zones naturelles. Un septième onglet « observation globale » extrait une synthèse de ces 6 thématiques à partir de chiffres-clefs.

Chacun de ces onglets est présenté selon une même logique : quelques chiffres clefs vis-à-vis de la thématique, un ou deux graphiques, et une représentation cartographique.

Précaution d'usage avant lecture du tableau de bord : celui-ci est alimenté exclusivement par des données disponibles en open data, mises à jour régulièrement et rattachées à une échelle communale. Ces critères de sélection, qui garantissent le fonctionnement ouvert et dynamique de l'observatoire, restreignent les jeux de données qu'il est possible d'intégrer. Ils garantissent également que le dispositif puisse fonctionner partout sur le territoire français, ce qui exclut aussi des jeux de données parfois ouverts et pertinents au regard de certaines thématiques. Il se peut donc, selon les thématiques, que les institutions sur les territoires aient accès à d'autres jeux de données pour une photographie plus complète d'une situation donnée. Ce tableau de bord se veut un outil complémentaire entre les mains des gestionnaires et décideurs : à chacun d'associer les différents outils auxquels il a accès pour éclairer la prise de décision.

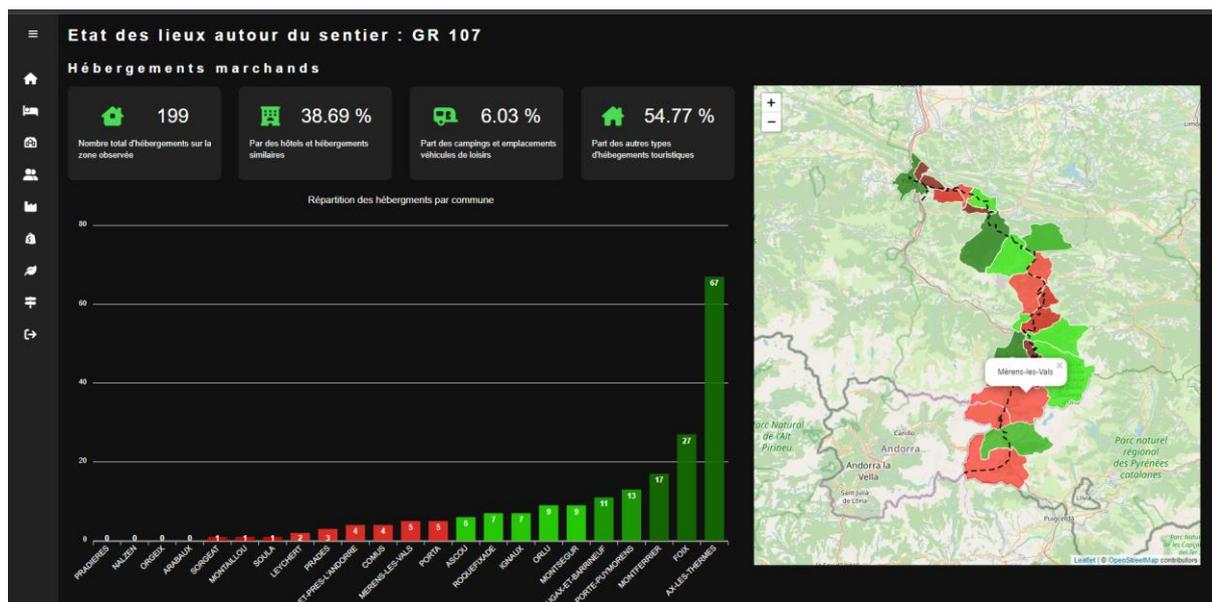
De même, les intervalles de temps pour observer des évolutions ont été définies en grande partie fonction des données disponibles. Parfois des restructurations de jeux de données rendent impossibles des observations d'évolutions sur des pas de temps plus longs qu'initialement souhaité, par exemple.

Explication des onglets thématiques :

L'onglet « **hébergements marchands** » présente les 4 indicateurs clefs suivants :

- nombre total d'hébergements marchands sur le territoire étudié,
- part des hôtels et hébergements associés,
- part des campings et emplacements de véhicules de loisirs,
- part des autres types d'hébergements touristiques.

Le graphique représente la répartition, en nombre absolu, d'hébergements sur chacune des communes du territoire étudié. Ces données proviennent de la base SIRENE.

