

Rapport du Président

Commission Permanente
du vendredi 13 avril 2012

Service instructeur

Service du Développement économique,
de l'Enseignement Supérieur et du Tourisme

2^{ème} Commission –
N° CP-2012-4-2-11

Service consulté

**CONVENTION CADRE DE PARTENARIAT RELATIVE A L'OBSERVATOIRE
REGIONAL DU TOURISME D'ALSACE**

Résumé : Dans le cadre du présent rapport, il est proposé :

- d'approuver une convention cadre multi partenariale relative à l'Observatoire Régional du Tourisme d'Alsace (ORTA) qui vise à instituer une gouvernance partagée de cet outil et un pilotage commun des actions, permettant de développer une meilleure connaissance du domaine touristique et notamment de ses retombées économiques en Alsace et dans les territoires,
- de désigner un délégué titulaire et un délégué suppléant pour représenter le Conseil Général du Haut-Rhin au sein du Comité de Pilotage de l'ORTA.

I. Rappel du rôle et des missions de l'ORTA

Créé en 1992, l'Observatoire Régional du Tourisme d'Alsace (ORTA) a pour mission de favoriser la connaissance de l'activité touristique dans la région. Il réalise des études statistiques sur les retombées économiques du tourisme en Alsace, réunit les informations essentielles sur l'actualité et les tendances des clientèles régionales, nationales, européennes et internationales.

L'ORTA relève juridiquement et administrativement du Comité Régional du Tourisme d'Alsace (CRTA), qui met trois salariés à sa disposition pour la mise en œuvre de ces actions. Il a disposé en 2011, d'un budget de 380 000 € financé par la Région et l'Etat (DIRECCTE Alsace).

Il intervient au profit de tous les acteurs du tourisme en Alsace. Les entreprises du secteur tout comme les collectivités, les partenaires institutionnels, les fédérations professionnelles, les offices de tourisme et le réseau associatif ont recours à ses services pour préparer, conforter et prendre, en toute connaissance de cause, les décisions nécessaires à leur développement.

Chaque mois, l'ORTA mesure les flux touristiques, non seulement dans l'hôtellerie et les gîtes, mais également dans les campings et les centres de vacances. Une fois par an, il réalise un état de l'offre touristique (hébergements, loisirs, visites,...) au profit de tous les acteurs de l'économie touristique en région. Il réalise, en outre, des études sectorielles de profil relatives aux clientèles et porte également son attention sur les marchés significatifs pour l'Alsace.

Les missions de l'ORTA, avant la mise en œuvre de la convention cadre qui vous est proposée, sont présentées dans l'annexe 2 au présent rapport.

L'ensemble de ses analyses et synthèses est diffusé via le site Internet « Clic Alsace » (www.clicalsace.com). La fréquentation de ce site le place, en termes de référencement, au premier rang des observatoires régionaux du tourisme identifiés par le moteur de recherche Google. Son accès est entièrement gratuit.

La vitalité de l'économie touristique est devenue un enjeu majeur pour l'ensemble des territoires et des décideurs publics et privés alsaciens. Le succès décisif des marchés de Noël en Alsace, l'essor du tourisme de nature dans notre région, la puissante attractivité du vignoble alsacien et tout récemment le retentissement qu'a eu, auprès du public et à travers les médias, l'organisation du Rallye d'Alsace sont autant d'exemples, parmi beaucoup d'autres, de la nécessité :

- de bien mesurer le poids de la filière touristique en terme d'activité, de croissance et d'emploi, à chaque niveau territorial pertinent ;
- de bien anticiper les évolutions à venir, de même que les effets d'une concurrence mondialisée, y compris dans ce domaine, dans notre région.

Pour toutes ces raisons, l'outil efficient que constitue, d'ores et déjà, l'ORTA appelle une plus large association des collectivités majeures, qui pèsent d'un poids décisif dans l'essor du tourisme en Alsace.

C'est la raison pour laquelle l'Etat et la Région, actuels co-financeurs de l'ORTA, se sont prononcés en faveur du renforcement du dispositif existant, en invitant les autres collectivités à s'y associer.

La nécessité s'est faite jour d'une convention cadre qui réunit tout naturellement, autour d'objectifs arrêtés d'un commun accord, l'Etat, la Région Alsace, les Départements du Haut-Rhin et du Bas-Rhin et les agglomérations de Colmar, Mulhouse et Strasbourg. Cette convention cadre permet en effet de décliner, année après année, un plan d'actions qui répondra au plus près aux attentes de ses signataires, en leur donnant les moyens d'évaluer les politiques publiques et de connaître les retombées économiques du tourisme.

