

Synthèse

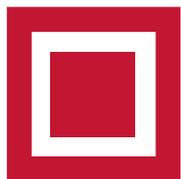
Livre Blanc

sur les Systèmes
d'Information Touristique (SIT)
et l'utilisation des
données touristiques
en Nouvelle-Aquitaine



Se donner collectivement les moyens de nos ambitions





INTRODUCTION

Les systèmes d'information touristique (SIT) ont aujourd'hui une longue histoire et une empreinte certaine sur l'ensemble de la chaîne d'acteurs publics et privés travaillant avec de la donnée touristique. Ils ont accompagné cet écosystème dans sa transformation numérique tout en lui fournissant **des ressources communes pour mieux informer, orienter et convertir les clientèles en visiteurs et touristes.**

Proposant une qualité de donnée et une expérience différente de celles des supports institutionnels, de **grandes plateformes numériques (Booking, Expedia, AirBnB...)** ont bousculé les pratiques des institutionnels, remis en cause leur fonctionnement et questionné la valeur des SIT. Elles ont pris un poids considérable dans la numérisation des acteurs et la structuration du secteur. Devenues une porte d'entrée privilégiée par les touristes et socioprofessionnels, elles concurrencent les SIT et interfaces numériques des institutionnels du tourisme.

Leurs atouts : leurs technologies et la mobilisation de puissants financements, qui donnent à ces opérateurs privés la capacité à fournir des données qualitatives en temps réel tout en investissant sur l'acquisition de clients par les canaux numériques.

De fait, la question de la stratégie des institutionnels face à ces acteurs, que ce soit sur leur périmètre fonctionnel (toutes les utilisations et outils autour du système d'information) ou sur la gestion et collecte de données se pose.

Si le questionnement sur les SIT est nécessaire dans cette phase accélérée de transition numérique, il ne remet néanmoins pas en cause le travail fourni durant plus de 20 ans dans la numérisation de l'écosystème et de la donnée touristiques. Les SIT sont des projets collectifs, temps forts dans la construction des relations entre institutionnels du tourisme, permettant de constituer de premiers réseaux relationnels entre les OT, ADT et CRT et de construire des communautés au niveau national autour d'outils communs. Ils incluent également les socioprofessionnels, qu'il a été beaucoup plus facile d'accompagner et d'impliquer via ces outils. **Les SIT ont joué un rôle fondamental dans l'organisation et l'animation des politiques publiques** du tourisme. Ils ont notamment apporté une compétence avérée en transformation numérique, comme en témoigne la mise en place du dispositif territorial d'animateurs numérique par la MONA en Nouvelle-Aquitaine pour accompagner ces socioprofessionnels.

Le SIT est également un outil de souveraineté et de développement territorial, un levier pour la production de notre patrimoine informationnel commun. La gestion des données par une institution investie d'une mission de service public a bien d'autres finalités qu'un service privé : les SIT restent garants d'une certaine équité territoriale, de l'inclusion des socioprofessionnels et de l'observation de nos territoires.

Ces constats incontestables sont utiles pour identifier les axes de progression des institutionnels. Restent pourtant de nombreuses questions : Pourquoi un SIT aujourd'hui ? Pour quels usages ? Ses données sont-elles encore satisfaisantes ? Quelles sont les implications au quotidien pour les utilisateurs et gestionnaires ? Quels sont les résultats globaux ? Ce dispositif doit-il rester un maillon central de la stratégie, devenir périphérique ou disparaître au profit d'autres champs d'actions ? Comment alors améliorer la qualité et la valeur des données de façon efficiente ? Quels moyens humains et financiers investir ? Quels sont outils les plus adaptés ?

La synthèse de ce livre blanc résume le diagnostic et les recommandations présentés au terme de l'AMO sur les SIT et l'utilisation des données touristiques en Nouvelle-Aquitaine menée dès mars 2021 par les cabinets KPMG et INFHOTEP, résultats validés par un Comité de Pilotage régional composé de 25 grands acteurs de la donnée touristique de la région dont les contributions actives ont été précieuses! (cf. page 50).



SOMMAIRE

02

INTRODUCTION

- Le mot du Vice-Président de la Région Nouvelle-Aquitaine en charge du Tourisme **P.06**
- L'édito de la Présidente du Comité Régional du Tourisme de Nouvelle-Aquitaine **P.07**
- Contexte et chiffres-clés **P.08**
 - Le poids du tourisme dans l'économie régionale* **P.08**
 - L'importance du numérique dans le cycle du voyage* **P.09**
 - Les institutionnels du tourisme* **P.11**

13

PANORAMA ET DIAGNOSTIC

- 1. Le numérique dans les missions des institutionnels **P.14**
- 2. Numérique et système d'information touristique, une histoire partagée **P.16**
- 3. La donnée, un chantier permanent **P.20**

23

ENJEUX ET ORIENTATIONS

- 1. Optimiser le travail des institutionnels **P.24**
- 2. Garantir notre souveraineté numérique **P.25**
- 3. Veiller à notre impact sur l'environnement et les sociétés **P.26**
- 4. Répondre à des enjeux stratégiques majeurs **P.27**
- 5. Assurer efficacité et durabilité **P.28**

30

ENGAGEMENT ET PERSPECTIVES : NOTRE STRATÉGIE POUR LES PROCHAINES ANNÉES

- 1. Deux fils rouges pour les prochaines années : construire une gouvernance de la donnée et respecter les contraintes du numérique responsable **P.34**
 - 1. *Vers une gouvernance partagée de la donnée* **P.34**
 - 2. *Qui s'engage pour un numérique responsable* **P.36**
- 2. Des actions déjà engagées pour rationaliser et moderniser les outils **P.37**
 - 3. *Rationaliser et moderniser les SIT sur le territoire* **P.37**
 - 4. *Construire une plateforme de données territoriale* **P.38**
- 3. Vers une feuille de route régionale pour la gouvernance partagée de la donnée touristique **P.39**
 - 5. *Évaluer et améliorer la qualité de la donnée touristique régionale* **P.39**
 - 6. *Faciliter et automatiser la mise à jour par les socioprofessionnels* **P.41**
 - 7. *Associer plus largement les réutilisateurs de données* **P.42**
 - 8. *Contractualiser avec les partenaires de données* **P.43**
 - 9. *Se doter d'indicateurs partagés d'observation et de suivi des données touristiques* **P.45**
 - 10. *Accroître la digitalisation des professionnels du tourisme* **P.46**
 - 11. *Construire un écosystème applicatif de référence* **P.47**

48

CONCLUSION

Annexes

- Présentation des consultants* **P.49**
- Présentation de COPIL* **P.50**



“

Le Conseil Régional de Nouvelle-Aquitaine a toujours été un acteur proactif dans la transition numérique du territoire et dans le développement d'un tourisme innovant, durable, authentique. Cette mission essentielle est également portée par les institutionnels du tourisme, maillage clé au développement de nos capacités d'accompagnement des visiteurs, touristes et socioprofessionnels.

Le travail de l'ensemble de ses agents est prolongé et complété par notre feuille de route régionale Néo Terra. Nous avons fixé pour ambition de faire de la Nouvelle-Aquitaine un territoire où se conjuguent durabilité, transition écologique, inclusion sociale et innovation territoriale. Nous avons donné au numérique un rôle clé dans cette transition, tout en intégrant naturellement les questions d'empreinte carbone.

La Région a appuyé les institutionnels dans le déploiement des systèmes d'information touristique. Cette action va se poursuivre. Elle est également prolongée et approfondie par notre investissement, nouveau, en faveur des stratégies de la donnée. La fonction publique doit en effet œuvrer pour avoir une gestion responsable et exemplaire des données publiques et données d'intérêt général.

Cet engagement se complète par un travail plus marqué sur ces données d'intérêt général. C'est l'orientation prochaine de nos institutionnels du tourisme qui feront le « gros » du travail sur les SIT et un chantier sur lequel le Conseil Régional sera solidaire. C'est une réponse concrète aux évolutions des pratiques et usages. Le touriste est déjà sensible au local, à l'authenticité de l'expérience. Notre mission est de faciliter l'accès à cette expérience et permettre une diffusion complète de nos formidables atouts.

Phillipe NAUCHE

Vice-Président de la région Nouvelle-Aquitaine
en charge du tourisme

”



“

La région Nouvelle-Aquitaine est une destination touristique privilégiée. Territoire reconnu pour ses qualités indéniables, son offre diversifiée et ses valeurs, il attire chaque année de nombreux visiteurs avec près de 160 millions de nuitées réalisées en moyenne sur l'année. Son patrimoine exceptionnel mêle un ancrage dans les traditions locales et un accueil de qualité en tout point du territoire.

Les collectivités territoriales et institutionnels du tourisme jouent un rôle clé dans l'attractivité de notre région. Elles promeuvent les destinations et mettent en lien les acteurs. Cette valorisation n'aurait pu être possible sans le numérique. Le Comité Régional du Tourisme de Nouvelle-Aquitaine a toujours été au plus près des territoires, jouant un rôle clé dans l'accompagnement numérique de l'écosystème touristique. Cela s'est notamment traduit dans notre appui au développement et à l'animation des SIT. Il y a vingt ans, nous étions précurseurs.

Un nouveau temps s'ouvre à nous, suite au changement de périmètre régional et face à une économie du tourisme en pleine évolution et au développement des plateformes numériques qui ont bousculé l'expérience touristique.

Cet état de fait nous amène à naturellement remettre en cause nos pratiques. Quel est l'avenir de nos métiers ? Comment peut-on envisager notre évolution dans cet environnement numérique ? Quels nouveaux services devons-nous explorer ? Comment pouvons-nous renforcer nos capacités, collectivement ? C'est à ces questions qu'a tenté de répondre l'étude présentée ici.

Trois conclusions claires se dégagent. Nous devons nous engager dans une stratégie de la donnée. Nous devons accroître la qualité de notre patrimoine informationnel et réduire la charge de travail pesant sur nos équipes. Nous devons pour ce faire développer nos collaborations avec les acteurs publics et privés pour mettre en commun, agréger et valoriser nos données. Ce livre blanc tente de rendre compte de l'expérience acquise lors de ces derniers mois et d'apporter une réponse à ces besoins. Il est un outil de réflexion à la disposition des élus, collectivités territoriales, institutionnels, partenaires et amis, partout en France.