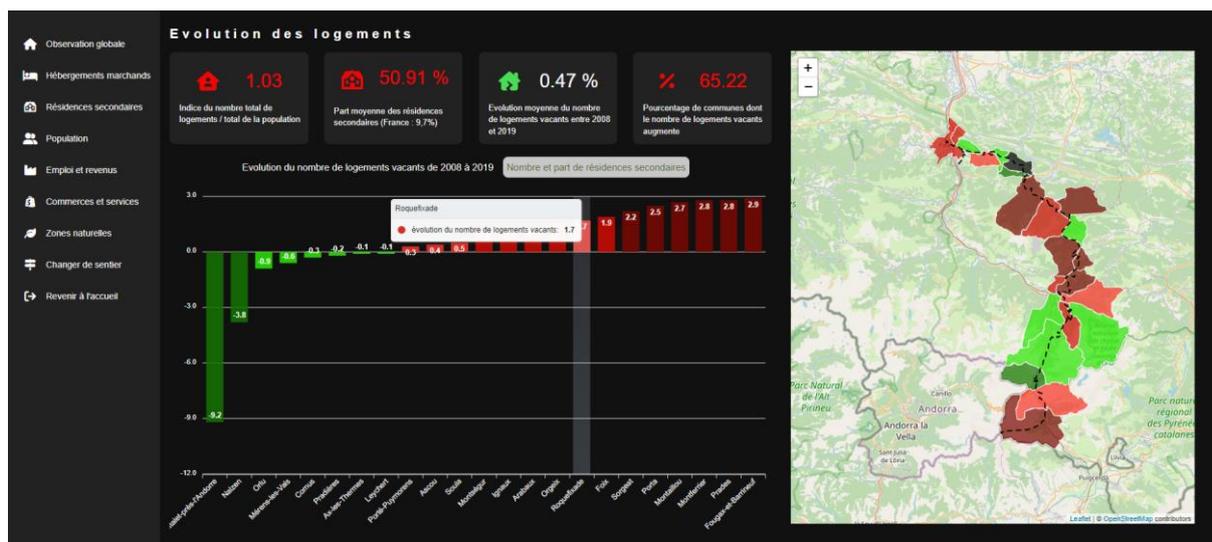


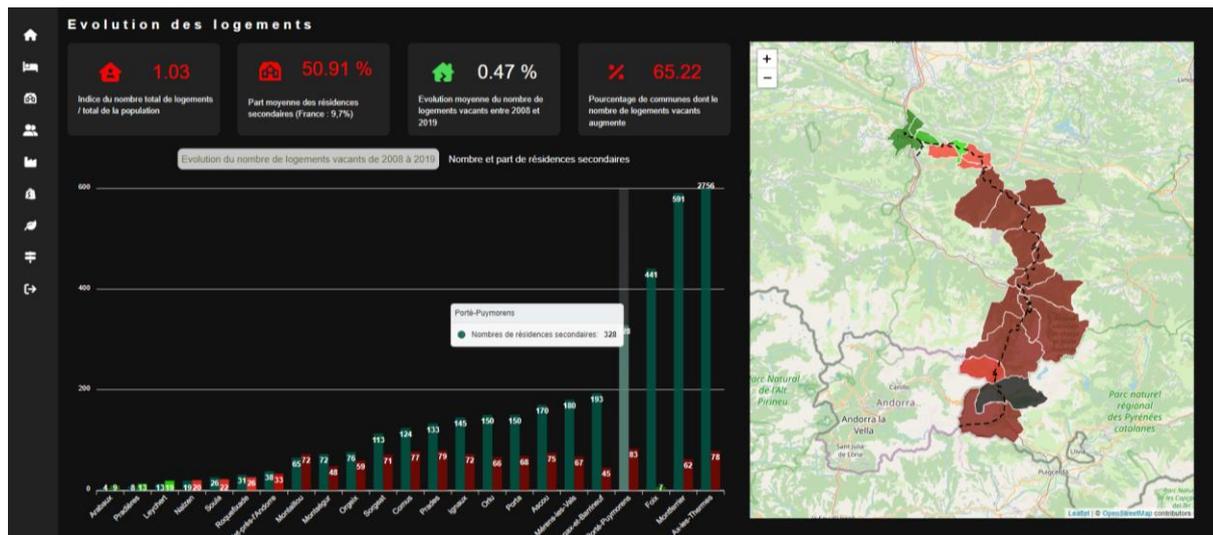
Capture écran de l'onglet « Hébergements marchands »

L'onglet « **évolution des logements** » présente comme indicateurs clés :

- l'indice du nombre total de logement par rapport à la population du territoire,
- la part moyenne des résidences secondaires sur le territoire,
- l'évolution moyenne du nombre de logements vacants (sur la période 2008-2019),
- la part de communes dont les logements vacants sont en augmentation sur le territoire étudié.

Cet onglet propose deux graphiques : un premier concernant l'évolution du nombre de logements vacants dans chaque commune (sur la période 2008-2019) et un second qui présente le nombre et la part des résidences secondaires pour chaque commune.



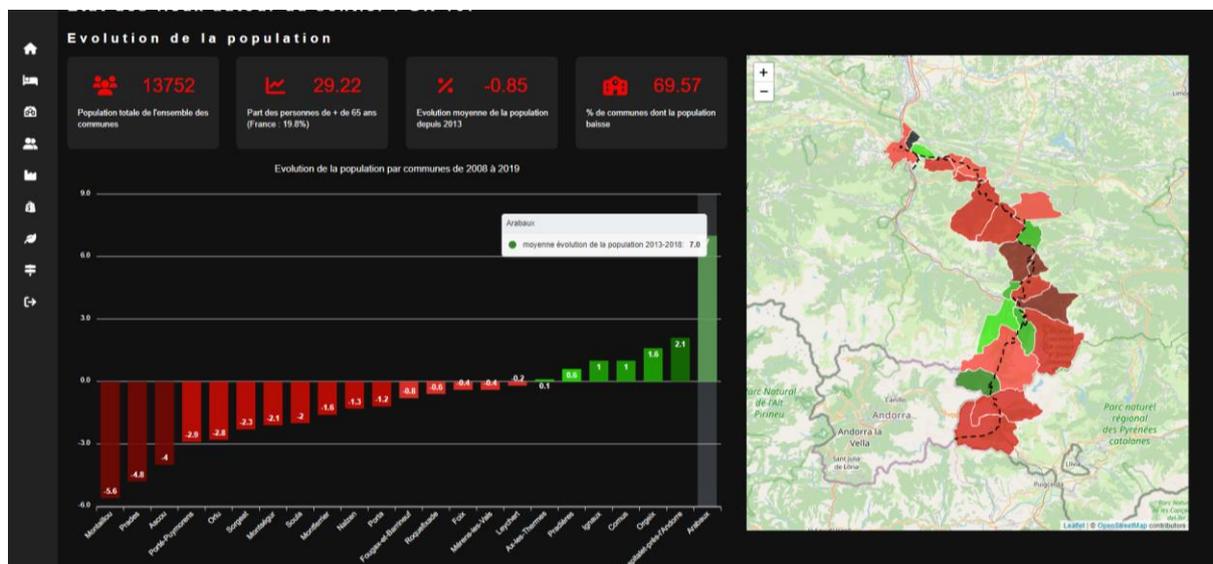


Captures écran de l'onglet « Evolution des logements »

L'onglet « **évolution de la population** » présente comme indicateurs clefs :

- la population totale du territoire concerné,
- la part des personnes âgées de plus de 65 ans sur le territoire,
- l'évolution moyenne de la population sur l'ensemble du territoire (depuis 2013),
- la part de communes du territoire étudié dont la population est en baisse.

