

INSTITUT FRANÇAIS DU TOURISME

**Rapport sur l'Observation du tourisme
remis par l'Institut Français du Tourisme
au Ministre de l'Europe et des Affaires étrangères
le 17 janvier 2019**

**Georges RUDAS
Président**

**Jean-Luc MICHAUD
Président exécutif**

TABLE DES MATIERES

Lettre de mission ministérielle	3
INTRODUCTION	5
PREMIERE PARTIE : LA PRODUCTION DES STATISTIQUES DU TOURISME	7
1.1 Historique en France (<i>chronologie détaillée en annexe 1</i>)	7
1.2 État des lieux en 2019	9
1.2.1 Au niveau national	9
Enquête des visiteurs venants de l'étranger	10
Le compte satellite du tourisme (CST)	10
Les études	11
1.2.2 Au niveau international	11
Les acteurs et les outils internationaux de la statistique du tourisme	11
Conclusions sur le niveau international	12
1.3 Les forces et les faiblesses du système actuel d'observation du tourisme	13
Des forces	13
Des faiblesses	13
DEUXIEME PARTIE : LES PISTES D'AMELIORATION	16
2.1 Transparence, cohérence, fiabilité et crédibilité :	16
2.2 Évaluations et corrections	17
2.3 Anticipation et prévision	17
TROISIEME PARTIE : VERS UN DISPOSITIF PARTICIPATIF, NOVATEUR ET PERENNE	19
3.1 Un dispositif participatif	19
3.2 Un dispositif novateur	19
3.3 Un dispositif pérenne	19
RECOMMANDATIONS	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
CONCLUSION	23
LISTE DES ANNEXES	25
LISTE DES ORGANISMES RENCONTRES	26

Par lettre de mission en date du 27 juin 2018, le Ministre de l'Europe et des affaires étrangères a confié à l'Institut Français du Tourisme la charge de proposer un dispositif pérenne de collecte et de traitement des statistiques du tourisme au bénéfice de l'action publique. Afin de répondre aux mieux aux attentes exprimées sous la signature de M. Jean-Baptiste LEMOYNE, Secrétaire d'État auprès du Ministre de l'Europe et des affaires internationales, le présent rapport se tiendra au plus près des termes de la lettre de mission tout en conservant un caractère synthétique.



SECRETARIAT D'ÉTAT AUPRÈS DU MINISTRE DE L'EUROPE ET DES AFFAIRES ÉTRANGÈRES

Le Secrétaire d'État
2018-1405850

Paris, le 27 JUIN 2018

Monsieur le Président,
Monsieur le Président exécutif,

Première destination au monde pour les visiteurs étrangers, la France a accueilli en 2017 près de 87 millions de touristes étrangers. Ces chiffres sont extrêmement positifs : ils témoignent de la vivacité d'un secteur clé pour l'attractivité et l'économie de notre pays. Pour autant, la concurrence internationale se présente chaque année plus vivace. L'émergence de nouveaux pays et de nouvelles destinations d'accueil est un défi majeur des années à venir, que nous devons collectivement nous préparer à relever. La France doit maintenir et renforcer sa position sur le marché croissant du tourisme mondial.

Le développement de l'activité touristique en France est l'une des priorités du Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères. Notre objectif est ambitieux : accueillir 100 millions de touristes et atteindre 60 milliards d'euros de recettes en 2020. La structuration de l'offre touristique est nécessaire si nous voulons tenir ces objectifs. Elle implique de rassembler l'ensemble des acteurs du tourisme autour d'une feuille de route commune.

Dans cette perspective, acquérir une connaissance précise et exhaustive de notre clientèle étrangère prend tout son sens. Elle permettra à terme de développer une offre adéquate, mais aussi de cibler de nouveaux marchés. La collecte de ces données est aujourd'hui confrontée à plusieurs écueils : imprécisions dans la représentativité des marchés émetteurs, longueur des délais d'obtention des chiffres, multiplicité des organismes de collecte, absence de prédictibilité dans les chiffres.

Je souhaite que vous apportiez une solution à l'émission de cet effort de collecte au niveau national. L'Institut français du tourisme (IFT) a vocation à rassembler les acteurs du tourisme. Cette mission apparaît cohérente avec un effort de mutualisation des chiffres d'arrivées de visiteurs étrangers. La création d'un dispositif dédié à cet objectif, est une réponse adaptée dont nous voulons vous confier la préfiguration.

.../...

Monsieur Georges RUDAS
Président
Monsieur Jean-Luc MICHAUD
Président exécutif
INSTITUT FRANÇAIS DU TOURISME

Votre mission consistera notamment à :

- Déterminer de quelle manière la donnée touristique est collectée en France, en auditionnant les acteurs les plus pertinents ;
- Proposer une nouvelle méthodologie de collecte qui réponde aux impératifs de rigueur, de précision et de régularité imposés par nos objectifs en matière de développement de l'activité touristique ;
- Formuler des propositions quant à la mise en place d'un dispositif, qui aura pour vocation de poursuivre les travaux engagés par cette mission et d'actualiser la base de données nouvellement créée.

Dans le cadre de votre mission, vous travaillerez en étroite collaboration avec les services du Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères, plus particulièrement la Direction des entreprises, de l'économie internationale et de la promotion du tourisme, placée sous l'autorité de la Direction générale de la mondialisation (DGM/DEEIT). Le Ministère vous attribue par ailleurs des moyens financiers nécessaires à la bonne conduite de votre mission.

Par la diversité des acteurs que serez amené à solliciter, votre mission revêt une forte dimension interministérielle. Vous veillerez donc à bien associer les autres ministères concernés ainsi que tout acteur public appelé à jouer un rôle ou à apporter une contribution à vos travaux. Je souhaite que vos propositions aboutissent à la création d'un dispositif pérenne au bénéfice de l'action publique.

Je vous prie de croire, Messieurs, à l'assurance de mes sentiments les meilleurs.