Un groupe de travail, chargé d'élaborer les contours d'une nouvelle organisation, s'est réuni en 2011 et a proposé une convention cadre susceptible d'être mise en œuvre pour trois ans. Au cours de sa réunion du 5 décembre 2011, le Groupe de Travail Tourisme a entériné ce document.

II. Convention cadre multi partenariale relative à l'ORTA

Une convention cadre, qui figure en annexe 1 du présent rapport, regroupant les partenaires suivants : le Secrétariat d'Etat au Tourisme, la Communauté Urbaine de Strasbourg, le Grand Pays de Colmar, Mulhouse Alsace Agglomération, le Conseil Général du Haut-Rhin, le Conseil Général du Bas-Rhin, le Conseil Régional d'Alsace et le Comité Régional du Tourisme d'Alsace, a été élaborée pour affirmer une gouvernance partagée.

Les principaux articles de la convention précisent :

- le champ d'exercice des missions de l'ORTA (article 2),
- les principes de fonctionnement de l'ORTA (article 3) : L'article 3-4 prévoit que les collectivités signataires de la convention peuvent en tant que de besoin, et dans le respect des termes du Code des Marchés Publics, faire réaliser des études spécifiques,
- les modalités d'une gouvernance partagée (article 4 et 5) : Elles prévoient la constitution d'un comité de pilotage (COFIL) et d'un comité technique dans lesquels chaque signataire sera représenté,
- les termes financiers génériques (article 6) : Compte tenu de l'existence préalable d'un co-financement Etat-Région de l'ORTA, des participations des autres signataires à la convention ne seront mobilisées qu'au titre d'études ou de prestations spécifiques les intéressant.

III Désignation des représentants du Département du Haut-Rhin au sein du Comité de Pilotage (COFIL) de l'ORTA

L'article 4 de la convention précitée prévoit la mise en place d'un Comité de Pilotage (COFIL) qui comportera huit membres. Chaque partie signataire est ainsi appelée à désigner un délégué titulaire ainsi qu'un suppléant et à procéder à son remplacement en cas de cessation de son mandat électif ou représentatif.

Afin d'assurer la représentation de notre collectivité au sein de cette instance, il vous est proposé de désigner :

- Monsieur Alphonse HARTMANN en qualité de délégué titulaire,
- Monsieur Laurent LERCH en qualité de délégué suppléant.

Au vu de ce qui précède, je vous propose :

- d'approuver la convention cadre de partenariat relative à l'Observatoire Régional du Tourisme d'Alsace (ORTA), annexe 1 au présent rapport, entre le Secrétariat d'Etat au Tourisme, la Communauté Urbaine de Strasbourg, le Grand Pays de Colmar, Mulhouse Alsace Agglomération, le Conseil Général du Haut-Rhin, le Conseil Général du Bas-Rhin, le Conseil Régional d'Alsace et le Comité Régional du Tourisme d'Alsace et de m'autoriser à la signer,
- désigner Monsieur Alphonse HARTMANN, en qualité de délégué titulaire, et Monsieur Laurent LERCH, en qualité de délégué suppléant au Comité de Pilotage (COFIL) de l'ORTA.

Je vous prie de bien vouloir en délibérer.



Charles BUTTNER

Observatoire Régional du Tourisme d'Alsace

Convention cadre

le 2012



DIRECCTE
Alsace



Conseil Général

Haut-Rhin




MULHOUSE ALSACE
AGGLOMÉRATION


Strasbourg.eu
& COMMUNAUTÉ URBAINE

tourisme-alsace.com

ALSACE
Comité Régional du Tourisme

Entre

les partenaires de l'Observatoire Régional du Tourisme d'Alsace (ORTA) :