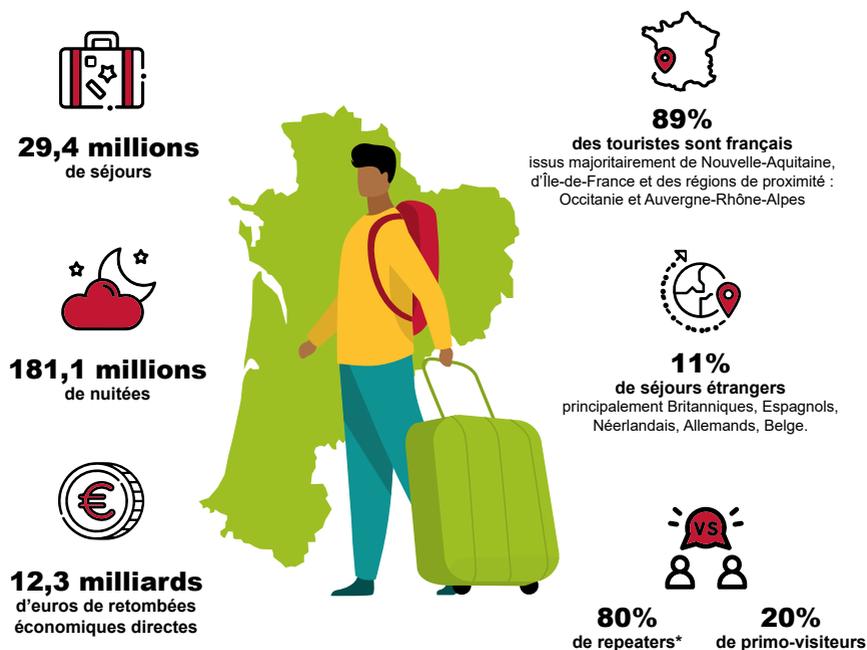
Christelle CHASSAGNE

Présidente du Comité Régional du Tourisme
de Nouvelle-Aquitaine

”

Contexte et chiffres-clés

Le poids du tourisme dans l'économie régionale



* Les repeaters sont des touristes déjà venus au moins une fois dans la région. Leur proportion est très élevée. Maintenir un contact privilégié avec eux est primordial car garder le lien avec une clientèle acquise a fait ses preuves. La GRC et le marketing automatique sont les outils de cet objectif.

Source : Rapport - Étude de fréquentation touristique de la région Nouvelle-Aquitaine, année 2019-2020

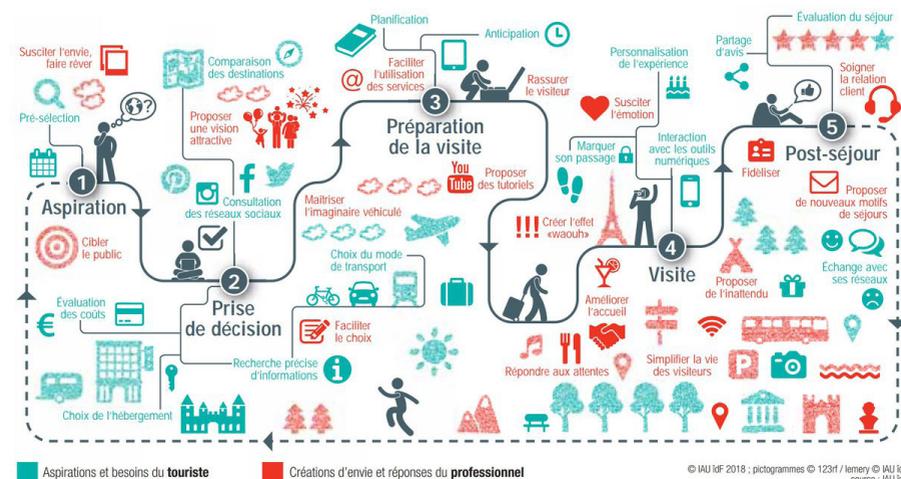
L'importance du numérique dans le cycle du voyage

En 2019, **84% des Français partis ont préparé leur voyage sur internet** et **60% ont réservé tout ou partie de leurs séjours en ligne** (chiffres du Baromètre Opendo-Raffour Interactif de 2020, dernière année de référence).

Cette phase de préparation et de prise de décision, qui peut durer plusieurs semaines, inclue la consultation de nombreux sites internet (généralistes ou affinitaires, de destination), de réseaux sociaux, de sites d'avis.

Le numérique est aussi présent lorsque le visiteur arrive sur place et profite de son séjour, puis à son retour, quand il donne des avis et reçoit des invitations à garder le lien avec les professionnels rencontrés.

Les 5 étapes clés du parcours client touristique



Les supports des institutionnels gardent une petite place dans ce parcours : 27 millions de visiteurs fréquentent les sites des OTSI de NA (Radioscopie de la MONA 2021). Les touristes leur font confiance et estiment leur information fiable et de bonne qualité, bien que celle-ci soit souvent perfectible.

Le digital est un facilitateur pour les touristes, qui en attendent beaucoup dans toutes les phases de leur voyage.

Le TOP 5 des attentes des touristes en termes de services numériques



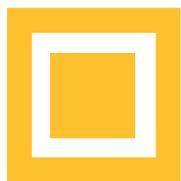
Source : Etude Audirep/CRT Profils des Répondants - Les touristes de 18 ans et plus ayant été à Paris île de France au cours des 12 derniers mois, pour un voyage touristique à titre individuel (hors séjour organisé pour des groupes), et ayant utilisé internet avant, pendant et après leur séjour.

Avec ces technologies, il faut de la data, fiable, précise et qualifiée : les SIT peuvent contribuer à la fournir. Croisée et enrichie avec d'autres jeux de données, sélectionnée grâce à la connaissance fine de la destination des institutionnels du tourisme, elle peut pleinement répondre aux attentes des visiteurs, la bonne information pour le bon profil au bon moment.

Les institutionnels du tourisme

Qu'ils soient Offices de tourisme, Comité départemental de tourisme, Agence de développement touristique ou Comité Régional de tourisme, la mission des acteurs institutionnels est commune : contribuer au développement et à l'attractivité des destinations et territoires. Leur statut peut varier, associatif ou mixte privé-public, induisant quelques différences dans les modes de fonctionnement, mais leurs actions se chevauchent et complètent : ils fédèrent et accompagnent les acteurs liés à l'activité touristique, recensent et qualifient l'offre, mettent à la disposition du public des outils et informations. Indépendants les uns des autres, avec des champs d'intervention qui évoluent, ils travaillent ensemble au sein des SIT et de leurs réseaux depuis une vingtaine d'années.





PANORAMA

ET DIAGNOSTIC

Etabli via des questionnaires individuels, des entretiens, des ateliers et de multiples échanges qui se sont déroulés pendant plus de 5 mois (mars à septembre 2021), ce panorama a permis de définir un diagnostic : **les SIT restent une composante clé des missions des institutionnels du tourisme.** Aujourd'hui encore, l'efficacité et la pertinence de leur travail collaboratif, la richesse de leurs données, leurs capacités d'adaptation au contexte et l'alternative aux services privés qu'ils représentent se révèlent des atouts pour tous.



1. Le numérique dans les missions des institutionnels

Les institutionnels du tourisme ont vu dans le développement de l'Internet un outil indispensable à la conduite de leurs missions. Très rapidement, ils ont adopté des dispositifs numériques et ont également contribué à leur appropriation par les socioprofessionnels. Les SIT ont été l'un des premiers instruments permettant de se familiariser avec l'informatique.

Les informations des acteurs touristiques (hébergeurs, restaurateurs, prestataires d'activités, sites de visite, ...) ont été structurées, collectées et partagées au sein de ces bases de données. Lors de leur introduction dans les années 90, il y avait encore des silos, aujourd'hui disparus grâce aux progiciels fonctionnant en temps réel, permettant une coopération bien plus avancée de tous les acteurs pour des données enrichies et qualifiées.

Ces données ont pu être utilisées par un nombre croissant de structures. Elles servent à des transactions nombreuses et variées (réservations, achats, communication, production de catalogues ou prospectus, etc.). Leurs usages ont dépassé **la promotion des destinations et investi d'autres champs comme l'observation, l'aménagement et le développement local.**

Toutefois, les institutionnels ont aussi connu quelques égarements induits en partie par les manques de précision du législateur sur les conditions et obligations de travail en commun entre institutionnels. Il s'agit par exemple d'applications développées et peu téléchargées, de catalogues peu accessibles et peu intuitifs ou encore de services numériques peu fréquentés. Ces faiblesses sont autant d'alertes concernant le bon usage des ressources, tant humaines, financières que techniques. Il existe un enjeu certain sur le ciblage des produits, l'étude des cibles potentielles et la montée en qualité des services numériques. Ceci peut toutefois être contrebalancé par la capacité des institutionnels à pousser du contenu qualitatif, personnalisé et ciblé grâce à une meilleure mise en scène des données et à leur connaissance très fine du territoire.

Deux évolutions ont questionné les institutionnels du tourisme et impactent de nos jours les SIT :

- Le Règlement Général de Protection des Données (RGPD), qui vise à une meilleure gestion des données à caractère personnel ;
- La Loi pour une République Numérique, qui exige l'ouverture des données publiques au plus grand nombre pour des exploitations variées.

Ils fondent **le principe de donnée d'intérêt général** et invitent toute structure en charge d'un service public à questionner ses pratiques numériques. C'est ce qu'ont fait les institutionnels du tourisme autour de leurs SIT.

Ce questionnement a été bousculé **par l'arrivée de très grandes plateformes et applications numériques.** Leurs stratégies de captation des publics, de concentration et de centralisation de l'offre tout en proposant des services couvrant l'ensemble des besoins du voyageur ont concurrencé les services jusqu'ici assurés par les institutionnels. En proposant une expérience client innovante, en développant des interfaces fluides, intuitives, sans couture, et en investissant largement dans leur référencement, elles ont représenté un nouveau référentiel dans le secteur. Les institutionnels doivent suivre cette orientation usagers et ce travail sur la mise en qualité et exploitation des données pour une gestion de la relation client plus performante.