Le graphique représente l'évolution de la population sur la période 2013-2018 pour chaque commune du territoire.

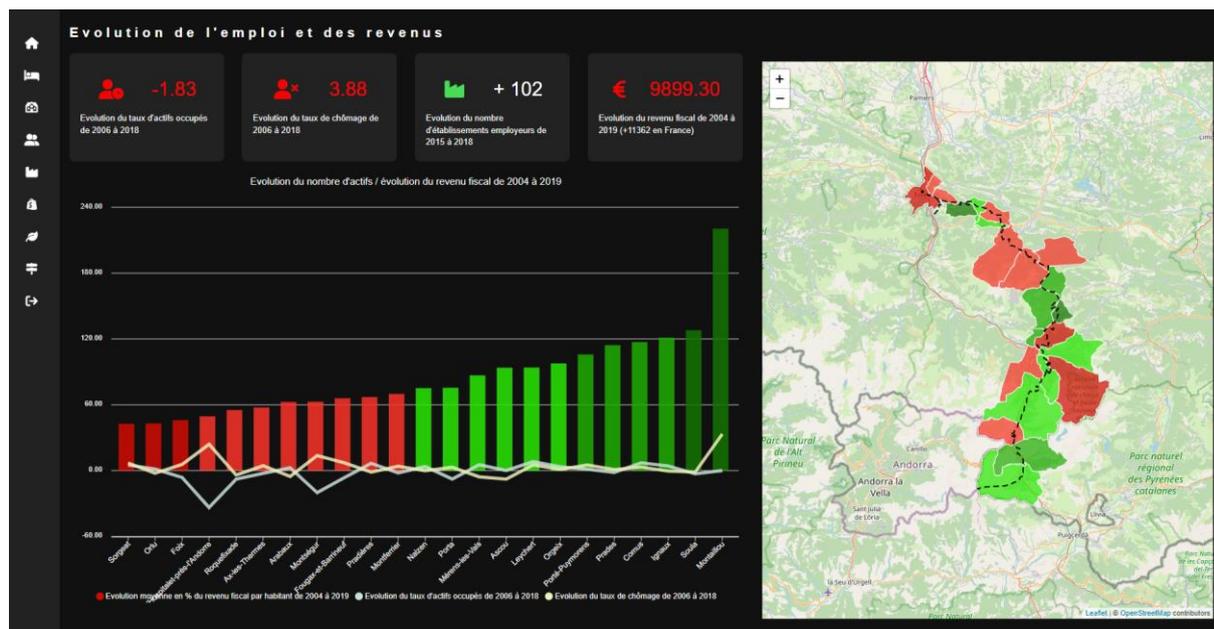


Capture écran de l'onglet « Evolution de la population »

L'onglet « **évolution de l'emploi et des revenus** » présente pour indicateurs clefs :

- l'évolution du taux d'actifs occupés (sur la période 2006 à 2018),
- l'évolution du taux de chômage (sur la même période),
- l'évolution du nombre d'établissements employeurs (de 2015 à 2018),
- l'évolution moyenne pour le territoire, du revenu fiscal (entre 2004 et 2019).

Le graphique présente trois éléments, pour chaque commune du territoire étudié : l'évolution moyenne en % du revenu fiscal par habitant (de 2004 à 2019), l'évolution du taux d'actifs occupés et du taux de chômage (de 2006 à 2018).



Capture écran de l'onglet « Evolution de l'emploi et des revenus »

L'onglet « **commerces et services** » présente comme indicateurs clefs :

- le nombre moyen d'équipement par commune,
- le taux moyen d'équipement pour 1000 habitants,
- le nombre moyen de commerces de proximité⁴ par commune,
- l'évolution moyenne de nombre de commerce alimentaires sur les 5 dernières années.

Le graphique présente le nombre de commerces de proximité existant sur chaque commune du territoire étudié.

⁴ Définition du « commerce de proximité » selon l'INSEE – dont sont issues les données exploitées dans le tableau de bord :