- Le Secrétaire d'Etat chargé du tourisme, représenté par le Préfet de la région Alsace, Monsieur Pierre-Etienne BISCH, Petit Broglie, 67000 STRASBOURG ;
- La Région Alsace, représentée par son Président, Ministre chargé des collectivités territoriales, Monsieur Philippe RICHERT, 1 place Adrien ZELLER, 67000 STRASBOURG ;
- Le Conseil Général du Bas-Rhin, représenté par son Président, Monsieur Guy-Dominique KENNEL, place du Quartier Blanc 67000 STRASBOURG ;
- Le Conseil Général du Haut-Rhin, représenté par son Président, Monsieur Charles BUTTNER, 100 Avenue d'Alsace, 68000 COLMAR ;
- La ville de Colmar, représentée par son Maire, Monsieur Gilbert MEYER, pour le compte du Grand Pays de Colmar, en vertu de la convention de coopération du 30/11/2000 et du Collège des Présidents du 21 juin 2012 ;
- La Communauté Urbaine de Strasbourg, représentée par son Président, Monsieur Jacques BIGOT ;
- Mulhouse Alsace Agglomération (m2A), représentée par son Président, Monsieur Jean-Marie BOCKEL ;

et

- Le Comité régional du Tourisme d'Alsace (CRTA), représenté par sa Présidente déléguée, Mme Marie-Reine FISCHER, en tant que structure de gestion de l'ORTA ci-après désigné « l'ORTA-CRTA » ;

il est convenu ce qui suit :

Préambule :

L'Observatoire Régional du Tourisme d'Alsace réalise des missions d'ordre général :

- études et évaluations économiques du tourisme ;
- veille stratégique ;
- statistiques de flux, de fréquentation et de consommation ;
- analyse qualitative de l'offre et de la demande, reflet de l'activité de cette filière ;
- image de l'Alsace, mesure du niveau de satisfaction, de la notoriété, des attentes des clientèles.

Pour les missions plus spécifiques nécessitées par les besoins de réflexion stratégiques des acteurs publics, la connaissance d'évènements particuliers, les retombées économiques des actions engagées, ou toutes autres attentes spécifiques, les partenaires signataires de cette convention s'engagent à travailler en concertation et en mobilisant l'expertise et l'ingénierie de l'ORTA-CRTA.

Suivant l'ampleur et la complexité de ces actions spécifiques, l'ORTA-CRTA sera amené à engager des contrats particuliers ou, le cas échéant, à faire intervenir des ressources externes, dans le respect des termes du code des marchés publics.

Article 1- Objet de la convention

La présente convention cadre établit les modalités du partenariat entre ses différents signataires pour assurer la pertinence et l'efficacité d'un observatoire de l'activité touristique en Alsace, dénommé ci-après « Observatoire Régional du Tourisme d'Alsace » (ORTA-CRTA).

Article 2- Les missions de l'Observatoire Régional du Tourisme d'Alsace

En vue d'améliorer la connaissance de l'activité touristique en région, l'ORTA-CRTA développe les missions suivantes :

Article 2.1- Une mission d'observation générale

L'ORTA-CRTA fournit aux acteurs régionaux du tourisme, publics ou privés, des éléments d'information et d'analyse, voire d'aide à la décision, nécessaires à la conduite et au développement de leur activité. A cette fin, l'ORTA-CRTA assure :

- le recueil, le traitement et l'analyse des données quantitatives et qualitatives relatives à l'activité touristique en région, la filière touristique étant traitée à ce titre en tant que secteur d'activité économique ;
- la diffusion des données, analyses et expertises relatives au secteur touristique auprès des acteurs du tourisme alsacien, et notamment des décideurs économiques.

Au titre de sa mission d'observation générale, l'ORTA-CRTA établit un plan de communication à l'intention des médias. Ce plan de communication fait partie intégrante du plan d'actions annuel visé à l'article 4 ci-après.

Article 2.2- Des missions d'observation plus spécifiques

Les travaux réalisés par l'ORTA-CRTA servent de référence pour l'information des collectivités dans le cadre de leur réflexion stratégique pour le développement du tourisme. A cette fin, l'ORTA-CRTA recueille, traite, analyse et fournit aux parties signataires :

- les données économiques et statistiques permettant d'accompagner la mise en œuvre de la stratégie régionale du tourisme, des stratégies ou schémas départementaux du tourisme, et de développement touristique des trois agglomérations partenaires ;
- les éléments d'évaluation de l'impact de manifestations touristiques d'envergure organisées en Alsace.

Article 2.3- Une mission de veille stratégique et marketing

En tenant compte du contexte national et international, et en particulier pour enrichir les approches prospectives sur la demande et le positionnement de l'offre touristique dans le cadre des coopérations mises en œuvre dans l'espace du Rhin Supérieur, l'ORTA-CRTA assure une fonction de veille destinée à :

- analyser et anticiper les tendances d'activités saisonnières ;

- identifier les déterminants majeurs influençant l'activité touristique ;
- définir des indicateurs relatifs à la demande et au positionnement de l'offre touristique en région.