Jean-Baptiste LEMOYNE

INTRODUCTION

La nécessité de disposer de données sur le tourisme accessibles, fiables et actualisées est devenue un véritable préalable pour la plupart des pays qui décident de valoriser leurs ressources touristiques et d'en faire un levier d'attractivité, de développement économique et d'aménagement durable de leurs territoires. Pour autant, si la connaissance du tourisme repose sur un appareil statistique fiable et adapté à la définition et au suivi d'objectifs quantifiés, elle doit aussi pouvoir éclairer les stratégies mêmes des grands acteurs publics et de leurs partenaires privés.

Les enjeux sont en effet de taille au regard du développement du tourisme mondial, de ses perspectives et de la compétition marquée qui accompagne les mutations de ce secteur majeur pour les sociétés à venir: orienter et qualifier la promotion internationale de la destination, organiser et développer les investissements publics et privés, susciter l'emploi et adapter les formations, organiser et orienter les flux, préparer durablement les territoires à leur accueil et à leurs retombées, répartir ces flux non seulement dans l'espace mais aussi dans le temps, optimiser les dimensions sociales du phénomène, tant par l'accès aux vacances et loisirs que par la qualité du tissu réceptif et de l'accueil, évaluer les effets de ces différentes initiatives au travers des filières et des destinations, en termes économiques, fiscaux, sociaux et environnementaux...

La prise de conscience de ces nécessités touchant à la connaissance, notamment statistique, n'est pas récente, mais elle est inégalement partagée parmi les responsables - et parfois discontinuée. De sorte que les efforts accomplis un temps, s'ils ne sont pas durablement poursuivis, conduisent à des reculs ou à des ruptures qui handicapent la fiabilité et la comparabilité des résultats nécessaires à la préparation, la conduite et l'évaluation des politiques publiques et des initiatives privées.

Le diagnostic simplifié présenté ici, tout comme les mesures préconisées et la proposition d'un calendrier de mise en œuvre, résulte avant tout de l'écoute des dizaines de responsables rencontrés ainsi que de la consultation des principales organisations intergouvernementales et communautaire en charge des statistiques du tourisme.

Ces propositions volontairement sélectives pour offrir une base de travail opérationnelle, s'inspirent également de la lecture des rapports remis au Gouvernement depuis un an sur les questions intéressant le tourisme ainsi que du rapport de l'Assemblée nationale établi sous l'autorité de MM les députés Jean-François Portarrieu et Maurice Leroy.

Zoom sur la problématique singulière des statistiques du tourisme et la naissance des Comptes du tourisme

On ne sait guère définir le tourisme de façon précise et quantifiable : quel est son périmètre ? Quelles activités comprend-il ? Peut-on l'appréhender à partir des branches de la comptabilité nationale ? Comment éviter les doublons, les lacunes, les incohérences ? Comment l'inscrire de façon lisible, incontestable et continue dans la mesure générale de l'économie nationale et internationale ? A l'examen approfondi de ce domaine, auquel il a été procédé en 1973-1975 à l'occasion de la constitution du service des études et statistiques du Commissariat Général au Tourisme (SET), il s'est avéré qu'il ne pouvait y avoir de réponse économique satisfaisante à la question d'une définition du tourisme.

Il convenait donc de rechercher une approche différente, qui se prêtât à la quantification selon des critères objectifs.

Nous avons donc exploré une voie innovante en partant cette fois d'une définition non pas du tourisme mais du touriste, identifié d'abord en tant que consommateur. Ce qui revenait à qualifier et quantifier d'abord le touriste, puis le tourisme appréhendé dans un premier temps sous l'angle de la consommation des biens et des services, pour se rapprocher enfin du cadre d'ensemble de la comptabilité nationale tout en ordonnant et développant l'ensemble des statistiques de ce secteur.

Cette démarche a pu bénéficier des premiers travaux -engagés à la même époque par l'INSEE, sous la responsabilité de M. Jean-Etienne Chapron- visant à constituer le « système élargi de la comptabilité nationale ». Le SECN offrait par ses innovations, notamment à travers les concepts et la méthodologie des « comptes satellites », la possibilité d'appréhender, en cohérence et continuité avec le cadre central organisé par branches, des secteurs transversaux dont le tourisme fut, sur notre proposition, l'un des premiers à être identifiés et reconnus par l'INSEE.

Sur la base de cette méthodologie particulière, la France s'est alors engagée dans la conception et le développement de cet outil nouveau destiné à servir de cadre cohérent et permanent à l'ensemble des statistiques nécessaires à la préparation, à la conduite et à l'évaluation des politiques et des actions touristiques du pays et de ses acteurs : les premiers Comptes satellites du tourisme, ainsi initiés en 1975 par le SET avec le concours précieux de l'INSEE, de la Direction de la Prévision du ministère de l'économie, du Commissariat général du Plan et de plusieurs ministères sectoriels, ont été menés à bien en 1979, présentés en Conseil des ministres en 1980, améliorés et régulièrement mis à jour depuis. L'article de synthèse publié dans la Revue française d'économie politique en 1980 porte témoignage de cette naissance destinée à fonder une reconnaissance, ainsi que de la future politique du tourisme dessinée la même année par la Commission spécialisée du 8^e Plan de développement, pour « passer d'un tourisme de cueillette à un tourisme de culture »¹.

Sous l'impulsion des organisations intergouvernementales (OMT, OCDE, ONU) ainsi que d'Eurostat, la méthodologie et l'expérimentation mises au point en France ont été progressivement reconnues et enrichies au plan mondial et sont à présent appliquées par plus de soixante pays.

Puis l'établissement en 1980-1981 du premier Compte régional du tourisme, mené à la demande du Président Pierre Racine, au terme des travaux de la Mission d'aménagement du Languedoc-Roussillon, a donné lieu à son tour à des innovations méthodologiques inspirées du tout nouveau compte satellite national, puis à de nombreuses applications dans le monde.

¹ *Revue d'économie* Jean-Luc MICHAUD - N° 6 – Novembre-décembre 1980, pages 61 à 73

PREMIERE PARTIE : LA PRODUCTION DES STATISTIQUES DU TOURISME

1.1 Historique en France

De 1973 à 2000 : Une période d'organisation et de création d'un « écosystème » dédié à l'observation statistique : comptes satellites du tourisme, enquêtes nationales permanentes nouvelles telles que le « Suivi des déplacements touristiques des Français » (SDT), réseau des observatoires régionaux du tourisme et création d'un observatoire national partenarial, contrats de plan État-Régions.