2. Numérique et système d'information touristique, une histoire partagée

Construire des SIT **requière une ontologie et un thésaurus**, c'est à dire les règles de description des objets touristiques (hébergement, activité, site de visite, ...). Le format national TourinFrance initial a hélas vite disparu, il a fallu attendre la naissance de DATAtourisme pour voir émerger un nouveau standard à partager. Dans l'intervalle, chaque réseau a fait évoluer la structure de ses données en toute indépendance, en essayant heureusement de garder une homogénéité sur sa communauté.

Ces transformations comme la mise en forme et la transmission des savoirs permettant la bonne utilisation de SIT ont demandé **une animation permanente et attentive**. En Nouvelle-Aquitaine, les ADT/CDT/Départements et le CRT en ont pris le pilotage, liant tous les échelons, **garants de la montée en compétence des institutionnels** (via édition et diffusion de documentation, formation, organisation de club utilisateurs, ...).

Les OT quant à eux se sont montrés **très actifs avec les socioprofessionnels**. Ils ont déployé tous les outils permettant de leur proposer, en une saisie unique, une large promotion de leurs activités. Ils ont accompagné ces derniers pour encourager et développer leur usage du numérique. Déchargés de la mise à jour, ils devaient ainsi pouvoir consacrer plus de temps à la valorisation des données – ce qui a partiellement échoué, notamment faute de pleine reconnaissance de l'intérêt d'un SIT.

Dans l'ensemble, les équipes de chaque échelon institutionnel ont progressé. Elles ont nommé des référents SIT, qui se sont aguerris à la gestion des données et des progiciels aux fonctionnalités complètes et parfois complexes, qui ont suivi la qualité de ces données, indispensable pour tous. Ces équipes ont beaucoup investi dans le dispositif.

L'étude menée par KPMG et INFHOTEP a permis d'estimer qu'en Nouvelle-Aquitaine, l'équivalent de **400 ETP se consacre au SIT** (collecte, saisie, qualification et exploitation des données, utilisation GRC, ...). Ce personnel se répartie dans environ 400 organismes, principalement des offices de tourisme, ainsi que organismes labellisateurs, têtes de filières, collectivités territoriales, chambres consulaires, etc.

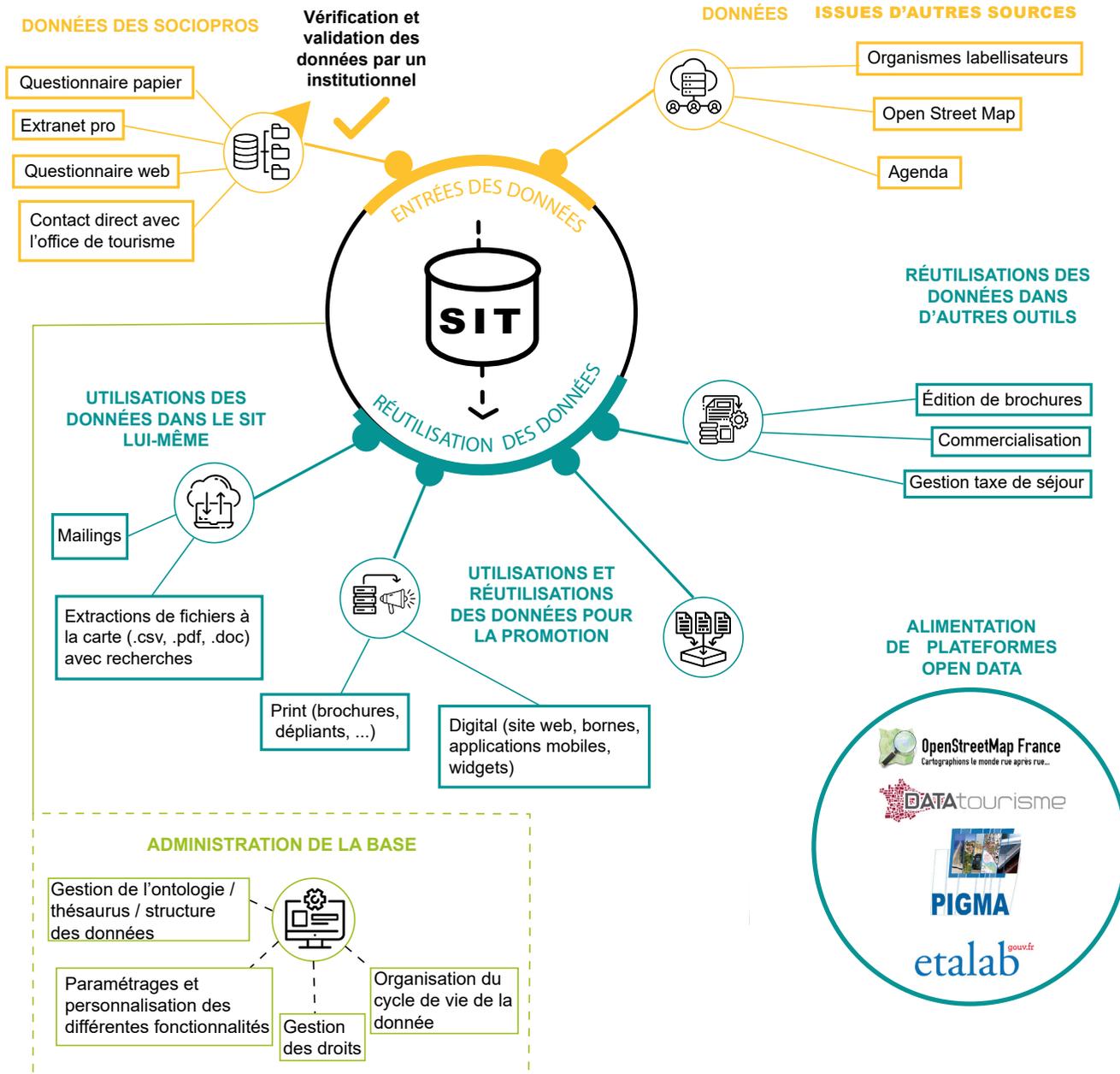
Quelques 1 500 personnes disposent d'un compte d'accès à un outil SIT, dont le personnel des offices de tourisme pour la gestion de la relation client et, au plus près des acteurs du territoire, la saisie et la mise à jour des données. Environ 500 d'entre elles en font un usage quasi-quotidien, pour la convergence des observations et la production de stratégies touristiques.

Chaque ADT/CDT/CD organise et anime son réseau départemental. Le CRT joue un rôle d'animation, coordination et convergence des besoins ; il appuie la rationalisation des systèmes d'information, intervient dans la constitution d'un tronc commun de données et pilote les objectifs fixés par le Conseil Régional.

Il existe actuellement **3 SIT différents en Nouvelle-Aquitaine**, héritages des régions fusionnées. Co-existent en 2022 le SIRTAQUI-Tourinsoft pour le sud et, depuis 4 ans, deux départements du nord de la région, le LEI pour les départements de l'ex-Limousin, et Apidae adopté récemment par Charentes Tourisme. La présence de trois SIT dans le territoire néo aquitain questionne les institutionnels sur l'intérêt d'une démarche de convergence. Le CRT est particulièrement concerné par cette situation et souhaite encourager **une solution d'agrégation pour la constitution d'une base régionale**, plus simple et moins coûteuse à exploiter.

L'étude établit que **cette base de données reste une composante clé des missions des institutionnels du tourisme**, vecteur de visibilité des offres des destinations, appui à la gestion de la relation client, lien avec les divers acteurs du tourisme, indispensable aux missions d'observation et aux diverses actions demandant l'utilisation de données touristiques (collecte de la taxe de séjour, commercialisation en ligne, ...), aujourd'hui interopérable avec de multiples solutions externes ou d'autres SIT.

Schéma de fonctionnement d'un SIT



Les bénéficiaires des données

- Institutionnels du tourisme (actions et supports des OT, ADT/CDT, CRT)
- Collectivités territoriales (alimentation de sites et de SIG)
- Socioprofessionnels de la région (sous forme de widgets)
- Agences réceptives et TO (fichiers pour montage de produits)
- Start-ups/ diverses entreprises (fichiers agenda et des offres à voir / à faire)
- Médias (fichiers agenda et des offres à voir / à faire)

Les données GRC



3. La donnée, un chantier permanent

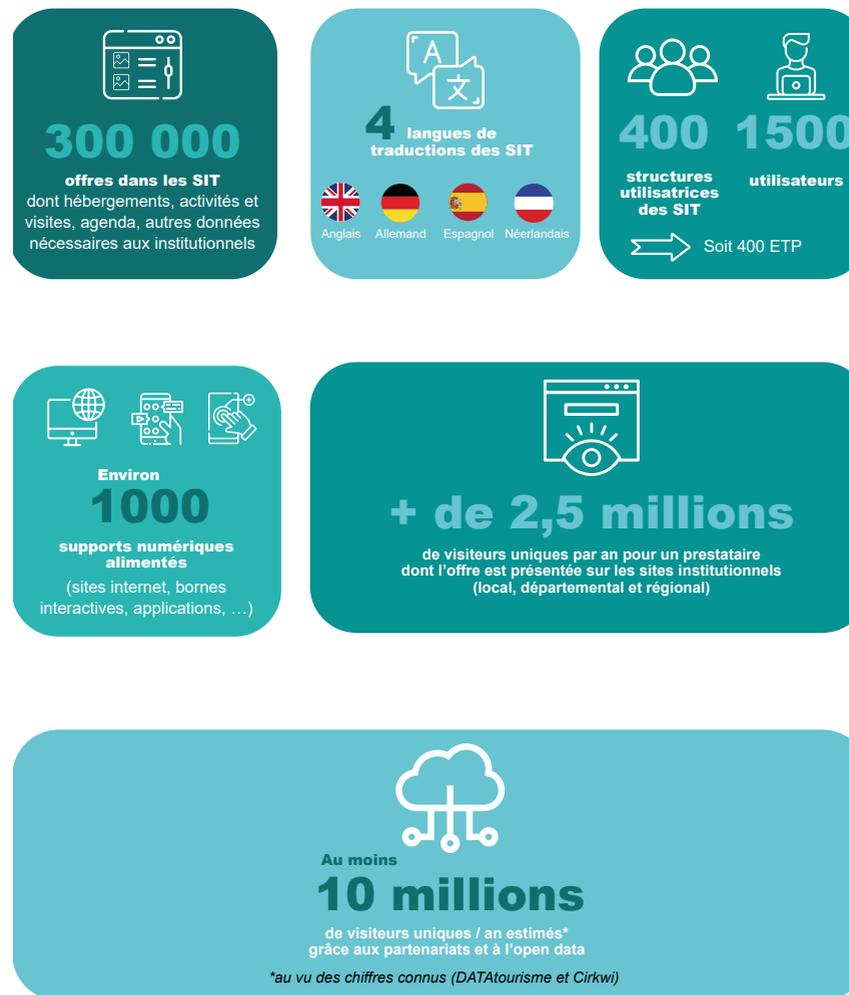
Les données touristiques comprennent les hébergements, la restauration, les prestataires d'activité et de loisirs, les sites de visites, les organismes liés au tourisme, des itinéraires, des commerces et des services et un agenda d'événements à vocation touristique organisés sur le territoire régional. Il y a au total **plus de 110 000 offres de socioprofessionnels** dans les SIT de Nouvelle-Aquitaine, auxquelles s'ajoutent **environ 50 000 fêtes et manifestations par an, quelques 6 000 itinéraires**, ainsi que des bases de prospects et de clients, etc., toutes données nécessaires aux actions de chaque membre des réseaux.