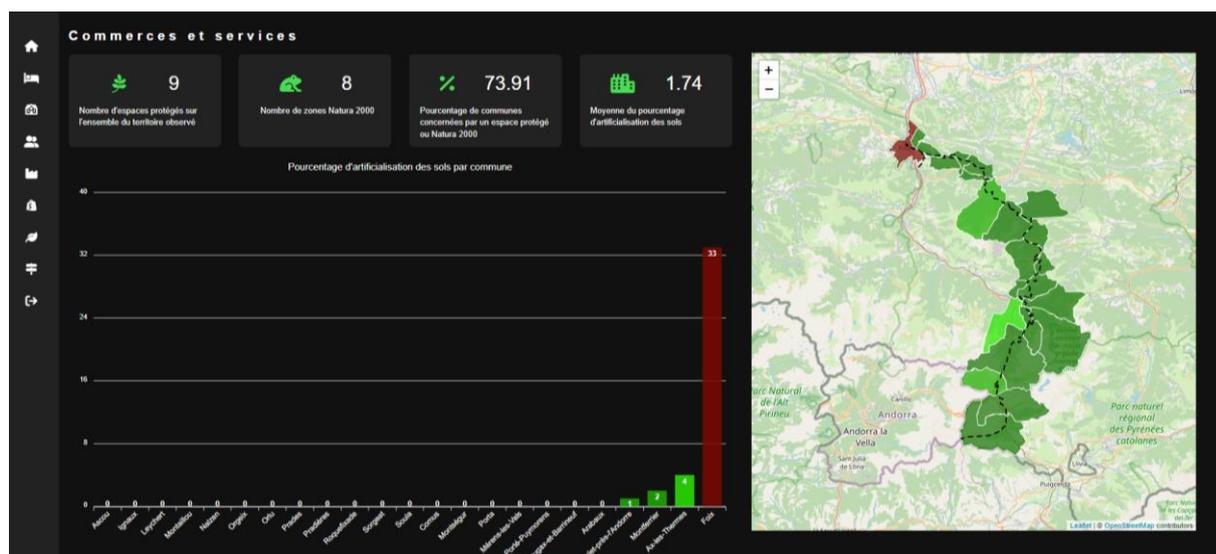
« Le repérage du **commerce de proximité** a été défini dans le cadre des travaux du conseil stratégique du commerce de proximité, installé en 2009. Il regroupe l'ensemble des commerces de quotidienneté et des commerces en pôle de vie.

« Le **commerce de quotidienneté** regroupe les commerces pour lesquels les achats des consommateurs sont quotidiens, ou du moins très fréquents : commerce alimentaire spécialisé (boulangeries-pâtisseries, boucheries-

L'onglet « **zones naturelles** » présentent comme indicateurs clefs :

- le nombre d'espaces protégés⁵ sur l'ensemble du territoire observé,
- le nombre de zones Natura 2000 sur le territoire,
- le pourcentage de communes du territoire concernées par un espace protégé ou une zone Natura 2000,
- la moyenne du taux d'artificialisation des sols pour l'ensemble du territoire observé.

Le graphique illustre le pourcentage d'artificialisation des sols pour chaque commune du territoire.



Capture écran de l'onglet « Zones naturelles »

Enfin, l'onglet « **observation globale** » présente 4 indicateurs clefs sur le territoire traversé par l'itinéraire :

- le nombre de communes traversées,
- le nombre d'EPCI traversées,
- le nombre de départements traversés,
- la longueur de l'itinéraire.

⁵ Définition de la notion d'espace protégé au regard de l'Inventaire National du Patrimoine Naturel, base dont sont issues les données figurant dans le tableau de bord :

« Selon l'Union Internationale pour la Conservation de la Nature (UICN), **un espace protégé** est « un espace géographique clairement défini, reconnu, consacré et géré, par tout moyen efficace, juridique ou autre, afin d'assurer à long terme la conservation de la nature ainsi que les services écosystémiques et les valeurs culturelles qui lui sont associés ».

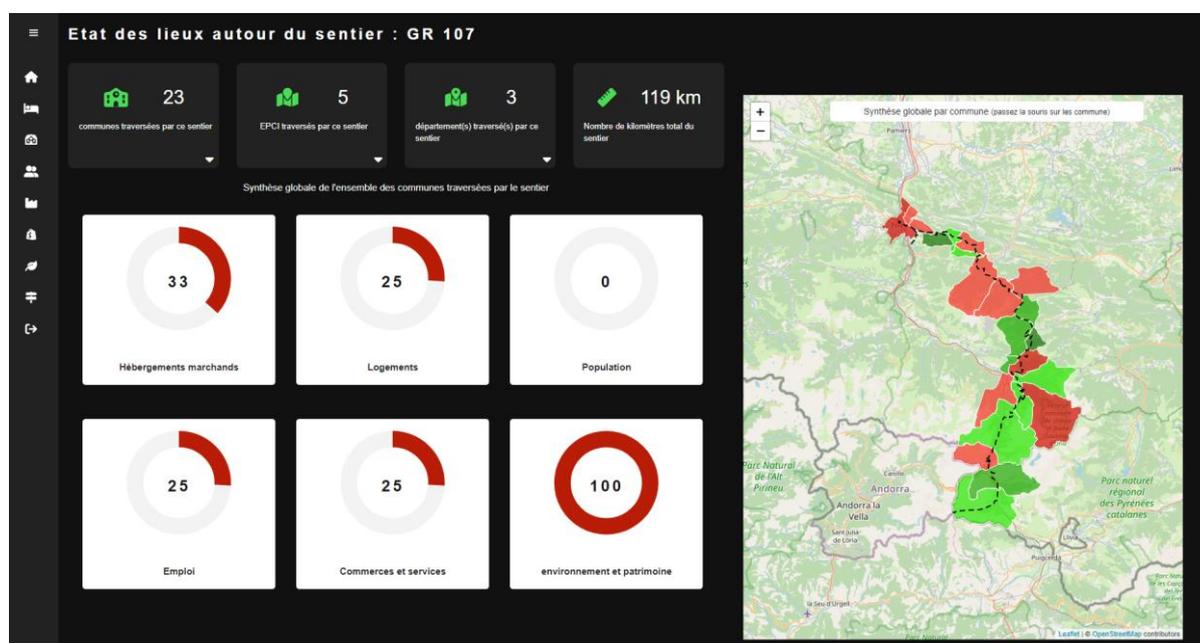
[...]