Mais si la France dispose de services statistiques qui font référence, le tourisme -bien que progressivement mieux reconnu pour son poids économique- est resté particulièrement négligé en matière d'affectation de moyens humains et financiers.

Depuis 2000 : Une période de changements profonds du contexte européen (Schengen, Euro) comme du contexte national, qui affectent directement le tourisme et son observation.

Avec les rattachements successifs du tourisme à des Ministères ou secrétariats d'État variés, des compétences réparties entre plusieurs ministères, des Assises successives ou encore des efforts intermittents de meilleure coordination interministérielle, la possibilité de faire émerger durablement une vision stratégique du tourisme partagée et fondée sur une connaissance solidement établie se heurte à la faiblesse persistante des moyens d'observation et d'évaluation de ce secteur d'activité.

Depuis 2012 la gouvernance même du secteur du tourisme s'est en effet diluée et des structures de dialogue et de concertation ont été supprimées (Conseil national du tourisme, Commission des comptes du tourisme par exemple), privant les partenaires publics et privés de certains des repères et des moyens d'observation attendus de l'État. L'observation du tourisme avait depuis 1990 son organisme partenarial dédié, l'Observatoire National du Tourisme : celui-ci est successivement intégré à ODIT France à l'occasion de la fusion avec l'AFIT, puis à Atout France lors de la fusion avec Maison de la France.

Le rattachement principal du secteur du tourisme au MEAE en 2014 ne s'est pas accompagné d'un transfert de la sous-direction de la DGE chargée du tourisme, le ministre de l'Europe et des affaires étrangères disposant néanmoins de la Direction générale des entreprises. La complexité qui en résulte, en dépit d'une bonne entente entre les responsables, est soulignée par l'éclatement des services de l'ancienne Direction du tourisme entre deux sous-directions de la DGCIS/DGE, celle chargée du tourisme ne disposant pas des attributions ni des moyens d'études et de statistiques nécessaires à son action et au secteur tout entier. Atout France, pour sa part est conduit à solliciter les différents services producteurs de statistiques pour accomplir ses missions.

La loi de 1992 a donné compétence aux régions pour établir les statistiques du secteur au niveau territorial (l'article L-131-2 du Code du tourisme stipule que « le conseil régional assure le recueil, le traitement et la diffusion des données relatives à l'activité touristique dans la région ») mais la cohérence des méthodologies et des résultats ne semble pas encore pleinement au rendez-vous : la création et le développement des observatoires régionaux dès les années quatre-vingt n'ont pas empêché une multiplication des observatoires départementaux ou locaux ainsi que des enquêtes de fréquentation des hébergements, des clientèles, des dépenses et des activités opérées par des cabinets privés pour répondre aux besoins des responsables territoriaux et des opérateurs privés.

En une vingtaine d'années ont été ainsi constitués des structures et des outils destinés à suivre au mieux l'évolution rapide d'un secteur en mutation continue, conférant à notre pays un rôle pionnier au plan international en matière de conception et d'organisation de l'observation du tourisme. Puis la dispersion ou la disparition des outils, la dissémination des initiatives et des moyens, la mémoire insuffisante de l'observation n'ont guère permis de capitaliser sur les dispositifs existants pour les évaluer et les améliorer.

Après la prise de conscience du caractère majeur de cette activité, à présent identifiée comme l'une des principales chances pour le développement de notre pays, la volonté aujourd'hui clairement exprimée par le Gouvernement de doter notre pays d'un système statistique modernisé et performant au service du tourisme et de ses acteurs représente pour tous ceux qui s'y attachent un signe fort et un appel direct à contribuer à ce renouveau salutaire.

1.2 État des lieux en 2019

L'observation statistique du tourisme s'exerce à plusieurs niveaux :

- **Le niveau national** appelé en premier lieu à **produire en collaboration avec les structures territoriales et professionnelles** les données nécessaires aux besoins propres du pays (de ses institutions, de sa comptabilité et ses professionnels) et en second lieu à alimenter le niveau international.
- **Le niveau international** pour organiser des comparaisons pertinentes, initier des « bonnes pratiques » et afficher des statistiques globales.

Au niveau national

Cet état des lieux est provisoire, dans l'attente des rencontres souhaitées par les services du Ministère de l'Europe et des affaires étrangères, coordinateur des politiques touristiques, avec les services compétents des grands organismes publics tels que l'INSEE et la Banque de France.

Une compétence particulière en matière d'observation statistique du tourisme est exercée au niveau central par **la direction générale des entreprises (DGE)**. Au sein de la DGE, la sous-direction des statistiques en charge de ces enquêtes est distincte de la sous-direction du tourisme.

Les principaux éléments relatifs aux statistiques nationales du tourisme font référence aux enquêtes réalisées à l'initiative de la DGE, que celle-ci soit exclusive ou partagée avec l'INSEE ou la Banque de France.

Les enquêtes cofinancées par la Banque de France (ci-dessous), sont principalement confiées à l'institut SOFRES/KANTAR (prochain renouvellement de l'appel d'offre pour 3 ans en 2019), tout comme l'enquête « historique » de la DGE créée en 1991 sur les déplacements des Français.

