



Éditorial

Permettez-moi, à travers la publication de cette lettre d'information, de vous renouveler mes vœux en cette nouvelle année.

La Conférence, par les études qu'elle porte, contribue, au-delà des analyses et états des lieux, à la réflexion prospective en matière de tourisme urbain, notamment en travaillant les champs de l'interdisciplinarité.

Dans ce contexte intervient l'étude co-initiée avec Stéphane Juguet, de la société What time is it?, sur les « nouveaux éditeurs urbains », afin de faire émerger des offres touristiques et d'élaborer une méthodologie applicable à l'ensemble des villes et agglomérations de notre réseau.

Jean-Yves CHAPUIS
Président

Directeur de la publication : Dominique IRVOAS-DANTEC
Secrétaires de rédaction : Vanessa REZE et Véronique BOURDAIS
Création graphique : Hokus Pokus Créations – Rennes
Impression : Service Imprimerie de Rennes Métropole
ISSN : 2104-8967

Photos de la frise de couverture :
LILLE, TERRASSE GRAND'PLACE © MAXIME DUFOUR PHOTOGRAPHIES
LA ROCHELLE VIEUX PORT © F. GIRAUDON - OFFICE DE TOURISME DE LA ROCHELLE
ANGERS, CATHÉDRALE-ST-MAURICE © ANGERS LOIRE TOURISME - JD BILLAUD
ALBI, PANORAMA © OFFICE DE TOURISME D'ALBI
DUNKERQUE © SAMUEL DHÔTE - OT DUNKERQUE-DUNES DE FLANDRE
MEAUX ESPACE NATUREL DU PATIS © HEPTOR ARJONA

« Sur quelle base préparer le tourisme de demain ? »

Séminaire à Metz - 27 mai 2010

Organisé par la Conférence Nationale Permanente du Tourisme Urbain et l'Office de Tourisme de Metz, le séminaire a permis de découvrir, en avant-première, le tout nouveau Centre Pompidou-Metz.

Une première intervention de Monsieur Rémy Knafou¹ a porté sur : « mise en tourisme du patrimoine matériel et immatériel, et mondialisation » (l'inflation du patrimoine, le monde entier comme oecumène touristique ou l'appropriation de la planète par le mouvement touristique, la mise en tourisme de la mémoire et celle de la gastronomie en tant qu'enjeux touristiques).

Dans un second temps, Rémy Knafou a animé une discussion collective sur le thème « Idées reçues, voies de garage et pistes prometteuses dans le domaine du tourisme ».

Puis Monsieur André-Yves Portnoff² a évoqué « de nouvelles alliances pour de nouvelles opportunités à l'ère des réseaux » (nouveau enjeu, nouveau grand tour, attractivité à trois distances, valorisation du talent des autres, synergies, outils du partout toujours connecté... ».

Enfin, Madame Blandine GIAMBIASI, de la société Expériences Touristiques, a présenté deux parcours originaux mis en oeuvre à La Rochelle, afin de désengorger les zones très fréquentées au profit d'autres espaces également dignes d'intérêt.

Cette première journée s'est prolongée par l'Assemblée générale de la Conférence, qui était organisée sur le même site. ■



(SÉMINAIRE À METZ - CNPTU © S. BROUSSE - OFFICE DE TOURISME DE METZ)

Les actes du séminaire sont disponibles auprès du secrétariat de la Conférence.



1 Rémy Knafou, Professeure émérite à l'Université Paris 1 - Panthéon Sorbonne et Président de l'Adrets (Association pour le Développement de la Recherche et des Etudes sur les TourismeS).

2 André-Yves Portnoff, Directeur de recherches de Futuribles (centre d'études et de réflexion prospective sur le monde contemporain).

AGENDA 2011

Mercredi 12 janvier 2011, Paris

Séance plénière à l'Institut Hongrois de Paris. **Interventions de Jean ROZENBAUM**, Directeur du Cabinet d'étude Figma : « Le tourisme à vélo : un moyen de conquête de nouvelles clientèles par les villes », **et de Jean-François CROLA**, Adjoint au chef du bureau de l'Evaluation, de la prospective et des études économiques, de la DGCIS : « Les principaux résultats d'une étude des performances économiques du tourisme réceptif espagnol comparativement à celles du tourisme français ».

Mardi 29 mars 2011, Paris

Séance plénière au Palais du Luxembourg.