« Les sites **Natura 2000** ne figurent pas dans cette base nationale car ils font l'objet d'un programme spécifique géré par le MNHN. »

Cette distinction des bases de données faite par le Museum National d'Histoire Naturelle qui les a structurées et les met à disposition, explique de faire apparaître deux indicateurs distincts.

Il présente également 6 scores globaux qui représentent chacun, à l'échelle du territoire observé, une synthèse des 6 thématiques développées dans les 6 onglets explicités dans les paragraphes ci-dessus. Ces scores sont déterminés sur une base 100 :

- Hébergements marchands : score déterminé par rapport à la base SIRENE ;
- Logement : score comprenant l'indice de logement par habitant, la part des résidences secondaires, l'évolution du nombre de logements vacants et le pourcentage de communes dont le nombre de logements vacants augmente, toujours rapportés aux moyennes nationales.
- Population : score tenant compte de la population du territoire (par rapport à la population moyenne par commune), du taux de vieillissement de la population, de l'évolution démographique et du nombre de communes du territoire dont la population est en baisse.
- Emploi et revenus : score déterminé à partir de l'évolution du taux d'actifs occupés et du taux de chômage, de l'évolution du nombre d'établissements et de l'évolution moyenne des revenus (tenant compte de l'inflation sur la période retenue).
- Commerce et services : score comprenant le nombre moyen d'équipements, le taux d'équipement pour 1000 habitants (rapporté à la moyenne nationale), le nombre de commerce (moyenne par commune à l'échelle du territoire), l'évolution du nombre de commerces alimentaires.
- Zones naturelles : score tenant compte du nombre de communes du territoire concernées par un espace protégé et du taux d'artificialisation des sols (rapporté à la moyenne nationale).



Capture écran de l'onglet « observation globale » du tableau de bord de la place du tourisme sur le territoire

L'APPLICATION WEB NATTUR : COLLECTER ET ANALYSER LES PERCEPTIONS DES DIFFÉRENTS ACTEURS DU TERRITOIRE VIS-À-VIS DE L'ACTIVITÉ TOURISTIQUE

Objet de l'application : donner la parole aux acteurs du territoire

L'application NATTUR est l'une des composantes de l'observatoire numérique territorialisé du tourisme. Elle constitue un outil de collecte de données géolocalisées, datées et renseignées par les acteurs du tourisme sur un territoire.

Le fait de collecter des données géolocalisées et datées permet d'observer la ponctualité, pérennité ou récurrence de phénomènes dans le temps et dans l'espace. Et ainsi, de mieux comprendre si ces phénomènes sont structurels ou conjoncturels.

L'application donne la parole aux différents usagers du territoire, selon une segmentation qui a été validée par la toute première étude conduite dans le cadre de cette action expérimentale du projet NATTUR : les élus/décideurs, les socioprofessionnels du tourisme, les touristes, les habitants du territoire. Grâce à cette segmentation des profils d'usagers, il devient possible de confronter leurs regards : quelles divergences ou quelles convergences de points de vue ? Sur quelles thématiques, ou en quels lieux ces accords ou désaccords se manifestent-ils ?

Le Chemin des Bonshommes (GR107) constitue le terrain d'expérimentation pour ce prototype créé dans le cadre du projet POCTEFA NATTUR. Les utilisateurs de l'application sont invités à s'exprimer sur l'itinéraire de randonnée qu'ils parcourent, ainsi que sur le territoire qu'ils traversent, son offre touristique et ses aménités patrimoniales.

Il s'agit à ce jour d'un dispositif unique, encore à l'état de prototype, qui va beaucoup plus loin que le simple signalement de « problèmes ». Un des enjeux était également de ne pas tomber dans l'écueil du dispositif de partage d'avis uniquement basés sur les émotions et où, finalement, seuls ou presque les utilisateurs aux opinions extrêmes (très contents et forts mécontents) se manifestent. De fait, la conceptualisation de l'application a visé à combiner le partage d'observations factuelles, auxquelles sont associés des ressentis.

Principe de fonctionnement : partager des observations factuelles géolocalisées et datées sur un territoire touristique, associées à des émotions