Enquêtes EVE des visiteurs venant de l'étranger, SDT du suivi de la demande touristique et EDPE des dépenses professionnelles de français à l'étranger

	EVE	SDT	EDPE
Recettes/Dépenses	Recettes	Dépenses	Dépenses
Objet	Estimation des recettes de voyages par pays de résidence des visiteurs et autres statistiques sur le tourisme international	Estimation des dépenses des ménages français lors de leurs séjours à l'étranger	Estimation des dépenses de voyages des Français lors de leurs déplacements professionnels à l'étranger
Fréquence	Trimestrielle	Mensuelle	Mensuelle
Délais	Environ deux mois après la fin du trimestre enquêté	Environ deux mois pour les résultats préliminaires	Un mois
Méthode	Comptages et enquête auprès des visiteurs	Enquête sur panel	Enquête sur panel
Mode de recueil	Questionnaire papier	Mixte questionnaire papier et recueil par voie électronique	Recueil par voie électronique
Taille	60 000 questionnaires par an	-Taille du panel : 22 000 ménages -Environ 7 000 voyages par an à l'étranger	-6 000 questionnaires par mois -Environ 15 000 voyages par an

Certaines enquêtes de l'INSEE (dont le pôle tourisme est situé en région Occitanie) sont à l'initiative de la DGE mais suivant des protocoles pouvant associer des partenaires territoriaux (CRT-CDT) à la maîtrise d'ouvrage et au financement de ces dispositifs.

Les enquêtes de fréquentation des hébergements dits « collectifs » sont réalisées par l'INSEE chaque mois (par internet et par voie postale) auprès de 12000 des 18000 hôtels que compte la France. Elles concernent aussi les résidences de tourisme, l'hôtellerie de plein air, les villages de vacances. La fréquentation de ces hébergements est mesurée en arrivées et nombre de nuitées, avec une distinction estimée des clientèles suivant le pays de résidence.

Si des précisions restent à apporter, notamment sur les critères de choix des 12000 hôtels sélectionnés chaque année, sur la méthodologie de « rotation » effectuée chaque année, sur la répartition internet/papier, sur la proportion d'établissement classés, ces enquêtes apparaissent nécessaires mais relativement insuffisantes aux yeux de la plupart des acteurs publics comme privés rencontrés dans le cadre de la mission, que ce soit en termes de champs couverts, de précisions, de délais de communication des résultats, de pertinences économique et prédictive. La méthodologie de ces travaux est souvent jugée peu transparente et leurs résultats peu fiables.

Quant aux hébergements « individuels » (chez l'habitant, locations saisonnières, par des plateformes telles qu'« AirBnb ») ils font l'objet depuis 2016 à titre expérimental d'une observation spécifique par l'INSEE.

Enquête des visiteurs venants de l'étranger

Selon la Banque de France, **l'enquête des visiteurs venants de l'étranger (EVE)** qui tire son origine des enquêtes aux frontières menées avant la création de l'Euro et de l'espace Schengen, combine des données de trafic, des vacations de comptage et une enquête directe.

Il va de soi que, s'ils sont obtenus sans disposer de bases de sondage représentatives, les résultats de ces comptages et enquêtes menés sur différents points de passage sont difficiles à apprécier de façon scientifiquement incontestable. **Nul ne saurait en faire grief à leurs auteurs, confrontés à une tâche d'une grande complexité, mais le souci d'une transparence accrue dans les méthodologies mises en œuvre et d'une coopération renforcée exprimé par de nombreux responsables territoriaux et professionnels mérite d'être entendu**, compte tenu des enjeux en cause qui sont considérables.

Ainsi, certains interlocuteurs s'interrogent-ils sur la capacité d'administrer complètement et précisément à des étrangers un questionnaire de 2 pages et 30 questions rédigé en français et traduit par le personnel de l'opérateur de terrain. Or il n'est fait mention nulle part des coordonnées de l'enquêteur ni de ses qualifications (par exemple comment peut-il expliquer ce qu'est une « résidence de tourisme » à un étranger) et de ses compétences linguistiques (bilingue, langues maternelles, niveau sur les langues et la culture ?).

Le compte satellite du tourisme (CST)

Le CST a pour but de mieux articuler les statistiques du tourisme au sein du système statistique d'un pays, de faciliter **un suivi et une interprétation des grandes évolutions** du secteur et d'**accroître la comparabilité internationale des données**. Il met en cohérence l'ensemble des données d'offre et de demande disponibles, dans le cadre d'une grille d'analyse macroéconomique **reposant sur des concepts reconnus par les organisations internationales concernées** (Commission de statistique des Nations unies, Organisation mondiale du tourisme – OMT, OCDE, Eurostat). **Il permet de mesurer le poids du tourisme dans l'économie.**

Les études

De très nombreuses études sont réalisées chaque année sur le tourisme par différents acteurs, que ce soient les différents ministères concernés de près ou de loin (De l'économie et des finances, de la culture, des Outre-mer, du Travail, de l'Intérieur, de la Transition écologique et solidaire, des Armées etc.), les collectivités territoriales, les chambres consulaires, les associations, etc. Pour sa part la DGE produit un nombre important d'études évaluatives et prospectives, sectorielles ou structurelles, conjoncturelles ou thématiques. Il en va de même de différents départements ministériels et organismes publics, parmi lesquels Atout France en tant qu'opérateur de l'État, élaborant des statistiques et menant des études correspondant en principe à leurs champs de compétences respectifs mais sans concertation préalable systématique ni capitalisation organisée des résultats obtenus.

Au niveau international

Remarques préalables : les statistiques du tourisme sont prises en compte au niveau international par différentes organisations (ONU-OMT-OCDE-EUROSTAT) mais celles-ci ont pour mission première d'élaborer, de proposer et de suivre les méthodologies relatives à la production des données. Chaque État a la responsabilité de s'organiser en fonction des méthodologies indiquées afin de produire les données statistiques recommandées. C'est donc aux États qu'il revient de garantir la fiabilité des données transmises.

Malgré les efforts de ces organisations, les comparaisons internationales sont rendues malaisées par les différences de définitions, de méthodologies ou de périodicités des statistiques produites par les États et transmises aux organisations intergouvernementales.

Dans ce contexte, la France apparaît comme un pays singulier en Europe et dans le monde, avec toutes les conséquences que cela entraîne en matière statistique : la France est un grand pays émetteur de touristes, elle est aussi, selon les résultats exprimés en nombre d'arrivées internationales (et non en nombre ou en dépenses de touristes) le premier pays récepteur mondial. Elle offre en outre l'une des plus grandes diversités touristiques, tout en étant géographiquement située au centre des pays émetteurs et récepteurs en Europe, une position de carrefour.