Bien sûr, **il y a parfois des soucis d'exhaustivité** et de qualité de ces données. Les réseaux des SIT ont leurs faiblesses : une dispersion des moyens et des investissements, l'absence ou le manque de cadre commun respecté et suivi, des défauts d'organisation, de communication et de concertation. Il y a du temps et de l'énergie à consacrer aux relances des socioprofessionnels, qui ne perçoivent pas toujours l'intérêt de mettre à jour régulièrement leurs informations dans ces SIT, et certaines structures font parfois des choix de collecte.

Malgré ces constats, **la donnée produite par les institutionnels présente une valeur économique et commerciale réelle** ; en atteste sa réutilisation et valorisation par un écosystème élargi d'acteurs privés, notamment via l'open data et DATAtourisme. Les jeux de données partagés par les OT, ADT/CDT/Départements et CRT sont autant d'outils pour la compréhension du marché, sa qualification, le suivi des tendances (nature des offres, dispersion, évolution de la demande, etc.) et la production de services.

Malgré les besoins et ce succès, Il reste **des freins à cette ouverture des données**. Les institutionnels investissent beaucoup sur la donnée - et manquent trop souvent de reconnaissance pour ce travail – et craignent que ce partage ne vienne conforter le positionnement concurrentiel des plateformes. Si l'ouverture est acquise face aux changements de comportement des clientèles, il faut imaginer des scénarii pour qu'ils y trouvent pleinement leur compte.

Quelques données sur les SIT en Nouvelle-Aquitaine





ENJEUX ET ORIENTATIONS

Outils de souveraineté numérique et garants de l'égalité de traitement des socioprofessionnels, les SIT gardent pleinement leur place dans l'écosystème touristique. Néanmoins, la question de leur pertinence se pose aux regards de leur charge financière, des ressources humaines investies et de leur valeur marketing. Des enjeux et des orientations ont donc été identifiés par le comité de pilotage de cette étude **pour améliorer leur fonctionnement et optimiser leurs résultats.**



1. Optimiser le travail des institutionnels

Trois pistes émergent pour améliorer le rapport entre le temps investi et la qualité de la donnée.

- **Convaincre les socioprofessionnels de l'intérêt de mettre à jour leurs données dans le SIT** en leur montrant l'audience gagnée. Qu'ils soient donc volontaires et viennent régulièrement vérifier et compléter leur(s) fiche(s) avec des données de qualité, utiles à nos cibles, bien illustrées.
- **Développer la collecte automatisée de données auprès d'autres opérateurs** pour réduire l'activité dédiée à la saisie et au contrôle des données au profit d'autres opérations, comme la valorisation de ces données (rédactionnel, thématisation, ...).
- **Homogénéiser la qualité de la donnée** en explorant de nouvelles pistes et actions. Revoir par exemple régulièrement les contenus collectés pour les optimiser au regard de nos stratégies marketing, mieux communiquer sur ce qui est utile et attendu, fixer le degré d'exhaustivité demandé et les modalités de mises à jour du portefeuille ainsi constitué afin d'éviter d'avoir des fiches délaissées, etc.



2. Garantir notre souveraineté numérique

Il est possible, dans une certaine mesure, de **s'appuyer sur les puissantes plateformes numériques maîtresses du marché du tourisme pour mener une partie de nos missions**, principalement autour de la promotion de nos destinations. Mais quid des autres actions citées ci-dessus, comme l'observation, l'accompagnement des socioprofessionnels, la GRC ?

Les données des SIT sont en effet exploitées pour la conception de politiques publiques, liées à l'aménagement du territoire ou au développement économique ; elles constituent un patrimoine **informationnel également utile à des structures privées**, qui se rendent compte qu'ils peuvent s'appuyer sur cette ressource.

Les SIT dans leur ensemble présentent aussi **un réel intérêt pour les acteurs les plus éloignés du numérique en leur offrant des solutions accessibles et un appui en ingénierie**. Enfin, si la question des données publiques est primordiale pour toute structure investie d'une mission d'intérêt général, les SIT constituent aussi **une alternative et une réponse à la privatisation des données d'intérêt général**.



3. Veiller à notre impact sur l'environnement et les sociétés

Le numérique représente 4% des émissions globales de gaz à effet de serre. Les équipements numériques, leur production et exploitation, en sont la principale cause. Avec une croissance de 12% par an, cela deviendra l'un des principaux postes de consommation énergétique au niveau mondial. **Les SIT, directement concernés tant par le matériel que leurs serveurs, demandent donc un suivi et un contrôle de leur impact environnemental.**

Les réseaux devront par conséquent **mesurer et réduire cet impact**. Les mesures préconisées commencent à être connues : sensibilisation du public, limitation du renouvellement des terminaux, promotion d'usages du numérique écologiquement vertueux, baisse de l'impact environnemental des centres de données et des réseaux. A cette vigilance, s'ajoutera **une attention aux questions humaines, organisationnelles et sociétales, couvertes par les démarches de numérique responsable.**



4. Répondre à des enjeux stratégiques majeurs

Le maintien des SIT implique la mise en place d'une stratégie de la donnée, aux impacts opérationnels concrets sur plusieurs champs aux enjeux majeurs.

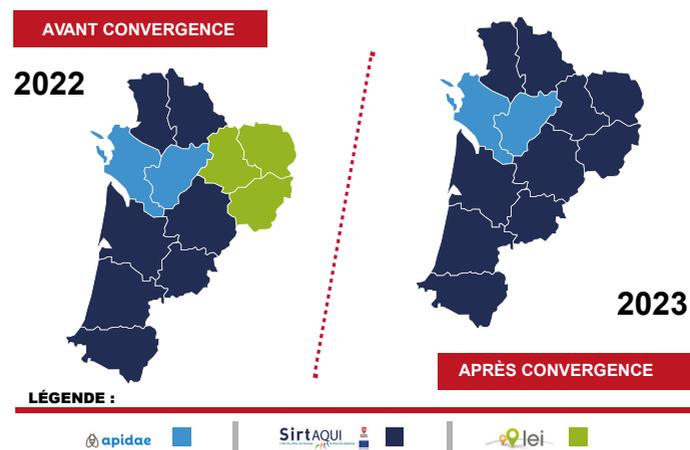
- **La GRC (Gestion de la Relation Client)**, où il faut monter en compétence dans le profiling (définition des typologies principales de cibles), la qualification des attentes par profil, l'envoi de newsletters ciblées ou encore le partage des données prospects et clients entre institutionnels pour faciliter le marketing automatisé ;
- **Le développement de services aux socioprofessionnels** pour des gains de temps profitant à tous. Par exemple la connexion entre SIT et les pages Google dans lesquelles les socioprofessionnels renseignent leurs données, des solutions de scrapping pour faciliter la collecte de données sur d'autres plateformes numériques, un accompagnement des socioprofessionnels dans l'ouverture et la valorisation de leurs données (du fait d'un niveau de compétence très hétérogène et d'enjeux dans certains cas de fragilité numérique), le développement de services à valeur ajoutée (appui au SEO, appui en GRC, information plus fine sur les dynamiques territoriales, espaces de stockage de données, etc.).
Si la gratuité de référencement dans le SIT doit perdurer, **des modèles économiques valorisants doivent être encouragés et plébiscités.**
- **La diversification des sources de données** : des données d'intérêt touristique se trouvent dans d'autres bases (ex : PIGMA, IGN, OSM, CCI, ...), données complémentaires à celles des SIT, données chaudes et en temps réel dans une multiplicité de secteurs (énergie, mobilité, bâtiment, statistique économique, etc.) ; Associées au sein de SIT devenus hubs, ces données permettraient aux stratégies touristiques de prendre en compte l'évolution de l'environnement direct et les principales tendances territoriales.



5. Assurer efficacité et durabilité

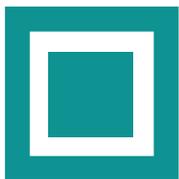
Pour atteindre cet objectif, le travail sur les SIT est à mener sur trois axes.

- **La rationalisation des progiciels** : le CRT NA pilote et finance deux des SIT de la région Nouvelle-Aquitaine (deux outils, deux communautés) ; leur convergence est apparue nécessaire. Après un diagnostic de la situation, un benchmark des progiciels de gestion des SIT et la proposition de plusieurs scénarios d'évolution, il a été choisi de se recentrer sur un outil unique, Tourinsoft, et sa communauté SIRTAQUI.



- **L'évolution d'une gouvernance centrée autour des outils à une gouvernance de la donnée** : la problématique principale n'est pas celle de la convergence des outils. Émerge un objectif concernant la constitution d'un patrimoine informationnel commun sur le périmètre régional, encadré par une gouvernance établie et facilitée par une plateforme territoriale de la donnée. Pour l'atteindre, doit être établie une gouvernance commune de la donnée autour d'une plateforme territoriale de la donnée. Celle-ci se développera en deux phases, d'abord simple base d'agrégation puis hub de données agrégeant potentiellement toutes données qui présentent un intérêt touristique (transports, météo, géolocalisation, avis, ...).