Article 3- Principes de fonctionnement de l'ORTA-CRTA

Article 3.1-. Principes généraux

L'activité de l'ORTA-CRTA s'inscrit dans le strict respect de la directive européenne statistique et de la loi n°51-711 du 7 juin 1951 sur l'obligation, la coordination et le secret en matière de statistiques.

Pour la mise en œuvre des missions de la présente convention cadre, l'ORTA-CRTA veille à se conformer aux recommandations de l'Organisation Mondiale du Tourisme (méthodologie, terminologie). Ces normes d'étude et d'analyse facilitent ainsi les mesures comparatives entre territoires voisins.

Article 3.2-. Recueil, traitement et analyse de données, expertises et études, diffusion

Les données dont l'ORTA-CRTA assure la collecte, portent notamment sur l'hébergement, la restauration, les activités de loisirs et les lieux de visites, ainsi que sur les événements et animations touristiques en région.

L'ORTA-CRTA veille à la cohérence des systèmes de collecte et de traitement des données en vue de permettre leur fiabilité et la comparaison des résultats.

En tant que de besoin, l'ORTA-CRTA peut recourir à des experts et prestataires de son choix.

L'ORTA assure la diffusion des informations traitées, en mentionnant systématiquement les sources et méthodologies de traitement retenues.

Article 3.3-. Conventions de partenariat

Pour exercer les missions qui lui sont confiées, l'ORTA-CRTA peut conclure des partenariats avec, et sans exclusivité ; l'Insee, les structures fédératives et professionnelles, les instances de labellisation et les réseaux qualité concernés, les spécialistes du tourisme d'affaires et de congrès.

Les partenariats précités donnent lieu à conventions. Ces conventions sont signées entre le Comité régional du Tourisme d'Alsace, partie à la présente convention cadre, et dont l'ORTA relève juridiquement et administrativement, et les partenaires concernés.

Les conventions visées à l'alinéa précédent précisent :

- la nature des données collectées ;
- le traitement envisagé et la méthodologie de traitement ;
- les résultats attendus ;
- la fréquence et le calendrier de restitution des données traitées ;
- ainsi que tout autre élément participant à la pertinence de ces informations.

Article 3.4-. Programmation des études et partenariats spécifiques

En conformité avec la stratégie pluriannuelle fixée selon les modalités précisées à l'article 4 ci-après, l'ORTA-CRTA inscrit dans son plan d'actions annuel les études qu'il entend conduire et leur programmation.

Dans un souci de coordination et d'efficacité, chaque signataire de la présente convention s'engage à communiquer à l'ORTA-CRTA les études à caractère touristique qu'il pourrait être amené à conduire à son initiative.

A la demande de tiers ou de l'un des signataires de la présente convention, des expertises ou des études spécifiques pourront être réalisées par l'ORTA-CRTA. Ces dernières, si elles donnent lieu à contrepartie financière, devront respecter le Code des marchés publics. Ces travaux devront faire l'objet d'un accord préalable du Comité de pilotage visé à l'article 4 ci-après.

Article 4-. La gouvernance

Article 4.1-. Le Comité de Pilotage et ses attributions

Un comité de pilotage (COPIL) composé de l'ensemble des partenaires signataires détermine la stratégie et le plan d'actions annuel à mettre en œuvre pendant toute la durée de la convention cadre. Le COPIL examine également les modifications, le cas échéant du plan d'actions annuel et son bilan.

Article 4.2-. Composition et désignation, présidence

Le COPIL est composé de 8 membres, soit un représentant de chaque partie signataire de la présente convention.

Chacun des signataires désigne son représentant au sein du COPIL (un titulaire et un suppléant), et procède à son remplacement quand le mandat électif ou représentatif de celui-ci prend fin.

Lors de sa première réunion, le COPIL élit son président par un vote à la majorité simple.

Le président du COPIL est élu pour la durée d'application de la présente convention.

Article 4.3-. Fonctionnement

Le COPIL se réunit une fois par semestre. Il est convoqué par son président. Les convocations aux réunions du COPIL, accompagnées d'un ordre du jour, sont envoyées à ses membres au moins 15 jours avant la réunion.

Pour la validité des décisions prises par le COPIL, la présence de la moitié au moins de ses membres est requise.