Les acteurs et les outils internationaux de la statistique du tourisme

Selon L'OMT (2017), la prise de décision doit pouvoir s'appuyer sur des informations fiables permettant de définir des politiques et des stratégies de développement adéquates.

L'OMT ne « produit » pas de statistiques au sens propre, mais établit des règles méthodologiques et procède à une collecte systématique de statistiques du tourisme auprès des pays et de territoires du monde entier. L'Organisation mène également des analyses et des études sur l'ensemble du champ du tourisme, largement diffusées.

L'OCDE produit des recommandations méthodologiques, organise notamment tous les 2 ans le « Forum mondial sur les statistiques du tourisme » en partenariat avec Eurostat (le dernier s'est déroulé à Lima fin novembre 2018).

L'OCDE ne « produit » pas de statistiques mais collabore avec les gouvernements et d'autres organisations internationales compétentes pour améliorer encore la qualité et l'accessibilité des données sur le tourisme. Elle analyse les politiques et les changements structurels affectant le développement du tourisme aux niveaux national (notamment pour chacun des pays membres) et international.

EUROSTAT ne « produit » pas de statistiques. Toutefois Eurostat anime l'Observatoire Virtuel du Tourisme, créé en 2013. Eurostat applique la directive Européenne, élabore et publie des statistiques et des études sur le tourisme dans l'Union européenne et élabore des comparatifs européens.

La Directive européenne de 2011 relative aux statistiques encadre la production de certaines données à des fins comparatives au niveau européen.

Le 1^{er} rapport de l'UE en 2016 sur l'application de la directive souligne :

« Les mégadonnées (big data) offrent un gros potentiel pour les statistiques sur le tourisme. À plus long terme, ces nouvelles sources de données pourraient faire évoluer, ou plutôt, révolutionner la façon de produire les statistiques européennes sur le tourisme. Le passage progressif et partiel de la collecte de données à la connexion de données sera un défi important pour les producteurs de statistiques ».

Le dispositif ETIAS (European Travel Information and Authorization System) : à l'image de l'ESTA Américain (Electronic system for travel autorisation), d'abord conçu comme un outil sécuritaire permettant d'obtenir des informations des visiteurs internationaux afin de les comparer avec les différents fichiers sécuritaires, ETIAS pourrait aussi, tout comme l'ESTA être utile à l'observation statistique du tourisme. Il concernera, à partir de 2021, les visiteurs internationaux actuellement non soumis aux visas (61 pays).

D'autres organismes non gouvernementaux utilisent les données produites pour établir des rapports, c'est le cas par exemple du World Economic Forum (WEF).

Cette organisation connue sous le nom de « Forum de Davos » édite tous les 2 ans un rapport sur la compétitivité des pays (136 en 2017) en matière de tourisme, il s'agit d'un travail thématique basé sur les travaux généraux du WEF sur la compétitivité économique. Pour la France, HEC est l'interlocuteur et le partenaire du WEF. À noter des items économiques, bien différents de ce que classiquement nous trouvons dans les rapports sur le tourisme : la France est placée entre la 2^{ème} et la 7^{ème} place suivant les années (2^{ème} en 2017 entre l'Espagne et l'Allemagne, 2^{ème} en 2015, 7^{ème} en 2013, 3^{ème} -en 2011, 4^{ème} en 2009)

Conclusions sur le niveau international

La France a largement contribué aux fondamentaux des statistiques internationales et parfois imaginé des avancées méthodologiques. Est-ce pour cela qu'elle apparaît encore aujourd'hui, malgré incertitudes et doutes, comme un « bon élève » dans la classe européenne ?

Cette place de la France dans le tourisme européen et mondial lui confère des droits mais aussi des devoirs, notamment celui de continuer d'apporter à la communauté internationale des améliorations dans les méthodologies tout autant que des éléments statistiques irréprochables.

1.3 Les forces et les faiblesses du système actuel d'observation du tourisme

Des forces

La France est dotée d'une organisation et d'organismes de statistique performants, intervenant dans tous les secteurs **de l'activité du pays**.

L'Autorité de la statistique publique (ASP) veille au respect des principes d'indépendance professionnelle, d'impartialité, d'objectivité, de pertinence et de qualité.

Le service statistique public est constitué de l'INSEE et des services statistiques ministériels. Il collecte les données nécessaires à l'élaboration de résultats chiffrés. À ce titre, il conduit des recensements et des enquêtes et exploite, à des fins d'information générale, des données collectées par des administrations, des organismes publics ou des organismes privés chargés d'une mission de service public.

Le Conseil national de l'information statistique (CNIS), organisme consultatif, est chargé de rapprocher les producteurs et les utilisateurs de la statistique publique.

Comme évoqué précédemment, de très nombreux organismes publics, parapublics ou privés produisent des statistiques et réalisent des études sur le tourisme :

Ainsi les comités régionaux du tourisme ont-ils effectué un travail précieux de recensement des besoins et des productions du réseau « Destination régions » autour des trois axes que sont les données macro (fréquentation, consommation et économie), les données conjoncturelles et les données sur les marchés

De même les organismes départementaux, le réseau des chambres consulaires et de nombreux acteurs parapublics et privés, se sont-ils dotés d'outils pour répondre aux besoins propres de leurs ressortissants.

Au total les acteurs publics et privés de toutes natures et compétences engagent annuellement des moyens considérables, mais sans que les échanges et les concertations préalables ne garantissent la meilleure utilisation des moyens ni la meilleure efficacité des résultats. Compte tenu du coût financier cumulé de ces travaux, généralement sous-traités à des cabinets conseils privés, est considérable, il conviendrait d'en effectuer l'évaluation technique et financière détaillée en vue d'une meilleure efficacité dans l'emploi de ces moyens.

Des faiblesses

Si la France est dotée d'une organisation et d'organismes de statistique performants, ceux-ci **n'interviennent que très peu sur le champ du tourisme**, à l'image de l'INSEE qui n'y consacrerait que quelques dizaines d'équivalents temps pleins sur les six mille que compte l'organisme, loin de représenter le poids du secteur dans l'économie. Le même constat peut être effectué concernant les moyens humains et financiers dédiés par l'État à la statistique du tourisme en comparaison des autres secteurs ministériels.