- **L'engagement vers le numérique responsable** : comme le Conseil Régional avec sa feuille de route Néo Terra, le CRT NA s'engage dans le numérique responsable en intégrant ses impacts sociaux, humains et organisationnels ; il encourage une transformation systémique des usages (ex : pratiques d'achat, reconditionnement, optimisation du stockage, etc.), qu'il suivra via des indicateurs clés sur les dimensions humaines, environnementales et stratégiques (ex : matériels consommés, pollution générée par le SIT, compétences numériques des agents, publics accompagnés, etc.). Cette approche permettra également de développer de nouveaux services, comme ceux initiés sur l'accompagnement des voyageurs ou socioprofessionnels en situation de fragilité numérique. Elle impliquera **des actions de sensibilisation et formation** auprès des institutionnels et socioprofessionnels et la mobilisation de ressources spécifiques pour piloter et investir cette feuille de route stratégique.



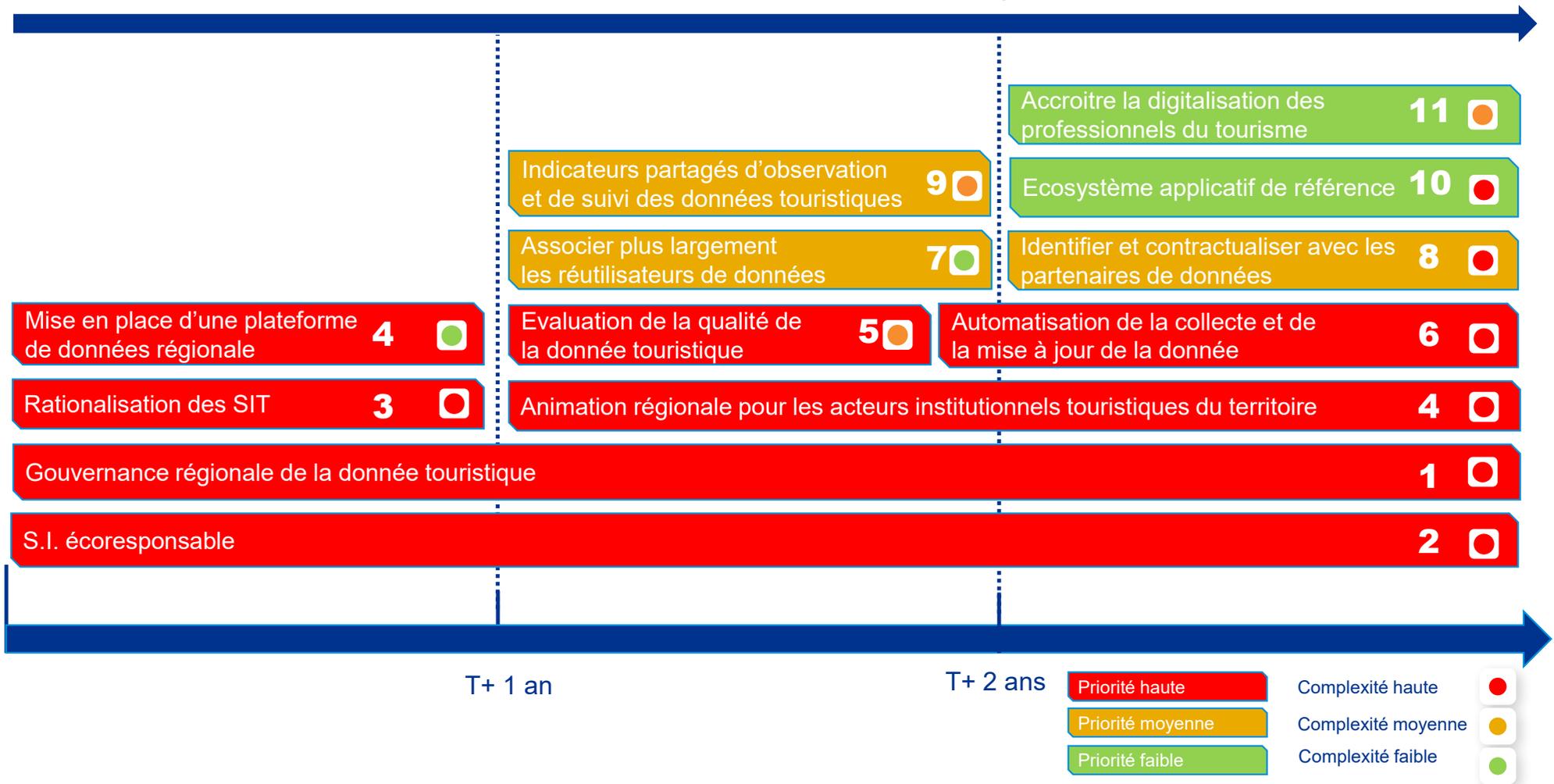
ENGAGEMENT ET PERSPECTIVES

NOTRE STRATÉGIE POUR LES PROCHAINES ANNÉES

Le CRT Nouvelle-Aquitaine, le Conseil régional et les membres du Copil de cette étude ont partagées et validées **une liste d'actions pour faire face aux enjeux identifiés**. Certaines sont déjà en cours, toutes sont la concrétisation de ce qui se dessine comme **une stratégie de la donnée pour les acteurs du territoire**, qui bien sûr vont être invités à leur finalisation et leur mise en œuvre à travers différentes instances.



Présentation des fiches actions prioritisées



1. Deux fils rouges pour les prochaines années

Parce qu'ils ne se limitent pas à une action particulière mais qu'ils doivent au contraire guider l'ensemble des actions à mettre en place, deux objectifs ont été identifiés au cours de cette étude comme idées directrices devant guider l'ensemble des tâches à venir :

- La mise en place d'une gouvernance partagée de la donnée ;
- L'engagement pour un numérique responsable.

Ces documents doivent permettre de **fixer les objectifs attendus de cette gouvernance de la donnée, les rôles et missions de chaque acteur, les règles de bonne gestion de la donnée** (l'exhaustivité (ou la recherche de) des offres, la subsidiarité qui donne le droit à un membre du réseau de saisir en relais d'un autre si ce dernier ne peut pas le faire et que le premier a besoin des données, le principe de libre réutilisation des données, à chaque échelon et par chaque membre du réseau, la réutilisation des données par des tiers, en open data, ...).



Perspectives de mise en œuvre :

- Mise en place d'un Comité de Pilotage et d'un Comité technique sur la donnée
- Mise en place de groupes de travail pour les actions identifiées.
- Réalisation d'une charte de la donnée régionale
- Identification de référents « data » dans chacun des OT et ADT
- Mise en place d'un réseau collaboratif et d'une newsletter à destination de ces référents data
- Mise en place d'un espace de concertation avec l'ensemble de l'écosystème

VERS UNE GOUVERNANCE PARTAGÉE DE LA DONNÉE...



PRIORITÉ

Haute



COMPLEXITÉ

Haute



LANCEMENT DE L'ACTION

2023

Quels que soient les outils, ce qui compte maintenant est la **mise en place d'une gouvernance de la donnée à l'échelle régionale**, associant chaque utilisateur de SIT. Elle s'appuiera sur une mobilisation politique et technique d'acteurs publics et privés volontaires, réunis en une instance qui déterminera la stratégie de la donnée.

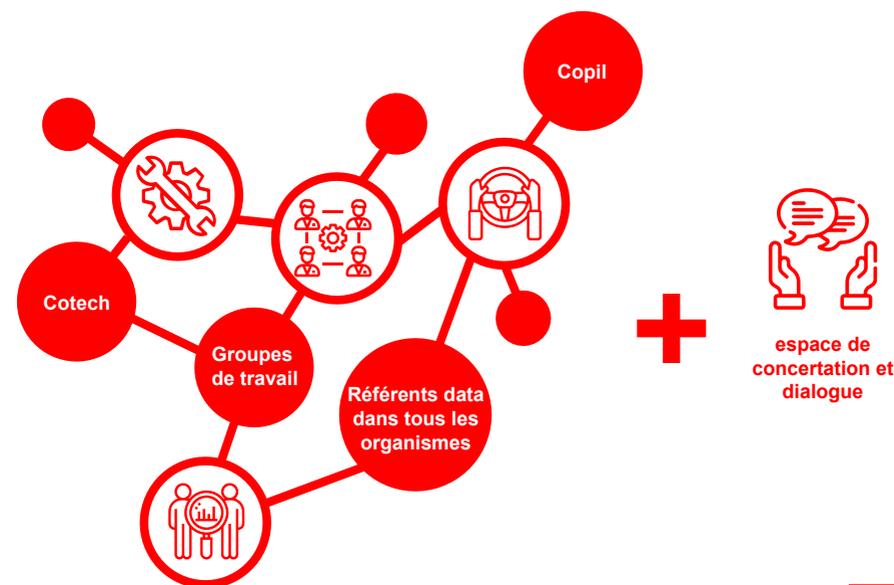
L'étude propose **une organisation ayant fait ses preuves** : un Comité de Pilotage (Copil) pour suivre l'évolution de la feuille de route et coconstruire les actions et un Comité Technique (Cotech) complémentaire, ainsi que des Groupes de Travail (GT) autour de la structuration de la donnée et de la plateforme régionale, du numérique responsable et tourisme durable ou encore de la circulation et la création de valeur par les données.

Il est recommandé d'identifier un **référent « donnée et numérique » auprès de chaque institutionnel** et la constitution d'un réseau collaboratif, éventuellement très ouvert (ré-utilisateurs de données, gestionnaires d'autres bases de données, ...), dynamisé autour d'un espace de concertation.

Deux documents cadres permettront de structurer cette gouvernance :

- Une **charte institutionnelle** liant et engageant tous les acteurs, établissant les modalités de fonctionnement de leur réseau ;
- Une **charte organisationnelle de la donnée**, qui liste les données publiques et d'intérêt général d'un tronc commun et organise leur cycle de vie.

Présentation de l'organisation du réseau de la donnée



...QUI S'ENGAGE POUR UN NUMÉRIQUE RESPONSABLE

**PRIORITÉ**

Haute

**COMPLEXITÉ**

Haute

**LANCEMENT DE L'ACTION**

2023

Les institutionnels de Nouvelle-Aquitaine en général et les institutionnels du tourisme en particulier souhaitent affirmer leur engagement vers une démarche de numérique responsable. Il s'agit de tenir compte des impacts du numérique, qu'ils soient environnementaux, sociaux ou sociétaux, pour guider la stratégie régionale sur le choix et la façon de réaliser les actions.