Les décisions du COPIL sont prises à la majorité des membres présents ou représentés. La voix de son président est prépondérante en cas de partage des voix.

L'ORTA-CRTA dresse un procès-verbal des réunions du COPIL.

Article 5 - . Comité technique

Pour assurer l'élaboration et le suivi du plan d'actions annuel, l'ORTA-CRTA s'appuie sur un comité technique.

Ce comité technique est composé des représentants des signataires de la présente convention, ainsi que des deux agences de développement touristique (ADT) du Bas-Rhin et de Haute-Alsace.

Dans le cadre de ce comité technique l'ORTA-CRTA peut faire appel, en tant que de besoin, à toute personne morale qualifiée sur les sujets traités et, en particulier, aux services de l'Etat, aux chambres consulaires d'Alsace et au RésOT-Alsace.

Article 6 - . Conventions financières et administration

L'ORTA relève juridiquement et administrativement du Comité Régional du Tourisme d'Alsace, qui affecte les moyens humains et matériels nécessaires à la réalisation de ses missions.

Lors du premier exercice 2012, les engagements financiers des partenaires seront le reflet des financements antérieurs. Ensuite en année 2, et 3, le programme d'actions et les ressources seront définis d'un commun accord entre les partenaires, sachant que la Région Alsace, au vu de sa compétence générale appliquée au développement régional du tourisme, restera un pourvoyeur déterminant de l'ORTA-CRTA. L'Etat a pour sa part, contractualisé un engagement dégressif sur la durée de la présente convention.

Article 7- . Durée d'application de la convention cadre

La présente convention cadre à une durée de validité de trois ans. Elle couvre la période 2012-2014.

Article 8 - . Modifications

Toutes modifications des clauses de la présente convention devront être faites d'un commun accord et constatées par un avenant dûment approuvé par les parties.

Article 9 - Litiges

Les litiges qui pourraient naître de l'application de la présente convention sont de la compétence du Tribunal Administratif de Strasbourg.

Toutefois les parties s'engagent, avant d'ester en justice, à tenter de résoudre à l'amiable tout différend qui résulterait de l'interprétation, de l'exécution et des suites de la présente convention.

A Strasbourg, le

Le Président de la Région Alsace,
Ministre chargé des collectivités
territoriales,

Monsieur Philippe RICHERT

Le Secrétaire d'Etat chargé du tourisme,
représenté par le Préfet de la région
Alsace,

Monsieur Pierre-Etienne BISCH

Le Président du Conseil Général
du Bas-Rhin,

Monsieur Guy-Dominique KENNEL

Le Président du Conseil Général du
Haut-Rhin,

Monsieur Charles BUTTNER

La Présidente du Comité régional
du Tourisme,

Madame Marie-Reine FISCHER

Le Maire de Colmar pour le Grand Pays
de Colmar,

Monsieur Gilbert MEYER

Le Président de la Communauté
Urbaine de Strasbourg

Monsieur Jacques BIGOT

Le Président de Mulhouse Alsace
Agglomération

Monsieur Jean-Marie BOCKEL

Annexe 2

Les missions réalisées par l'ORTA avant la mise en œuvre de la convention cadre (2012-2014)¹

I- Missions d'observation générale (cf. article 2.1 de la convention cadre)

➤ Les enquêtes de fréquentation

⇒ Les enquêtes de **fréquentation dans les hébergements hôteliers** et dans les campings ; enquêtes réalisées par l'Insee et traitées par l'ORTA. Pour l'hôtellerie, l'ORTA commande à l'Insee une extension d'échantillon, qui permet d'interroger tous les hôtels alsaciens ; cette extension permet d'obtenir des données plus fines par nationalité et par espace géographique. Nuitées et taux d'occupation par mois, par nationalité, par catégorie, par secteur géo-touristique, dont les 3 grandes agglomérations (Strasbourg, Colmar, Mulhouse) et les 2 départements. Elle permet également de suivre les volumes des nuitées des Français et des étrangers (plus de 30 pays), ainsi que les évolutions depuis 2000.

⇒ D'autres enquêtes mensuelles ou annuelles de fréquentation sont réalisées et traitées par l'ORTA ; enquêtes auprès des lieux de visite, des centrales de réservation des gîtes de France, des hébergements collectifs via l'AJA, des réceptifs du tourisme d'Affaires pour le *Convention Bureau*, des offices de tourisme...