LA CONFÉRENCE

apporte sa contribution

- Aux travaux du **Conseil National du Tourisme**, en participant notamment à la Section des Politiques Territoriales et du Développement Durable, ainsi qu'à ceux de **l'Association des Maires des Grandes Villes de France**, au travers de la commission tourisme.
- Au contenu du « Carnet de route du tourisme en ville » édité par **Atout France** (sortie prévue début 2011).

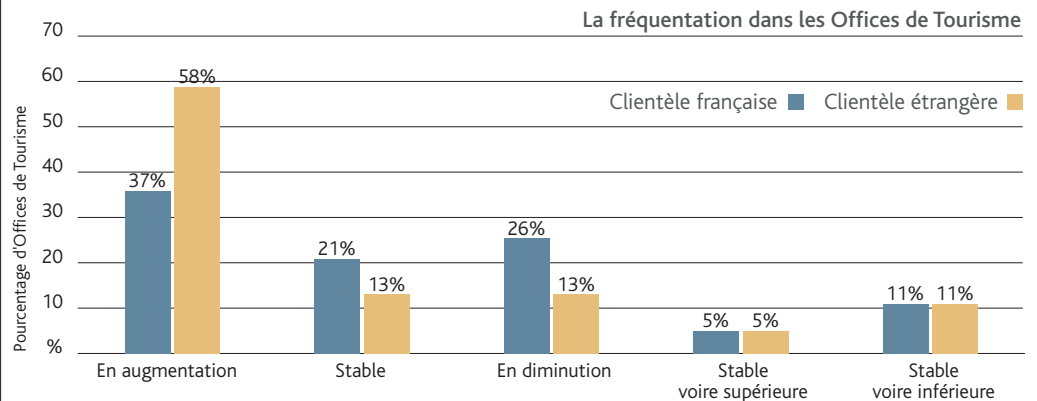
TOURISME URBAIN :

un thème prioritaire pour la DGCIS

Dans le cadre de l'élaboration de sa stratégie, la DGCIS (Direction Générale de la Compétitivité, de l'Industrie et des Services) a retenu le tourisme urbain comme thème prioritaire, avec pour objectif, notamment, d'accroître la visibilité internationale de l'offre française. La CNPTU a participé à différentes rencontres, qui devraient conduire à l'établissement d'un partenariat avec la DGCIS, aux côtés notamment d'Atout France et de l'Association Nationale des Villes et Pays d'Art et d'Histoire.

Bilan de la fréquentation pour la saison 2010 (juin-septembre)

La Conférence a renouvelé cette année son enquête sur la fréquentation touristique pendant la période estivale (juin à septembre 2010) auprès de ses membres. Le taux de réponses étant satisfaisant (97% - 38 réponses / 39 membres), cette enquête permet de dégager quelques tendances, en comparaison avec 2009. Les paramètres étudiés sont : la fréquentation des Offices de Tourisme (clientèles française et étrangère), celle des visites guidées, des hébergements et des sites touristiques.



La fréquentation globale des offices de tourisme (clientèles française et étrangère confondues) : de bons résultats

53 % des offices de tourisme constatent une augmentation de leur fréquentation globale en 2010 par rapport à l'an dernier. 11 % d'offices indiquent une stabilité. Toutefois près d'un tiers (29 %) a constaté une baisse.

La fréquentation de la clientèle française :

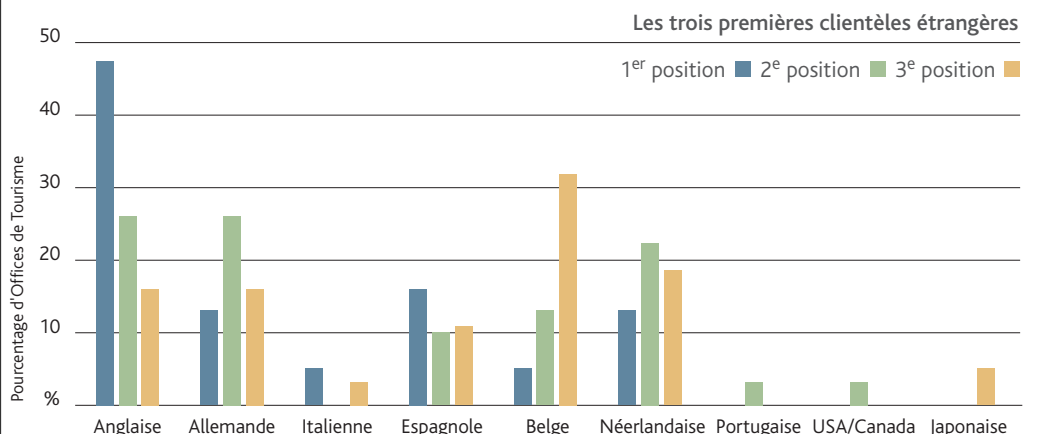
37 % des offices de tourisme constatent une augmentation de la clientèle française, tandis que 21 % remarquent qu'elle se stabilise par rapport à 2009. En revanche, 26 % observent une diminution de cette clientèle.