Un groupe de travail sera spécifiquement dédié à ce sujet. Il aura pour mission de recenser les référentiels existant pour évaluer des stratégies et projets numériques, de déterminer lesquels pourraient être utilisés pour guider la stratégie régionale, de réaliser un état des lieux sur l'empreinte environnementale du numérique sur le périmètre des institutionnels (OT/ADT/CDT/CRT), de fixer des objectifs de réduction de cette empreinte et de prioriser les actions allant dans ce sens, de faire reconnaître cet engagement et ces actions le cas échéant (labellisation par l'Institut du Numérique Responsable).

**Perspectives de mise en œuvre :**

- Identification des référentiels d'évaluation des stratégies et projets numériques
- Calcul de l'empreinte environnementale actuelle des acteurs institutionnels du tourisme
- Identification de leviers d'actions pour baisser cette empreinte et construction d'une stratégie de numérique responsable
- Identification de référents et d'animateurs du numérique responsable
- Sensibilisation des acteurs sur le sujet
- Signature de la charte Numérique Responsable

2. Des actions déjà engagées pour rationaliser et moderniser les outils

Certains enjeux présentait un caractère d'urgence opérationnelle car les acteurs ne pouvaient répondre à leurs missions de façon efficace. Ces enjeux étaient plutôt d'ordre technique, et des actions visant à y répondre ont d'ores-et-déjà été lancées.

RATIONALISER ET MODERNISER LES SIT SUR LE TERRITOIRE

**PRIORITÉ**

Haute

**COMPLEXITÉ**

Haute

**LANCEMENT DE L'ACTION**

2023

Enjeu identifié depuis quelques années pour faciliter l'échange de données **et la collaboration entre équipes, mais également pour moderniser les outils**, la rationalisation des SIT est donc décidée et lancée. Les départements dotés du LEI sont invités à rejoindre le Réseau SIRTACUI et adopter son progiciel, Tourinsoft.

Cela représente un engagement conséquent, nécessitant des moyens financiers et humains (paramétrages du nouvel outil, reprise de données, formations des utilisateurs, réalimentation des interfaces numériques, notamment des sites web alimentés par l'ancien SIT). L'effort consenti pour ce changement de progiciel fournira des services et applicatifs fonctionnels et ergonomiques.

Ce travail a d'ores-et-déjà débuté sur deux départements et un déploiement est prévu courant 2022-2023.

CONSTRUIRE UNE PLATEFORME DE DONNÉES TERRITORIALE

**PRIORITÉ**

Haute

**COMPLEXITÉ**

Faible

**LANCLEMENT DE L'ACTION**

2023

L'autre enjeu fort est de pouvoir **centraliser l'ensemble des données touristiques néo-aquitaines dans une base de données unique au niveau régional, pour pouvoir les exploiter efficacement dans des actions de marketing, communication, ou encore d'observation.**

Il s'agit d'un enjeu opérationnel car les équipes perdent beaucoup de temps et d'énergie pour récupérer les données provenant de différents SIT et autres organisations, avec des problématiques de structuration, de doublons, ou encore de latence.

Deux phases vont se suivre pour construire cette plateforme territoriale de la donnée :

- Le SIT SIRTAQUI sera utilisé comme plateforme d'agrégation régionale des données de SIT ; il accueillera les départements de l'ex Limousin qui le souhaitent et, avec l'accord des Charentes, un connecteur avec le SIT Apidae sera déployé ;
- A plus long terme, le CRTNA porte l'ambition de concevoir, aux côtés des partenaires publics régionaux, une plateforme régionale des données, nouvel outil distinct des SIT. Il s'agira ici d'un hub de données permettant d'agrèger, à celles des SIT, d'autres informations provenant du public ou du privé (gestionnaires d'infrastructures, CCI, service transport de la Région, etc.). Cela constituera un patrimoine informationnel facilitant les missions des institutionnels.

**Perspectives de mise en œuvre :**

- À court terme, rationalisation des SIT et déploiement d'un connecteur entre Tourinsoft et Apidae pour centraliser les données au niveau régional
- À plus long terme :
 - Recueil des besoins des acteurs sur une plateforme de données (fonctionnalités, cas d'usage, etc.)
 - Benchmark d'autres acteurs (exemple : région Occitanie)
 - Élaboration d'un cahier des charges pour déployer la plateforme
 - Mise en œuvre d'un POC

3. Vers une feuille de route régionale pour la gouvernance partagée de la donnée touristique

Au-delà de ces deux actions de court terme, les institutionnels du tourisme souhaitent **approfondir les préconisations formulées dans le cadre de l'AMO et déployer une stratégie partagée de la donnée**. Chacune de ces actions, perspective présentant un intérêt stratégique régional, sera explorée et traitée par l'un des Groupes de Travail spécifiques, dans le cadre de la mise en place de la gouvernance régionale. Chacune a pour objectif de **se donner collectivement les moyens de nos ambitions, en rendant possible techniquement les réponses aux enjeux exposés par ce Livre Blanc.**

ÉVALUER ET AMÉLIORER LA QUALITÉ DE LA DONNÉE TOURISTIQUE RÉGIONALE

**PRIORITÉ**

Haute

**COMPLEXITÉ**

Moyenne

**LANCLEMENT DE L'ACTION**

2023

Cette action consiste à **évaluer et améliorer la qualité de la donnée touristique au niveau régional**. Cela peut concerner la complétude d'un jeu de données, son exactitude, sa structuration. Les objectifs sont de poser un diagnostic sur l'ensemble de la région et de prévoir les actions pour améliorer cette qualité de façon concertée et suivie.

Pour ce faire, il est nécessaire de travailler sur l'harmonisation des données et leur structuration, en définissant **un référentiel commun et des critères de collecte co-définis**.

Cela permet de faciliter la collecte, le partage et la valorisation des données. La prise de décision sur l'évolution des troncs communs implique la coordination et collaboration entre chaque échelon et acteur de l'écosystème des institutionnels du tourisme. La nomination d'un référent identifié au niveau du réseau des institutionnels assure le maintien et le suivi de ce référentiel commun régional.

La qualité de la donnée porte également sur sa **documentation**. Il est en effet nécessaire d'expliquer les données et référentiels pour assurer un transfert de savoir et le respect des normes adoptées collectivement. Si chacun comprend l'usage et l'utilité de la donnée collectée ainsi que les modalités de ré-exploitation, notamment le personnel saisonnier, celle-ci est mieux saisie, tant sur le fond que sur la forme. Il sera possible de s'appuyer sur la documentation existante et de la mettre à jour et de l'adapter aux nouvelles règles et référentiels communs.

En plus de cette documentation pour les utilisateurs, il est aussi nécessaire de systématiquement renseigner des **métadonnées**, décrivant et définissant les données, présentant des descriptions normalisées du contenu du jeu. Cette méthodologie d'explicitation des données est stabilisée par les institutionnels. Elle est notamment utile pour les réutilisateurs de données, prestataires, partenaires ou en Open Data. Elle facilite là encore la transmission de savoirs, la compréhension des modalités de gestion qualitative des données produites, saisies et valorisées.

Enfin, il pourra être envisagé de compléter ces actions par **une étude sur la représentativité de cette donnée**, c'est-à-dire sur le fait de savoir si les données présentes dans le SIT correspondent à la réalité des acteurs touristiques présents sur le territoire (si elles reflètent bien le nombre d'établissements du territoire, s'il n'y a pas des types d'acteurs absents, si les informations sont exactes ou si elles méritent des révisions, ...). Ce diagnostic permettra d'identifier les actions prioritaires, sur la base de champs d'informations (ex : SIRET pour pouvoir croiser plus facilement les données) ou de départements/territoires à enjeu.



Perspectives de mise en œuvre :

- Mise en place d'un groupe de travail sur la qualité des données
- Harmonisation de la structuration des données
- Documentation des données
- Identification des critères de qualité de la donnée
- Audit de la donnée présente dans les SIT sur la base des critères définis précédemment
- Étude de la représentativité des données
- Actions ciblées d'amélioration de la qualité
- Mise en place d'un Data Quality Manager en charge du suivi de l'évaluation de la qualité des données

FACILITER ET AUTOMATISER LA MISE À JOUR PAR LES SOCIOPROFESSIONNELS



PRIORITÉ

Haute



COMPLEXITÉ

Élevée



LANCEMENT DE L'ACTION

2023

En complément de l'action précédente, il est nécessaire de prendre la question de la qualité de la donnée à la source en s'intéressant à la production et la collecte des données. L'enjeu primordial est d'**optimiser les temps de collecte et de saisie dans le SIT**. Diminuer ces actions chronophages laisse des ressources pour toutes les tâches de valorisation de la donnée (gestion de la GRC, des descriptifs, de la qualification des offres, ...).

Cela passe par la **facilitation du recueil et du partage de données avec les socioprofessionnels**. Comme cela a été souligné, il faut les convaincre de l'intérêt de mettre à jour leurs informations dans le SIT, et il

faut aussi leur donner **des outils qui reprennent et affichent automatiquement les données qu'ils ont déjà saisies sur leurs canaux habituels** (leur site internet ou support de réservation, leur page Facebook ou Google, ...), qu'ils n'ont plus qu'à vérifier et valider. Des solutions techniques existent déjà pour ce service (comme Hubo, cité plus haut). Peuvent être envisagés également les croisements avec d'autres sources de données, ce qui amène des questions d'interopérabilité entre les outils des acteurs privés et les bases de données des institutionnels.

Cette action permet de répondre en partie à l'enjeu du renforcement de lien entre les acteurs professionnels et institutionnels du tourisme, ainsi qu'à la souveraineté sur les données. Une démarche régionale pourrait être envisagée pour financer une expérimentation et arriver à des tarifs négociés pour l'ensemble des acteurs institutionnels.

En parallèle, ce Groupe de Travail devra considérer d'autres leviers pour accroître les contributions. Les institutionnels peuvent **mieux communiquer sur la visibilité générée par les supports numériques des institutionnels, repenser leurs modèles économiques et revisiter leur politique d'adhésion auprès des socioprofessionnels et leurs offres de services**. La stratégie de la donnée implique une couverture non limitée aux adhérents et une intégration de l'ensemble des offres présentes sur le territoire pour maximiser la captation de données.