Ce désintérêt dénoncé par les rapports officiels successifs consacrés à cette question a contribué au mieux au maintien des outils traditionnels, si ce n'est à une désagrégation progressive d'enquêtes structurantes (ex : abandon de la principale enquête de l'INSEE auprès des Français concernant les vacances).

Ce désengagement de l'État a été marqué par l'abandon des contrats de plan État-Régions qui comportaient systématiquement un volet « tourisme » fréquemment doté de moyens statistiques et d'observation confortant au niveau territorial les enquêtes nationales de l'INSEE et de la DGE.

Comme il a été relevé précédemment les enquêtes et études sont souvent réalisées sans recherche de cohérence méthodologique. Elles sont disparates dans leur périodicité, elles manquent de lisibilité et parfois de crédibilité. Il y a là une véritable faiblesse proportionnée à la multiplicité des actions entreprises.

L'absence d'une vision d'ensemble et la dispersion des compétences n'ont évidemment pas favorisé l'élaboration d'une stratégie « post Schengen/Euro ». Malgré les bonnes volontés des personnes et des organismes qui subsistent, la dispersion des compétences et des initiatives qui en résulte provoque aux yeux de beaucoup –au premier rang desquels se situent les organismes territoriaux du tourisme- une production statistique aux méthodologies incohérentes, des résultats peu fiables, souvent trop tardifs et largement contradictoires entre eux ainsi qu'une incapacité prédictive des données et surtout des résultats en décalage par rapport aux attentes des professionnels, voire des élus et des responsables territoriaux eux-mêmes.

Deux rapports sont venus souligner cette réalité :

Le rapport commandé par le Premier Ministre au député du Var Jean-Michel COUVE en 2008 dont un des volets portait sur l'observation économique et statistique avait mis en lumière que la difficile élaboration du poste « voyages » de la balance des paiements dépendait d'une enquête déclarative déjà critiquée (EVE).

Le rapport s'interrogeait par exemple sur la méthodologie de l'enquête et sur les ruptures de séries qui pouvaient résulter de la modification de l'échantillonnage de cette enquête (pour des raisons budgétaires l'échantillonnage avait été ramené progressivement de cent vingt mille à quatre-vingt mille questionnaires et plus récemment à soixante mille).

Extrait du rapport du député du Var Jean-Michel COUVE en 2008

« On ne peut que relever l'inadéquation d'un cahier des charges aussi lourd avec la présence dans ce service (INSEE) de seulement 7 cadres et 30 agents pour le dépouillement du courrier et la saisie informatique.

Au total, un foisonnement d'intervenants dont on ne peut que regretter l'insuffisance, voire l'absence, de contacts méthodologiques et opérationnels dans le domaine du tourisme.

Ceci, alors même que la si riche production d'avis, d'études, de veille et de statistiques, est pourtant peu exploitée du fait de sa disparité et de son inorganisation. Un tel éparpillement des données rend quasi impossible leur collecte ; il est source de gaspillages et d'inefficacité et ne contribue pas à l'amélioration des indicateurs de performance dans le cadre de la LOLF.

Des échanges d'informations, voire des croisements de données, pourraient, certainement, et grandement, améliorer les résultats obtenus au plan de la fiabilité des observations et des mesures.

En tout état de cause, il faudra rapidement soulever la question de la normalisation de l'observation statistique.

Ces constatations devraient conduire les services de l'État à revoir les méthodes d'observation, en améliorer les paramètres en relativisant les données fournies et en ouvrant le dispositif à des perspectives méthodologiques nouvelles ».

Dix ans plus tard, en 2018, les travaux de la mission parlementaire d'information sur la promotion de la destination touristique France conduite par MM les Députés Jean-François PORTARRIEU et Maurice LEROY font état des doutes sérieux sur les chiffres concernant la fréquentation internationale de la France et la balance des paiements qui, selon le rapport, sont à considérer en relation avec **l'opacité et la fragilité méthodologique** de certains organismes publics dont les travaux ne font l'objet d'aucune évaluation malgré l'importance des moyens publics engagés et le caractère essentiel de la connaissance des clientèles étrangères pour le tourisme français.

Synthèse du rapport de MM les Députés Jean-François PORTARRIEU et Maurice LEROY

C'est l'un des principaux constats du rapport : les données statistiques diffusées quant au tourisme ne sont pas toujours très pertinentes, ni même fiables. La Banque de France a ainsi « découvert » récemment que la dépense cumulée des visiteurs étrangers sur le sol français était fortement sous-évaluée, la redressant rétroactivement de 11 milliards d'euros (pour 2016). Cette réévaluation s'est accompagnée d'un bouleversement du classement des nationalités qui contribuent les plus à cette dépense ; par exemple, l'évaluation de la dépense cumulée des touristes chinois a été multipliée par quatre, les faisant passer du 9ème au 6ème rang des nationalités contributrices. Comment mener une politique de promotion avec de telles incertitudes sur le « marché » ?

Les propositions de la mission portent donc d'abord sur l'amélioration de la pertinence et de la fiabilité des données sur le tourisme, ainsi que de l'évaluation des politiques publiques, qu'il s'agisse de celles de l'opérateur national Atout France ou des collectivités territoriales.

DEUXIEME PARTIE : LES PISTES D'AMELIORATION

Les auditions ont permis de dégager différentes pistes d'amélioration afin de mieux répondre aux attentes des partenaires. Ces attentes, exprimées par les responsables professionnels privés et publics, concernent tant le rôle de l'État que l'intervention des organismes publics producteurs de statistiques sur le tourisme.

2.1- Transparence, cohérence, fiabilité et crédibilité :

Les professionnels demandent à être informés des méthodes de comptabilisation employées par les organismes officiels. Comme l'a compris la DGE, ils souhaitent également la mise en open data des statistiques et des données numériques disponibles -par exemple celles détenues par des organismes concessionnaires comme les sociétés d'autoroutes.