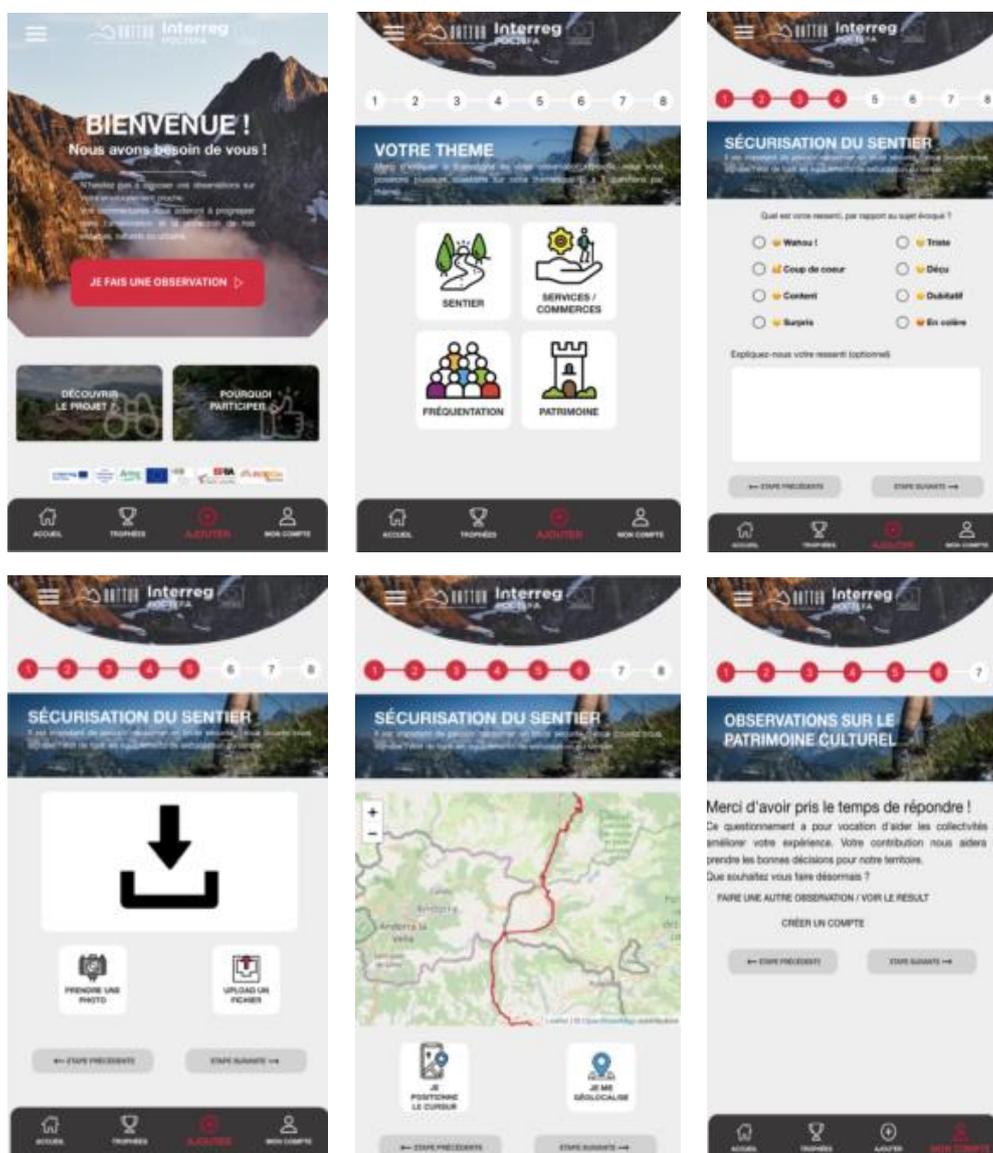
Pour une grande fluidité et simplicité d'usage par tous, l'arborescence de l'application a été pensée par clés d'entrée thématiques afin de balayer le champ le plus large possible des observations. Il peut s'agir d'observations concernant :

- Les sentiers, que ce soit sur le balisage, la sécurisation, l'état ou la signalétique.
- Les services et commerces : l'hébergement, la restauration, les activités, les mobilités, les services publics ou les services professionnels dédiés aux randonneurs

- La fréquentation et sa gestion.
- Le patrimoine et l'environnement : bâti, culture locale, faune-flore et paysages.

Chacune de ces sous-catégories étant elle-même subdivisée jusqu'à l'observation la plus fine possible, chaque fois représentée par un pictogramme. Ainsi, l'utilisateur a juste à se laisser guider et une fois la bonne catégorie choisie, il partage le fait observé en précisant son propos au moyen de jauges ou choix multiples ou uniques (selon les items choisis). Il peut ensuite rattacher un ressenti à son observation, éventuellement ajouter un court texte libre ou envoyer une photo de son observation visant à illustrer son propos.

Dernière étape avant de valider son observation, l'application propose de se géolocaliser instantanément, ou de se positionner manuellement sur la carte : pratique pour les usagers qui préfèrent saisir leur téléphone et partager leur observation à l'étape ou à la fin de la randonnée.



Captures d'écran de l'application web NATTUR

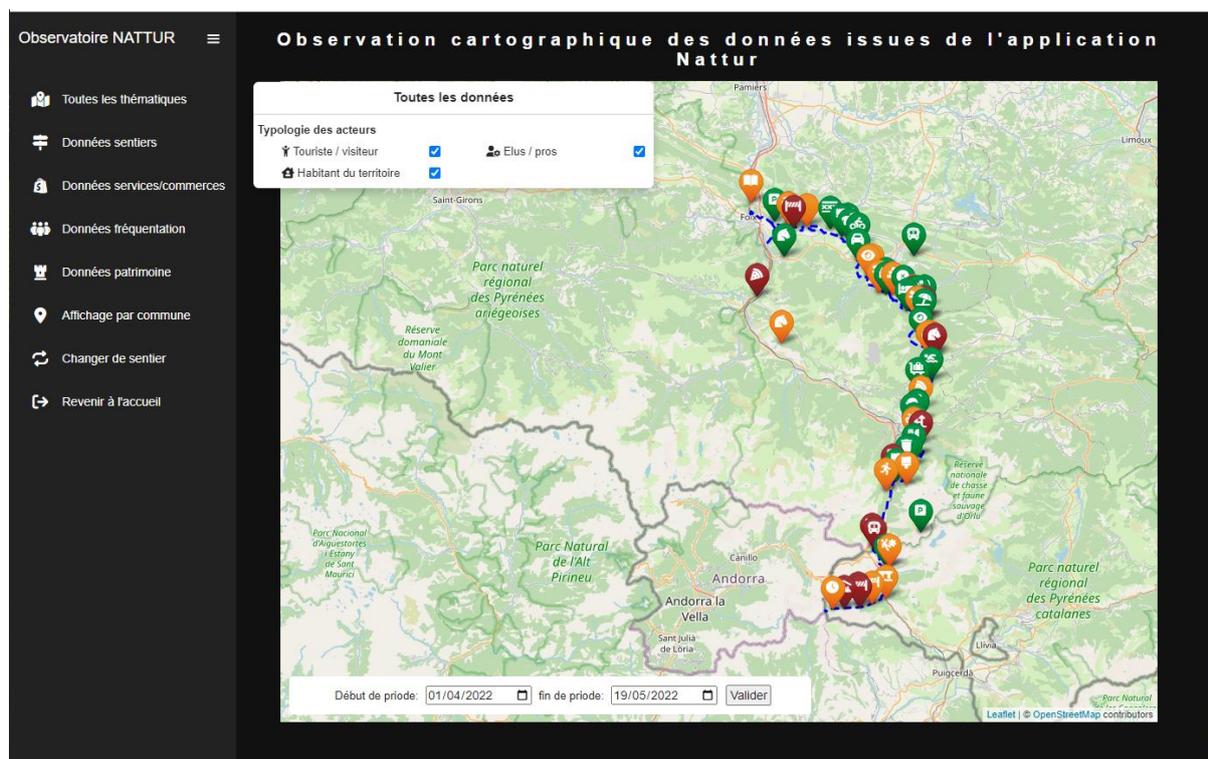
Visualisation et analyse des données collectées grâce à l'application NATTUR : le baromètre « Regards Croisés »