La fréquentation de la clientèle étrangère : en progression

58 % des offices de tourisme relèvent une augmentation par rapport à l'an passé (certains signalent même leur présence toute l'année), tandis que seulement 13 % constatent une baisse.

Les trois premières clientèles étrangères : Anglaises et Allemandes restent en tête, suivies par les Belges.

Pour 47 % des offices de tourisme, la clientèle anglaise représente la 1^{re} clientèle étrangère (bon nombre signalent un « retour » des Anglais). En tant que 2^e clientèle étrangère, 26% des OT citent les Allemands, et 23 % les Néerlandais. Les Belges représentent la 3^e clientèle étrangère pour 32 % d'entre eux. Certains offices de tourisme font également remarquer une augmentation de nouvelles clientèles, en provenance des Pays de l'Est et d'Amérique du Sud.



La fréquentation des visites guidées :

- Visites guidées pour groupes : une amélioration perceptible

Les visites guidées de groupes sont en hausse pour 41 % des offices de tourisme, et stables pour 30 %.

- Visites guidées pour individuels : un constat mitigé

39 % des offices de tourisme observent que la fréquentation de ces visites reste stable. Tandis que seulement 29 % parlent d'une progression.

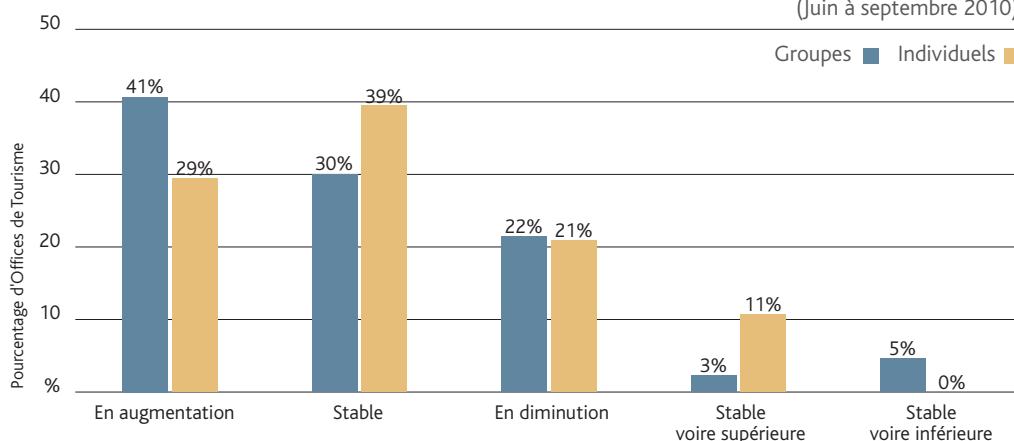
La fréquentation des hébergements : en augmentation dans l'hôtellerie et les campings

Signalons que cette rubrique n'a pas été renseignée intégralement par les OT, ce qui rend l'analyse moins significative (pour les campings : 24 réponses/39 villes; les meublés 21 réponses/39; et les auberges de jeunesse 13 réponses/39).

56 % des offices de tourisme constatent une augmentation de la fréquentation dans l'hôtellerie. 6 % notent que cette fréquentation est stable voire supérieure à l'an dernier. 9 % seulement signalent une fréquentation stable, et 22 % une baisse.

Pour les OT ayant répondu sur la fréquentation des autres hébergements :

- Pour les campings : 42 % des offices font état d'une augmentation, 29 % d'une stabilité, et 25 % d'une diminution.
- Pour les meublés : 43 % indiquent une stabilité, 38 % une augmentation.
- Pour les auberges de jeunesse : le taux de réponses est trop faible, quant à lui, pour permettre d'établir des conclusions.