Perspectives de mise en œuvre :

- Communication sur la visibilité générée par les supports numériques et institutionnels
- Mise en place d'une expérimentation sur un territoire d'un outil permettant d'automatiser le recueil d'information des socioprofessionnels touristiques
- Généralisation de la démarche sur le reste de la région
- Évolution de la politique d'adhésion des socioprofessionnels

ASSOCIER PLUS LARGEMENT LES RÉUTILISATEURS DE DONNÉES



PRIORITÉ

Moyenne



COMPLEXITÉ

Faible



LANCEMENT DE L'ACTION

2023

La large diffusion des données est l'un des objectifs principaux des SIT. Depuis des années, les institutionnels savent que leurs supports s'inscrivent parmi de nombreux autres dans le cycle du voyage, souvent bien plus visibles, voire plus ergonomiques comme cela a été dit. Ils ont constaté que leurs données intéressaient ces supports tiers et ont donc développé des flux pour les alimenter, remplissant ainsi par d'autres biais leur mission de promotion.

L'accompagnement de ces réutilisateurs de données peut être amélioré, pour en inciter d'autres à travailler avec les données des institutionnels.

Pour cela, il s'agit de les associer de façon plus étroite afin de comprendre leurs difficultés, leurs besoins, et en fonction de ces remontées, adapter l'offre technique et organisationnelle, dans une logique de prise en compte du cycle de vie de la donnée. En aval, il faut **réfléchir à des procédures pour faire remonter les commentaires de socioprofessionnels quand une donnée n'est pas à jour jusqu'aux gestionnaires de SIT afin d'éviter de doubles mises à jour**, en étudiant la possibilité d'aller jusqu'à donner des droits de modifications des SIT à des tiers.

Enfin, notamment pour répondre aux réticences sur l'Open Data, un **travail de clarification des modalités de diffusion des données vers des tiers** doit être conduit, entre utilisation de DATAtourisme et mise à disposition de jeux de données locaux et complets avec contreparties.



Perspectives de mise en œuvre :

- Identification des réutilisateurs régionaux de données touristiques ;
- Mise en place d'un questionnaire à destination de ces réutilisateurs pour comprendre leur fonctionnement, leurs difficultés, leurs besoins ;
- Recensement de la documentation technique et mise à jour si nécessaire ;
- Intégration des réutilisateurs dans la gouvernance régionale de la donnée.

CONTRACTUALISER AVEC LES PARTENAIRES DE DONNÉES



PRIORITÉ

Moyenne



COMPLEXITÉ

Haute



LANCEMENT DE L'ACTION

2023

Un axe clé de la stratégie porte sur l'accès aux données et leur ouverture : le **partage entre acteurs, tant publics que privés, est fondamental**. Il permet de développer des services générant de la valeur collective ou des services additionnels aux usagers (ex : services situés le long d'une véloroute). Il présente pour toutes les parties, celle qui émet et celle qui reçoit, **des opportunités de mutualisation et de croissance**.

La démarche d'ouverture des données engagée via DATAtourisme reflète cette ambition à poursuivre et renforcer. Il faut faciliter le travail en transversalité, rassurer (il ne s'agit pas de tout échanger, certaines données sont confidentielles), accompagner les institutionnels dans leur montée en compétence pour cette ouverture des données.

Dans le prolongement de cette démarche d'Open Data, cette action consiste à élargir la réflexion aux données dont le partage ne peut pas être fait de façon totalement ouverte, mais selon des accords entre différents acteurs. Il s'agit ainsi de **mettre en place les conditions techniques, juridiques et organisationnelles permettant d'échanger de la façon la plus automatisée possible les données avec les fournisseurs et diffuseurs de donnée pertinents pour l'écosystème**.

En effet, certaines données externes peuvent intéresser plusieurs acteurs institutionnels de la Région. Il est proposé d'identifier ces flux (ex : ITEA, Open Agenda, plateformes privées...), et de déterminer si un import régional, permettant la réutilisation locale, est possible. De façon inverse, diverses bases de données, tant publiques (ex : PIGMA, SIT de collectivités territoriales, ...) que privées ou associatives (ex : Open Street Map) peuvent accueillir celles des SIT, toujours dans la perspective d'un profit mutuel.

Cette action présente des enjeux importants et suppose la mise en place d'une **plateforme de données permettant ces échanges entre différents acteurs**, à l'image des plateformes territoriales expérimentées à Rennes (projet RUDI).

Les gains attendus sont une baisse du coût d'acquisition de données externes et d'exports de données internes, des gains tant dans le temps de saisie que la qualité de la donnée, une présence des données institutionnelles partout où elles apportent une plus-value et, comme pour nous, proposent des avantages à ceux qui les reçoivent.



Perspectives de mise en œuvre :

- Identification des flux entrants et sortants vers des logiciels métier
- Identification des cas d'usage d'import et d'export de données
- Établissement de règles en fonction des cas d'usage (échelon territorial à contacter, Open Data ou ouverture de flux, participation financière ou contreparties, ...)
- Mise en place et normalisation des flux les plus pertinents

ACTION 9

SE DOTER D'INDICATEURS PARTAGÉS D'OBSERVATION ET DE SUIVI DES DONNÉES TOURISTIQUES



PRIORITÉ

Moyenne



COMPLEXITÉ

Moyenne



LANCEMENT DE L'ACTION

2023

Cette action consiste à **mettre en place des indicateurs partagés d'observation et de suivi des données touristiques au niveau régional**. Il s'agit de mettre en évidence, d'une part pour les institutionnels, les carences des données et les progrès en qualité et, d'autre part pour les professionnels du tourisme, l'intérêt à transmettre leurs données aux Offices de Tourisme en montrant la visibilité de leurs données auprès du grand public grâce à leurs présences dans le SIT.

Si la plupart des acteurs disposent de tels indicateurs pour réaliser leurs missions, il s'agit de **les harmoniser au niveau régional pour en assurer un pilotage effectif dans le temps**. Ces indicateurs couvriraient les champs suivants : qualité de la donnée (descriptif commercial, géolocalisation, dates d'ouverture, tarifs, photos, ...), taux de remplissage des indicateurs classiques des observatoires (nombre de lits, ...), suivi des données GRC (fréquentation dans les OT, type de demandes, typologie des clients et prospects, etc.), fréquentation des sites webs et autres supports alimentés par la donnée SIT, scoring des fiches les plus vues sur le web, ...

Un groupe de travail régional pourrait se mettre en place afin d'identifier ces indicateurs, construire les requêtes dans les différents logiciels métiers nécessaires à leur acquisition, et les suivre dans la durée.

Les gains attendus sont de **suivre et améliorer la qualité de la donnée, d'avoir un meilleur suivi de l'activité et de la fréquentation des offices de tourisme, de piloter et valoriser les chiffres de réutilisations de données saisies dans les SIT**, augmentant ainsi l'intérêt des professionnels du tourisme à transmettre leurs données.



Perspectives de mise en œuvre :

- Mise en place d'un groupe de travail au niveau régional
- Identification des indicateurs à suivre
- Mise en place des requêtes pour produire ces indicateurs
- Identification des structures et référents en charge du suivi
- Communication sur ces indicateurs

ACCROÎTRE LA DIGITALISATION DES PROFESSIONNELS DU TOURISME



PRIORITÉ

Moyenne



COMPLEXITÉ

Moyenne



LANCEMENT DE L'ACTION

2023

Cette action consiste à communiquer et à **accompagner vers le numérique certaines catégories de professionnels identifiées comme ayant une marge de progression** (ex : ceux proposant des visites ou des activités) pour accroître leur digitalisation, notamment sur la réservation, et ainsi augmenter les retombées économiques potentielles sur le territoire et lutter contre la fracture numérique.

En parallèle, il peut être tenté de réduire la dépendance aux OTAs et d'équilibrer le rapport de force avec ces acteurs en proposant des outils permettant de reprendre le contrôle de ses données et de sa GRC.

Des rapprochements peuvent également être prévus avec des têtes de réseaux, fédération d'hébergements, organismes labellisateurs, groupements professionnels, qui connaissent les besoins au plus près du terrain.

Enfin, la prospection, par les offices de tourisme, de socioprofessionnels qui ne sont pas encore sur les SIT, identifiés dans le cadre de l'audit cité dans la fiche action concernant l'évaluation de la qualité de la donnée touristique, pourrait être un volet de cette action.

Les gains attendus sont une hausse des socioprofessionnels présents dans les SIT et permettant la réservation et le paiement en ligne de leurs offres et services, et une augmentation des partenariats locaux entre prestataires (ex : hébergement et activités).



Perspectives de mise en œuvre :

- Prospection des socioprofessionnels identifiés dans le cadre de l'audit sur la représentativité des données SIT et ajout de leurs données dans les SIT
- Mise en place d'une aide financière pour permettre aux professionnels de découvrir et tester une solution de réservation et de paiement en ligne.

CONSTRUIRE UN ÉCOSYSTÈME APPLICATIF DE RÉFÉRENCE



PRIORITÉ

Faible



COMPLEXITÉ

Haute



LANCEMENT DE L'ACTION

à partir de 2024

La phase de diagnostic de l'étude a montré que les institutionnels du tourisme ont recouru à **une large gamme d'applicatifs (logiciels, solutions en ligne, prestations d'entreprises spécialisées) autour du SIT** concernant la GRC, la commercialisation, la gestion de la taxe de séjour, l'édition de brochure, la restitution cartographique des données, etc. Cette action consiste à **construire une offre applicative de référence, pouvant être utilisée par tous les acteurs régionaux, garantissant l'interopérabilité et permettant l'accès à des tarifs préférentiels pour les ADT/CDT/Départements et OT.**

Il s'agit d'identifier, pour les activités principales des acteurs touristiques, **les solutions complémentaires aux SIT les plus utilisées** ; le CRT pourrait alors négocier les prix, dans une logique de recommandation. De la même manière, **lister les prestataires avec lesquels les institutionnels sont sous contrat** (sites internet, bornes interactives, applications mobiles, ...) permet la mise en place et la maintenance de connecteurs en commun, et ainsi de faire baisser la dépense pour l'ensemble des acteurs de l'écosystème. Enfin, des clauses-types pourraient être proposées pour faciliter le choix des solutions et garantir leur caractère interopérable.