Toutefois les tests avec l'opérateur Orange, après 3 ans d'expérimentation conduite par la DGE, Tourisme et territoires et d'autres partenaires territoriaux, ne semblent pas réellement probants. Une confirmation des limites de telles expérimentations menées dans d'autres pays européens est aussi indiquée par Eurostat. Cependant il est difficile de savoir à ce stade si ces limites sont liées au manque de pertinence, de cohérence des indicateurs ou à la méthodologie du système de traitement actuel des informations.

D'autre part, certains professionnels soulignent que « **dès que l'on utilise des chiffres à des fins politiques, cela les décrédibilise auprès des professionnels** ». D'autant que beaucoup estiment qu'il s'est installé au fil des années un climat d'autosatisfaction chez les décideurs publics lors de la publication de chiffres flatteurs et parfois jugés « gonflés artificiellement » concernant les fréquentations internationales ou les recettes.

En matière d'investissements, la prudence est également de mise : il convient par exemple de s'assurer que l'on n'additionne pas les investissements neufs et les dépenses de rachat ou de transmission, particulièrement en matière d'hébergement marchand. Le cas de l'investissement en résidences secondaires se pose également : comment est-il calculé ? Est-il pris en compte en totalité ? Une meilleure connaissance des résidences secondaires serait bienvenue au regard du phénomène de digitalisation de la commercialisation des locations saisonnières ou de courte durée.

Outre ces précautions souhaitées concernant la production et l'interprétation des données, les opérateurs expriment une forte demande de chiffres par filières. La plus récente, correspondant à une étape supplémentaire dans la structuration de l'œnotourisme, conclut ainsi à l'utilité d'un observatoire spécifique.

Cette proposition pourrait bien entendu être répliquée dans la plupart des filières identifiées ou émergentes.

Toutefois, nous savons par avance que chaque démarche similaire tendra à agréger l'ensemble des composantes du produit dans ses évaluations, faisant fi du risque inévitable de doublons et de multiplication des doubles comptes entre filières, comme des coûts inhérents aux collectes, traitements et diffusions des données.

Il convient donc de préciser, de hiérarchiser et de qualifier les besoins du secteur en tableaux de bord : données à la fois globales en volume (nombre de touristes et recettes) et détaillées par type et origine de clientèle, activités pratiquées, territoires visités, etc....

La filière du tourisme d'affaires, par exemple, très concurrentiel internationalement nécessite une observation complète et fine qui s'inscrit tout naturellement dans le contrat de filière en cours.

Le secteur de l'hébergement est sans doute celui qui a la meilleure légitimité pour identifier le touriste, d'autant qu'est touriste (selon la définition de l'Organisation Mondiale du Tourisme) « celui qui passe au moins une nuit en dehors de son domicile ».

Le secteur des transports est certainement l'un des secteurs les plus stratégiques pour l'observation, la numérisation du secteur devant pouvoir maintenant contribuer à une bonne observation (billetterie, lecture de plaques aux péages, etc.)

La question du coût de la production mais aussi de l'accès aux données se pose à l'heure où le « Big Data » est un enjeu majeur pour bon nombre d'entreprises et fait déjà l'objet d'un marché en forte croissance. L'État ne peut pas entrer dans un processus d'acquisition coûteuse de données, il se doit d'être initiateur, incitateur, fédérateur et contributeur à la collecte de données. Ici encore, le rôle de la DGE avec Data tourisme peut être précieux.

La question de la confidentialité se pose tout autant, globalement, stratégiquement pour les entreprises nationales et surtout internationales. Au-delà du respect des données personnelles (CNIL, RGPD) les professionnels ne peuvent s'échanger des données (législation sur la concurrence et l'entente illicite) sans qu'un intermédiaire idéalement public soit garant de la confidentialité. Inversement, les enquêtes déclaratives obligatoires de l'INSEE auprès des hébergements impliquent pour les déclarants (hôtellerie, hôtellerie de plein air, etc...) une connaissance individualisée de leurs clients (identité, nationalité, etc...) qui est impossible sans la présentation d'une pièce justificative à l'accueil, obligation abandonnée en France pour les ressortissants nationaux depuis le décret du 20 mai 1975. Il est en pratique illusoire de prétendre connaître la nationalité des clients sans cette identification en usage, voire obligatoire, dans la plupart des pays du monde.

Le système de collecte doit se situer au plus près du terrain : l'approche terrain est importante pour une meilleure appropriation et une mutualisation des données en y associant bien sûr les organismes dédiés au tourisme mais aussi des organismes de recherche ou de formation -lycées, grandes écoles et universités qui pourraient intégrer plus systématiquement dans les cursus une part d'observation et de réalisation d'enquêtes terrain.

2.2- Évaluations et corrections

Le tourisme international est très concurrentiel, il faut que chaque mesure nationale soit confrontée à la réalité internationale. En outre, le tourisme étant autant l'affaire des entreprises privées que celle des collectivités publiques, ces dernières se doivent de bien mesurer l'impact des décisions qu'elles prennent impliquant les opérateurs parapublics et privés.

Les dispositifs de suivi et d'évaluation doivent donc reposer sur un système statistique adapté, que ce soit au niveau des tendances lourdes de moyen et long terme que retrace le Compte satellite du tourisme et les statistiques qui le composent, comme au niveau conjoncturel afin de permettre la meilleure réactivité possible des acteurs face aux événements qui impactent le marché touristique.

2.3- Anticipation et prévision

Le secteur du tourisme est en forte croissance au niveau mondial et en profonde mutation due notamment à la numérisation de la plupart de ses composantes et à la transformation de l'offre comme de la demande. Notre connaissance ne suit pas ce rythme. Les résultats de l'observation sont donnés trop tardivement à l'heure où d'autres secteurs bénéficient de données mensuelles. Or le besoin des acteurs est à la fois tourné vers l'anticipation à moyen et long terme et vers l'immédiateté

et la conjoncture, que ce soit pour les investissements, les campagnes de promotion, le marketing voire la formation aux métiers du tourisme.

Ainsi, le « recueil global » que constitue l'édition du « Memento du tourisme » n'est par exemple disponible en janvier 2019 que dans sa version 2017, constituée d'éléments datant de 2016.