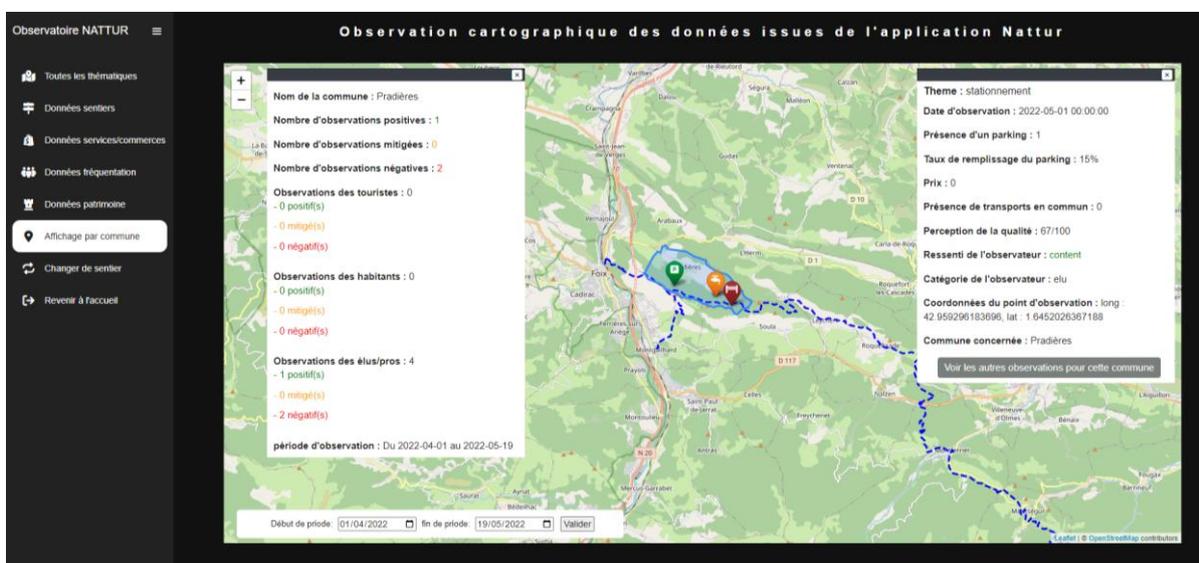
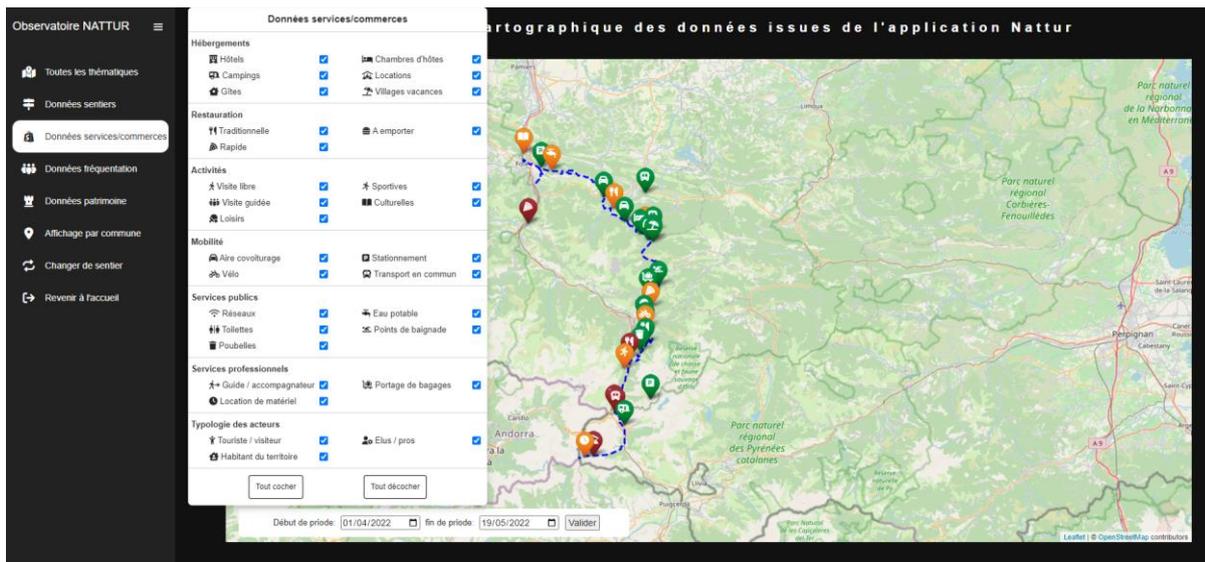
En matière d'analyse, ces données géolocalisées permettent une visualisation cartographique des différentes observations partagées par les usagers du territoire, le long de l'itinéraire de randonnée étudié. Les données peuvent être affichées par type d'acteur, par grande thématique (sentier, services et commerces, fréquentation, patrimoine), ou même par item spécifique. Une dernière fonctionnalité permet un affichage à l'échelle de chaque commune traversée par le sentier étudié.