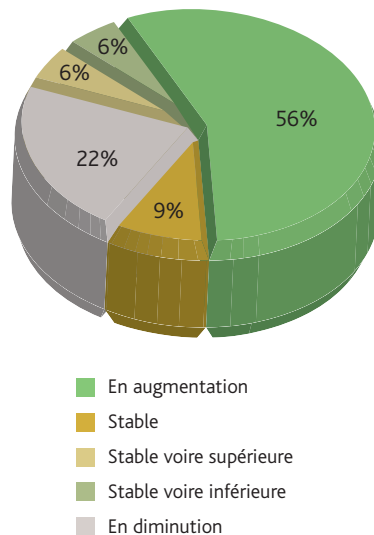


La fréquentation des sites touristiques

46 % des offices de tourisme ont observé une augmentation de la fréquentation dans les musées et les châteaux par rapport à 2009, et 38 % une stabilité.

Le faible taux de réponse des OT sur la fréquentation des parcs et jardins ainsi que des sites industriels ne permet pas de tirer des enseignements significatifs.

Fréquentation de l'hôtellerie (Juin à septembre 2010)



VIE DE LA CONFÉRENCE

Tours Plus rejoint le réseau

Lors de la séance plénière du 10 mars 2010, nous avons eu le plaisir d'accueillir plusieurs représentants de la Communauté d'Agglomération Tours Plus, nouveau membre de la Conférence.



Tours Plus représente 19 communes et 290 000 habitants.

Située au centre du territoire des châteaux de la Loire, Tours est associée à l'idée d'un certain art de vivre, à son patrimoine, aux personnages qui ont marqué son histoire – tels Descartes, Léonard de Vinci... - au Palais des Congrès réalisé par Jean Nouvel, qui constitue l'un des moteurs économiques du tourisme...

Désireuse de s'impliquer concrètement dans les travaux de la Conférence dès son arrivée dans le réseau, Tours Plus s'est inscrite en tant que territoire-pilote dans l'étude sur « Les nouveaux éditeurs urbains » co-initiée par la CNPTU et la société What Time Is It ?

EN 2010

Le 26 novembre 2010, l'Office de Tourisme de Brest métropole océane a remporté le trophée de la communication, dans la catégorie « Meilleur site internet des organismes locaux » pour la 2^e année consécutive (lors des 9^e Trophées de la Communication organisés par l'association des professionnels de la communication Wexcom, à Marseille).
www.brest-metropole-tourisme.fr

BIBLIOGRAPHIE

En 2010 :

• Le nouveau court séjour

Editions Espaces tourisme & loisirs
Collection Revue ESPACES tourisme
et loisirs n°285 - Octobre 2010 - 48 pages
27 €(format papier et format PDF)

• La fréquentation des sites et événements touristiques

Actualisation des données à 2008
Atout France - Collection Observation
Touristique - Juillet 2010
50 €(CD-Rom)

• Tourisme, urbanité, durabilité

[revue Urbia, n°10]
Collectif (sous la direction de Christophe
Clivaz, Stéphane Nahrath, Mathis Stock)
Editions Observatoire universitaire
de la ville et du développement durable.
Collection Les Cahiers du développement
urbain durable. Juin 2010 - 138 pages
15 €(format papier)

• Ville, urbanisme & tourisme

Collectif (sous la direction de Thomas
Lamand)
Editions Espaces tourisme & loisirs
Collection Cahiers ESPACES n°104
Mars 2010 - 130 pages
60 €(format papier et format PDF)

En 2011 :

• Carnet de route du tourisme en ville.

Edition ATOUT FRANCE (sortie prévue
début 2011).

Contact :

CNPTU
Secretariat général et technique
11 rue Saint-Yves - CS 26410
35064 Rennes Cedex
FRANCE
Tél. 02 99 67 11 62
tourisme-urbain@tourisme-rennes.com
www.tourisme-urbain.com

La vie des commissions

• **La Commission « Promotion, marketing et centres de congrès »**, pilotée par la Ville d'Angers. Elle contribue à l'évaluation des outils de promotion et de marketing développés par les villes, afin d'en améliorer l'efficacité, ainsi qu'à la réflexion sur le développement des centres de congrès, facteurs d'attractivité et de notoriété des villes.