⇒ L'enquête de **conjoncture estivale** permet d'obtenir rapidement un avis des professionnels sur leur activité ; elle consiste en une interrogation par courriel de 400 à 460 professionnels de l'hôtellerie, des campings, des lieux de visite, des restaurants, ainsi que des centres de réservation sur le ressenti de leur activité estivale. 3 vagues d'enquête sont organisées (début juin, fin juillet, fin août) pour répondre aux 3 vagues de l'enquête de conjoncture nationale, lancée par Atout France, Offices de tourisme de France et la Rn2D.

⇒ L'achat des données annuelles de **l'hôtellerie de chaîne** produites par *MKG Hospitality* ; Il s'agit des données de performance économique (prix moyens et revenus par chambres) ; elles permettent de positionner l'hôtellerie alsacienne par rapport à ses concurrentes du Grand-Est.

➤ Les suivi des profils et caractéristiques des clientèles

⇒ Souscription à l'enquête national **SDT** réalisée par TNS Sofres pour la DGCIS (ministère de l'Economie) ; Il s'agit de décrire les profils et caractéristiques de séjours des Français en Alsace et particulièrement dans les hébergements marchands. (Pour la première fois depuis 2000 cette

¹ Les missions déjà portées par l'ORTA avant la mise en œuvre de la Convention cadre (2012-2014) sont présentées dans cette annexe, par référence aux articles correspondant de ladite Convention cadre. Elles constituent le socle des activités de l'Observatoire au cours des années précédentes, 2011 y compris.

commande n'a pas été passée en 2011 pour permettre la réalisation de l'étude d'impact du rallye de France-Alsace.)

⇒ Action mutualisée des **observatoires du Grand-Est**. Il s'agit de produire une action servant les objectifs des 5 régions du Grand-Est. En 2011, et en partenariat avec Atout France, une étude a été conduite, qui vise à déterminer les leviers d'optimisation touristique du repas gastronomique à la française....

➤ *La diffusion et la communication des données de l'ORTA*

⇒ Le **site internet de l'ORTA**, www.clicalsace.com est le principal media qui diffuse au jour le jour les chiffres et synthèses produites par l'ORTA. Son bon fonctionnement ainsi que le fonctionnement d'applicatifs spécifiques génèrent des coûts de maintenance ; d'autres coûts récurrents concernent son hébergement.

⇒ Les **chiffres clé Pocket** : pratiques, concis et complets, les chiffres clés du tourisme alsacien sont présentés dans une version travaillée graphiquement (petit format, papier glacé...) et fournissent les données essentielles sur l'offre et la fréquentation des hébergements (hôtels, campings...), des sites et musées, les principales clientèles...

II- Missions d'observation plus spécifiques : exemples non exhaustifs (cf. article 2.2 de la convention cadre)

➤ *Impact des manifestations du Noël en Alsace*

Cette enquête permet de mieux connaître les clientèles qui viennent sur les manifestations de l'Avent en Alsace : excursionnistes, touristes, origine, hébergement, dépenses... L'enquête 2008 comportait 4 volets : interrogation des visiteurs des marchés de Noël, des utilisateurs du TGV, des spectateurs des *Noëlies* et des Alsaciens.

➤ **Enquête de fréquentation dans les hébergements locatifs et collectifs**

Interrogation des responsables des hébergements locatifs (meublés et chambres chez l'habitant) et des hébergements collectifs (auberges de jeunesse, maisons familiales et de vacances, centres d'accueil et de vacances, gîtes d'étapes et de séjours, villages de vacances et les refuges) sur leur fréquentation, les taux d'occupation, le chiffre d'affaires et l'origine des clients. Cette enquête se déploie sur une année complète : possibilité de répondre chaque mois ou par trimestre.

➤ **Enquête marketing des clientèles (EMC)** afin d'obtenir des informations sur les clientèles touristiques et excursionnistes en Alsace, pendant l'été 2011. Cette enquête est animée avec le précieux concours des offices de tourisme alsacien. L'EMC permet de connaître qui sont les clients du tourisme alsacien, les activités qu'ils pratiquent, l'appréciation de leur séjour, les dépenses qu'ils réalisent.

➤ **Etude poids économique** : le tourisme sera d'autant plus soutenu et développé que son poids dans l'économie sera mesuré, connu et reconnu. L'ORTA a mis en place en 2011 une méthode pour évaluer ce poids du tourisme. Les modèles sont définis pour l'Alsace et 9 territoires : les départements du Bas-Rhin et du Haut-Rhin, le Pays de l'Alsace Centrale, les métropoles de Strasbourg et de Mulhouse, les communautés de communes de Ribeauvillé et de La Petite Pierre, la station thermale de Niederbronn-les-Bains, la station de ski du Lac Blanc.