Pour chaque observation partagée, un simple clic sur le marqueur donne les précisions : date, coordonnées géographiques, catégorie de l'acteur qui a partagé l'observation, caractérisation de l'observation et du ressenti associé.

Enfin, les données collectées étant datées, il est possible de définir un pas de temps spécifique à l'analyse voulue.

Avec cet outil, il devient donc possible de visualiser de façon cartographique les convergences ou divergences de regards des différents acteurs, tenant compte de la temporalité des observations partagées, et de mettre en lumière des accords ou distorsions autour de thématiques spécifiques, de la fréquence ou la récurrence d'observations.





Captures écran du baromètre « Regards Croisés, l'interface de visualisation des données collectées grâce à l'application NATTUR

PERSPECTIVES DE DÉVELOPPEMENT DE L'OBSERVATOIRE NUMÉRIQUE TERRITORIALISÉ DES ACTIVITÉS DE PLEINE NATURE

L'observatoire numérique territorialisé du tourisme et l'application web associée, conceptualisés et développés dans le cadre du projet POCTEFA NATTUR, constitue un modèle expérimental, innovant dans son approche conceptuelle et dans son fonctionnement, d'observation des territoires touristiques. L'ensemble de ces outils numériques sont aujourd'hui à l'état de prototypes qui ont besoin d'être confrontés au terrain afin d'être consolidés et améliorés. Comme tout prototype, ces outils ont besoin d'être confrontés au terrain, et des pistes d'améliorations apparaissent déjà à mesure des tests d'utilisation.

Dans l'immédiat, une phase participative d'expérimentation de l'application web est programmée pour l'été 2022 sur le Chemin des Bonshommes, faisant appel aux randonneurs qui empruntent tout ou partie de l'itinéraire. Le déploiement de cette phase de test va s'appuyer sur le partenariat avec l'ADT Ariège Pyrénées, le réseau des hébergements touristiques situés le long de l'itinéraire, et le Comité Départemental de Randonnée Pédestre afin de faire appel à son réseau de bénévoles. Cette phase vise en premier lieu à tester l'application par un échantillon de randonneurs volontaires et à en obtenir des retours pratiques du point de vue de l'utilisateur. En parallèle, les données collectées par ce moyen vont permettre d'alimenter la base de données NATTUR pour produire des analyses-test sur le territoire traversé par le GR107, croisant le baromètre Regards Croisés et le Tableau de bord de la place du tourisme sur le territoire.

A terme, le déploiement de l'application sur un territoire pilote nécessitera le développement d'une fonctionnalité communautaire associée, permettant aux utilisateurs d'accéder aux données partagées par la communauté, ce qui constituera un argument en faveur de l'intérêt de l'application.

Concernant le tableau de bord alimenté par l'open data, il pourra être progressivement enrichi d'autres thématiques, à mesure de la mise à disposition des jeux de données. Les échanges avec les partenaires du projet POCTEFA NATTUR ont par exemple fait remonter un intérêt autour des impacts environnementaux de l'activité touristique sur un territoire. Un travail de recensement des jeux de données disponibles, effectué en 2021, a mis en évidence que les données à ce sujet ne sont pas encore structurées avec suffisamment de rigueur et de cohérence entre les territoires pour pouvoir être intégrées à l'observatoire ; surtout, elles sont rarement rattachées à une échelle territoriale ce qui ne permet pas de les intégrer au mode de fonctionnement de l'observatoire. Une veille à ce sujet va être mise en place.

Il serait intéressant également, de pouvoir intégrer à l'observatoire numérique territorialisé du tourisme certaines dimensions déjà observées par les institutions : citons par exemple l'offre touristique, l'offre de transports et de mobilités, ou encore la fréquentation.

Sur ce dernier point, l'étude conduite au printemps 2021 et les échanges avec une diversité d'acteurs sur les territoires dans et hors zone POCTEFA ont mis en exergue que des progrès restent à faire en matière de mesure des flux touristiques, en particulier lorsqu'il s'agit des activités de pleine nature. Des innovations à ce sujet restent à imaginer.

Parmi les perspectives de développement de ces outils, se dessine l'intérêt d'étudier les compatibilités ou complémentarités avec d'autres outils ou dispositifs existants, de Flux Vision à Outdoor Vision en passant par le Hub d'Information Touristique du CRTL Occitanie, pour ne citer qu'eux.

Enfin, dans une dynamique de coopération transfrontalière, la création de l'observatoire numérique du tourisme s'est retrouvée confrontée à une difficulté majeure : la structuration des données n'est pas du tout organisée de la même manière de part et d'autre de la frontière, et les échelles territoriales ne sont pas comparables (comment comparer une commune espagnole et une commune française, leur superficie étant radicalement différente ?). Un observatoire numérique territorialisé transfrontalier nécessiterait de se pencher sur le vaste défi de l'harmonisation des données des deux côtés des Pyrénées... En attendant, à défaut d'être automatisé côté espagnol, le modèle expérimental tel qu'il a été développé dans le projet POCTEFA NATTUR pourrait permettre une analyse du territoire souhaité en entrant manuellement les données.