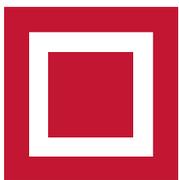
Cette action pourrait utilement être associée à la mise en œuvre d'un suivi annuel de la satisfaction des utilisateurs sur les principales fonctions identifiées lors du diagnostic du schéma directeur, dans une optique d'amélioration continue.

Les gains attendus sont une **baisse des coûts d'interconnexion entre logiciels et des coûts d'acquisition et de maintenance grâce à la mutualisation**, et une **augmentation progressive de la satisfaction des utilisateurs tant sur leur SIT que leurs outils annexes.**



Perspectives de mise en œuvre :

- Consolidation de l'offre logicielle utilisée par les acteurs institutionnels touristiques et des flux en place
- Identification de critères de choix pour apparaître sur l'écosystème applicatif de référence : fonctionnalités, interopérabilité, satisfaction usager, animation, impact environnemental, etc.
- Choix des solutions et publication des résultats
- Suivi de la satisfaction des utilisateurs sur les fonctions des logiciels métier
- Rédaction de clauses-types pour faciliter le choix des solutions
- Déterminer si une acquisition régionale est pertinente, au cas par cas



CONCLUSION

L'étude lancée par le CRT Nouvelle-Aquitaine a permis aux institutionnels de la région **d'étayer leur réflexion sur les enjeux posés par l'évolution des SIT et des usages de la donnée. Ce livre blanc vise à partager ses résultats à tous les acteurs de l'écosystème touristique.**

Les SIT et les données touristiques méritent de poursuivre le travail engagé depuis plus de 20 ans.

Les réseaux des SIT ont leurs faiblesses (dispersion des moyens et investissements, défauts d'organisation, de communication et de concertation), ils exigent des moyens humains conséquents, mais **ils demeurent l'un des meilleurs moyens de travailler ensemble à tous les échelons, de remplir collectivement nos missions et d'atteindre nos objectifs**, qui - gardons cette idée en tête - sont identiques pour tout institutionnel du tourisme.

Les SIT **sont une composante clé des missions des institutionnels du tourisme et de leurs collectivités territoriales, outils de souveraineté numérique**, permettant une égalité de traitement des socioprofessionnels, l'animation des écosystèmes territoriaux et une alternative aux services privés. Leurs données sont **un patrimoine informationnel à la valeur économique et commerciale réelle**, réponse à la privatisation des données d'intérêt général.

Pour bénéficier pleinement de ces dispositifs, il faut renforcer nos efforts et rediriger nos investissements pour **une donnée de qualité, qualifiée et thématifiée** ; cela passe par une optimisation du travail des institutionnels et notamment de l'automatisation, de la diversification des sources de données. Le CRTNA s'engage pour **une stratégie et une gouvernance co-construites de la donnée pour des actions mieux ciblées, pour avoir une place de choix dans le cycle du voyage.**

La mise en place d'une plateforme régionale des données, appelée à devenir un hub dépassant le strict usage à des fins touristiques, vise à répondre collectivement à des enjeux stratégiques majeurs comme la GRC (Gestion de la relation Client), les services aux socioprofessionnels, l'ouverture aux échanges de données, tout en assurant efficacité et durabilité, en veillant à notre impact sur l'environnement et les sociétés.

La démarche menée en Nouvelle-Aquitaine peut aussi **dépasser le contexte régional**. Des collaborations seront à envisager avec d'autres CRT comme l'Occitanie, engagée dans une démarche de data science, avec la riche communauté Apidae, ou encore avec DATAtourisme sur les perspectives de valorisation des données ouvertes.

Pour tous, l'objectif final est partagé : la création de valeur pour le territoire, en favorisant l'émergence et la structuration de nouveaux usages et services exploitant une donnée touristique de qualité.

Chacun est maintenant invité à prendre connaissance de cette feuille de route régionale, à contribuer à l'évolution des pratiques et réflexions communes, à s'impliquer pour, ensemble, construire et piloter une stratégie de la donnée.

La réussite de cet ambitieux projet repose sur l'engagement collectif de la communauté des SIT de Nouvelle-Aquitaine. Le CRT seul ne saurait porter tous les chantiers. Les compétences et les savoir faire de tous les échelons, locaux, départementaux, régional, seront mobilisés pour en assurer la gouvernance partagée.

La force du collectif a déjà permis de produire ce livre blanc et de définir les axes de la feuilles de route régional.

Poursuivons nos efforts dans ce sens !

«Présentation des sociétés ayant conduits l'AMO »

KPMG :

KPMG Secteur Public rassemble plus de 200 collaborateurs, répartis sur 15 sites dans toute la France et qui œuvrent auprès des collectivités territoriales, des régions, des ministères, hôpitaux et organisations parapubliques. Le cabinet met la proximité territoriale et l'approche pluridisciplinaire au centre de l'accompagnement de ses clients. Les équipes, constituées de profils divers tant par leurs expertises que par leurs parcours, accompagnent ainsi nos clients de la réflexion stratégique à la mise en œuvre opérationnelle sur des enjeux de transformations RH, de projets numériques, de politiques publiques, d'attractivité et valorisation des territoires. C'est le partage de valeurs communes avec le secteur public, dont beaucoup de nos collaborateurs sont issus, et la connaissance fine de méthodologies adaptées qui font la force et la particularité du cabinet. Notre vision d'un conseil responsable, tournée vers l'innovation et l'amélioration de notre impact, fait de KPMG Secteur Public un cabinet qui évolue au même titre que les clients qu'il accompagne.

INFOTHEP:

Infhotep est un cabinet fondé en 2003 qui accompagne les organisations publiques et privées dans la gestion de leur patrimoine numérique de données, au travers de missions de conseil menées par des consultants seniors, et l'édition de solutions de personnel gestion de conformité informatique (RGPD, PSSI etc.). Infhotep s'engage également auprès de ses clients, des acteurs de la société civile et notamment des plus jeunes pour les aider à comprendre les enjeux liés au numérique.

Convaincus que les données touristiques présentent un enjeu majeur de souveraineté et de valorisation pour créer de nouveaux services à destination des touristes et usagers, Infhotep et KPMG accompagnent les acteurs institutionnels du tourisme dans leurs stratégies et l'évolution de leur système d'information pour mieux entrer dans l'ère de la donnée. Au travers de cette étude complète, nous avons mis en évidence les profondes transformations causées par l'introduction de nouveaux acteurs, les plateformes. Pour répondre aux objectifs de transformation touristique de leur territoire, les acteurs classiques du tourisme doivent embrasser les nouveaux usages induits par le numérique et prendre toute la mesure de ce qu'implique une gouvernance territoriale de la donnée.

Le CRT NA a pris conscience depuis maintenant quelques années de cette nécessité, et s'est engagé dans cette direction au travers d'une étude inédite. Au-delà d'une étude, c'est la production d'une feuille de route coconstruite, fondée sur une stratégie et des principes forts, qui donne au CRT une vision et un mode opératoire pour mieux se transformer. Cet accompagnement a donné lieu à plusieurs heures d'échanges avec les acteurs clés du tourisme de la région, où la confrontation d'idées et la participation d'acteurs venus de tous horizons a abouti à la publication de ce Livre Blanc, véritable exercice de transparence et de capitalisation sur les enseignements acquis. Nous espérons que vous aurez autant de plaisir à le lire, que nous avons eu à réaliser cette mission.

PRÉSENTATION DU COPIL

Comité régional du Tourisme de Nouvelle-Aquitaine

Régine MARCHAND puis Christelle CHASSAGNE, Présidente du CRT NA
Aurélié LOUBES, Directrice du CRT NA
Antony DEMEL, Directeur Général Adjoint
Agnès MORA, Cheffe de Pôle Promotion, technologies et supports
François MALMANCHE, Chef de Pôle Adjoint Promotion, technologies et supports
Adrien MARCHE, Chargé de création et d'édition
Florence PRÉDONZAN, Chargée de mission SIT

Région Nouvelle-Aquitaine

Christelle BOUTIN, Direction du Tourisme

Départements

Gallic GUYOT, Directeur exécutif de Charentes Tourisme (Apidae)
Claudine CAMEDESCASSE, Directrice déléguée Gironde Tourisme (SIRTAQUI)
Christophe VOISIN, Directeur de l'ADT 64 (SIRTAQUI)
Xavier LAFON, Chargé d'ingénierie numérique au sein de l'ADT 64
Yves BUISSON, Directeur de la SPL Terres de Limousin (LEI)
Stéphane Roux, Responsable E-tourisme au sein de la SPL Terres de Limousin
Marie SAULE, Directrice de Corrèze Tourisme (LEI)
Philippe CONSTANTY, Responsable du pôle Promotion-Communication au sein de Corrèze Tourisme

Mission pour les Offices de tourisme de Nouvelle-Aquitaine (MONA)

Nicolas MARTIN, Président
Jean Baptiste SOUBAIGNÉ, Directeur

Offices de tourisme

Pascale AGUIRRE, Responsable pôle numérique de l'OT de Biarritz (SIRTAQUI)
Sylvain COUTY, Directeur de l'OT de Mont-de-Marsan (SIRTAQUI)
Lucie LHERMITE, Responsable de service à l'OT d'Arcachon (SIRTAQUI)
Jean SIEFERT-OSTERMANN, Directeur de l'OT d'Angoulême (Apidae)
Mathias DOISNE, Responsable pôle numérique à l'OT Ile d'Oléron Marennes Tourisme (Apidae)
Chloé ALQUEZAR, Support technique web à l'OT de Limoges (LEI)
Samuel GESBERT, Chargé d'ingénierie numérique à l'OT de Brive-la-Gaillarde (LEI)

Merci à tous pour votre engagement et vos précieuses contributions.

Merci également à tous les participants aux entretiens, ateliers, groupes de travail organisés pour la conduite de cette étude et à tous les répondants aux enquêtes en ligne (institutionnels de la région et d'ailleurs, socioprofessionnels, réutilisateurs de données, éditeurs de progiciel).



RÉGION
**Nouvelle-
Aquitaine**
Comité Régional du
Tourisme



RÉGION
**Nouvelle-
Aquitaine**