Cette commission a confié deux nouvelles études à l'ESTHUA d'Angers, l'une portant sur « La commercialisation des courts séjours individuels d'agrément par les offices de tourisme urbain » (menée auprès de 6 villes disposant d'une centrale de réservation), l'autre sur « L'usage de la documentation touristique par les touristes en ville » (à laquelle ont participé 14 villes de la Conférence).

La synthèse de ces études a été présentée en séances plénières le 28 mai et le 7 octobre 2010.

• **La Commission « Développement durable et formation »**, pilotée par la Ville de Dunkerque, assistée par la Ville du Mans. Elle réfléchit aux

moyens à mettre en œuvre afin d'influer sur les comportements et les techniques à développer en matière de tourisme, dans un souci de développement durable. C'est dans ce contexte qu'intervient sa réflexion sur les thématiques développées au sein des différents cursus de formation.

En 2010, la commission a réalisé un sondage sur la formation aux métiers du tourisme auprès des membres de la Conférence.

• La Commission « Communication et nouvelles technologies »

, pilotée par la Ville de La Rochelle. Elle a pour mission d'élaborer des recommandations pour la mise en place d'une politique de communication incluant la prise en compte des nouveaux temps et des nouveaux comportements liés aux nouvelles technologies.

L'année 2010 a été l'occasion de découvertes sur le terrain : centre Pompidou-Metz en mai - La Rochelle et la course Velux 5 Oceans en octobre. ■

Etudes en cours...

• **Etude sur « les nouveaux éditeurs urbains »** co-initiée par la Conférence et la société What Time is It ?

• **Projet d'étude sur « la mise en place d'indicateurs d'activité, de résultats et de performance et la clarification des contributions économiques des offices de tourisme »** La Conférence a fait appel au Cabinet Stratégie & Développement pour une présentation d'un dispositif d'évaluation spécifique conçu à l'intention des offices de tourisme.

Plusieurs principes peuvent conduire à s'inscrire dans une logique d'évaluation : le besoin de disposer de repères sur l'efficacité de son action, le souci d'améliorer ses pratiques (à l'accueil, au téléphone, lors des actions de promotion...), la nécessité de disposer de chiffres sur le coût de sa structure et sa contribution à l'économie locale... Plusieurs offices de tourisme du réseau ont exprimé le souhait de se lancer dans ce dispositif en 2011. ■

L'année 2011 dans les villes de la Conférence

Auxerre

Garçon, la note ! Juillet-août. Concept du festival : chaque soir, un bar, un groupe, un concert en terrasse de 21h à 23h30, soit plus de 40 concerts.
Office de Tourisme de l'Auxerrois.
www.ot-auxerre.fr

Belfort

Une année de festivités pour les 130 ans du Lion de Belfort, avec notamment, le 11 février : inauguration de l'espace muséographique dédié au sculpteur Bartholdi. Du 18 sept. 2011 au 17 sept. 2012 : performance « Les vieillards de Belfort » : une personne, différente chaque jour, veillera Belfort pendant une heure au lever et au coucher du soleil, pendant 365 jours.
www.belfort-tourisme.com

La Rochelle

Championnat du Monde de plongeon de haut vol. Du 16 au 18 juin. Le Red Bull Cliff Diving, organisé depuis un monument historique ou un site naturel exceptionnel, se déroulera à La Rochelle pour la 3^e année consécutive. Il réunira les meilleurs athlètes internationaux en haut de la Tour Saint Nicolas, pour un plongeon dans le vieux port. www.ville-larochelle.fr

Le Mans

Les Journées du Patrimoine entièrement revisitées. Les 17 et 18 septembre. Grande fête des métiers d'art de la restauration du patrimoine, du conseil et de la décoration, avec des antiquaires de renom, sur un ensemble de lieux forts de la Cité Plantagenêt : palais comtal, collégiale,

musées et, en première européenne depuis la fin du Moyen Age : la cathédrale Saint-Julien du Mans.
www.lemanstourisme.com

Metz

Nuit Blanche - 4^e édition. Début octobre. Grande fête culturelle de la création contemporaine incitant à une relecture de l'espace patrimonial et urbain, et permettant l'appropriation de l'art contemporain par un large public. Les noctambules sont invités à déambuler dans la ville dans le contexte magique d'une nuit entièrement dédiée à l'art, au partage et à l'émotion. De 18h à 6h le lendemain.
www.tourisme-metz.com
ou www.nuitblanchemetz.com