➤ **Impact économique du rallye de France-Alsace WRC 2011** : il s'agit ici d'estimer la fréquentation du rallye et de l'impact économique liée à l'organisation et à la fréquentation du rallye.

➤ **Post test communication**

Evaluation de la campagne de communication réalisée par le CRT à destination du grand public (affichage 4*3 dans le métro, dans la rue, sur les faces abribus, les taxis...). Elle permet de mesurer l'impact de la campagne, son agrément et sa valeur incitative à la fréquentation. L'évaluation a été en réalisée en 2004, puis reconduite en 2006 et 2008.

➤ **Etude de notoriété et d'image**

Cette étude permet d'identifier et de préciser la perception de la destination/marque Alsace, d'évaluer la notoriété de la destination et face à d'autres destinations, de définir les points forts et les points faibles de la région et de fournir les premiers éléments de construction des leviers à mettre en avant.

Ella a été réalisée en 2006 sur les marchés français et allemands, en 2007 sur les marchés britanniques et italiens et, en 2010, en France auprès des habitants de Dijon, Lyon, Marseille, Montpellier et Paris, avant l'arrivée du TGV Rhin-Rhône.

➤ **Refonte du site www.clicalsace.com**

Le site a été largement amélioré avec une organisation claire et pertinente. Sa page d'accueil www.clicalsace.com met à disposition des internautes un onglet de recherche permettant de trouver rapidement les articles et études de l'Observatoire par mot(s)-clé(s). Elle présente également des vignettes, qui permettent d'accéder directement aux fiches « marchés » de l'Observatoire, aux chiffres clés du tourisme et à l'offre en hébergements. Elle permet aussi de consulter à tout instant les 5 derniers articles qui ont été mis en ligne sur le site de l'Observatoire du tourisme ; un « fil info » Twitter permet, par ailleurs, de suivre les publications de l'ORTA sur le réseau social Twitter.

III-. Missions de veille stratégique et marketing (cf. article 2.3 de la convention cadre)

➤ *La veille stratégique*

La veille marketing et la veille concurrentielle ont été mises en place pour permettre à l'ORTA de disposer des grandes tendances d'évolution des marchés du tourisme, des expériences menées par d'autres régions ou d'autres pays. Elle permet également de conduire des approches prospectives aux fins d'anticiper les mutations de comportement des différentes clientèles. Elle permet la rédaction des 19 fiches « marchés », la publication d'enquêtes ou d'études sur le site www.clicalsace.com, la rédaction ponctuelle de dossiers avec des thématiques diverses (tendances du *blogging*, tendances des voyages de presse, le poids de prescription des différents marchés...).

⇒ Le **logiciel de veille « KB Crawl »** a été choisi pour permettre une automatisation de la recherche d'information, aussi bien en termes de données touristiques, qu'économiques et surtout en termes de tendances. Il permet un suivi permanent de mots clés sur des sources identifiées préalablement. Le cout correspond à l'utilisation annuelle de la solution accessible par Internet (mode SaaS).

⇒ **Une fiche cible et/ou une fiche filière** sont rédigées annuellement. Elle est utile aux différents services du CRT pour travailler sur la stratégie. Le logiciel « KB Crawl » est également utile pour la rédaction de ces fiches. Quelques exemples de fiches déjà effectuées : « L'étude tourisme jeunes et groupes scolaires », une étude sur « la clientèle des seniors », une autre sur « les familles » et une autre encore sur « les fêtes et les festivals ».

⇒ Acquisition d'ouvrage, d'analyses pour le centre de ressources, abonnements.

IV-. Synthèse chiffrée

Missions d'observation générale		60 000 €
	Les enquêtes de fréquentation	31 000 €
	Les suivi des profils et caractéristiques des clientèles	18 000 €
	La diffusion et la communication des données de l'ORTA	11 000 €
Missions de veille stratégique et marketing		13 000 €
Missions d'observation spécifique (exemples 2011)		158 500 €
	Etude méthodologique estimation du poids économique	51 000 €
	Enquête marketing des clientèles	60 500 €
	Impact économique du WRC	47 000 €
Fonctionnement (2011)		203 000 €