Cette lenteur entraîne une perte de motivation voire une lassitude chez les producteurs actuels de données, comme chez les utilisateurs, qu'ils soient publics ou privés.

Aucune étude prédictive sérieuse ne peut être réalisée, malgré le souhait de l'ensemble de la profession de ne pas rester dans une forme de « brouillard » : le besoin d'informations « chaudes » se heurte à la relative « froideur » des données actuellement diffusées.

L'hypothèse d'un Baromètre mensuel spécialisé, outil imaginé en France de façon quelque peu artisanale voici près de 40 ans et abandonné depuis au plan national, est plébiscitée par les professionnels, tout comme un outil de veille internationale des initiatives innovantes, à partir de la veille précieuse initiée par la Direction du Tourisme et poursuivie par la DGE avec le site internet « www.veilleinfotourisme.fr »

Les organismes territoriaux du tourisme comme certaines organisations professionnelles ou consulaires établissent donc par eux-mêmes des statistiques concernant l'activité de leurs ressortissants. Les acteurs privés regrettent d'ailleurs souvent qu'elles soient négligées par la statistique publique dont elles contredisent parfois les résultats quand, sur un segment fin, le pouvoir séparateur des enquêtes publiques atteint ses limites. Or elles constituent parfois la référence pour les milieux professionnels. **La question d'une articulation entre les attentes et les productions des uns et des autres apparaît donc centrale dans une démarche d'amélioration de notre appareil statistique.**

**TROISIEME PARTIE :
VERS UN DISPOSITIF PARTICIPATIF, INNOVANT ET PERENNE**

RECOMMANDATIONS

articulées autour de trois mesures stratégiques, des mesures concrètes pour répondre aux objectifs fixés par la lettre de mission

La lettre de mission ministérielle expose plusieurs des caractéristiques que les pouvoirs publics attendent du dispositif à mettre en place au plan national. Celui-ci devra donc être :

3.1- Un dispositif participatif

Pour sortir de modes de production statistique trop cloisonnés, il convient de rapprocher les acteurs de la production et les utilisateurs mais aussi les producteurs entre eux.

Avec l'adoption et le respect de définitions et règles méthodologiques partagées.

Avec l'intégration des statistiques pertinentes dans les comptes satellites du tourisme.

Par la mise en place d'outils de cohérence associant les échelons territoriaux – l'échelon régional ayant vocation à y contribuer particulièrement- jusqu'aux niveaux communautaire et international.

3.2- Un dispositif innovant

Une utilisation des avancées du numérique dans tous les secteurs de la chaîne du tourisme, notamment les transports, les moyens de paiement, les moyens de communication, la géolocalisation, etc.

Une approche ouverte aux réseaux sociaux et à leurs nombreuses données liées au tourisme.

Une attention aux innovations et aux réussites, qu'elles soient locales, régionales ou étrangères.

3.3- Un dispositif pérenne

Par la participation des acteurs publics et privés à une plate-forme de travail commune apportant des garanties de suivi sur la durée.

Par l'adoption d'une Charte associant les membres de la plate-forme autour d'objectifs et de méthodes partagés.

Par l'adoption d'un programme pluriannuel de travail et la mise au point d'un plan de financement.

1 - Constituer une « plate-forme » collaborative à vocation technique et opérationnelle

Pour améliorer la cohérence, la pertinence et l'efficacité de l'ensemble des statistiques du tourisme de façon pérenne, **constituer une plate-forme collaborative ***, espace de travail ouvert à tous les acteurs publics et privés de la statistique touristique, qu'ils soient producteurs ou utilisateurs de celle-ci.

En effet la plupart des interlocuteurs rencontrés nous ont fait part, au cours d'une quarantaine d'auditions, de leurs attentes et de leur disponibilité pour contribuer à une telle initiative.

De quoi s'agit-il concrètement ? Non pas d'une structure étatique supplémentaire mais d'un espace de travail à vocation technique et défini par une charte, un calendrier de travail et un partage des responsabilités entre les participants adhérant aux objectifs définis en commun.

- Un recensement des participants potentiels établi sur la base des auditions effectuées permettra d'organiser une réunion de préfiguration de cette plateforme sans formalisation juridique.
- La première réunion opérationnelle réunissant les partenaires publics, parapublics et privés intéressés pourra se tenir à la fin du premier semestre 2019 sous l'égide du MEAE (mission de la promotion du tourisme et direction générale des entreprises dont dispose le ministre) dans le cadre de la mission d'appui confiée à l'IFT.
- Les représentants des organisations intergouvernementales compétentes (OMT, OCDE, Eurostat) seraient conviés à assister à ces travaux à titre d'observateurs.
- Plusieurs mesures préconisées ci-après pourraient être soumises à cette plate-forme dès le mois de juin 2019, après consultation des responsables directement concernés.
- Il conviendra de valoriser dans ce cadre la démarche engagée par la DGE concernant Data tourisme

⇒ **1) Créer** **sur cette base avec l'ensemble des acteurs professionnels intéressés un dispositif mutualisé d'intelligence touristique en liaison avec Atout France et Data tourisme).

* Mesures applicables à court terme, dès le premier semestre 2019

** Mesures applicables à moyen terme, deuxième semestre 2019 et 2020

*** Mesures applicables à long terme

2 – Veiller à la modernisation des enquêtes publiques*, à leur adaptation aux attentes des acteurs publics et privés et à leur complémentarité par rapport aux enquêtes commanditées par les organismes territoriaux (notamment d'échelon régional), les organisations professionnelles et les entreprises.

Il s'agit de réduire les écarts entre les attentes et les résultats, d'harmoniser les périodicités et de limiter les risques de doublons et de gaspillages. A cet effet :

- ⇒ **2) Mener une analyse** des enquêtes* conduites par les acteurs publics et privés aux niveaux national et territorial (définitions, périmètres, méthodologies et périodicités).
- ⇒ **3) Intégrer les résultats des enquêtes et des statistiques dans le compte satellite du tourisme***** en veillant à son enrichissement (compte de production, compte extérieur, etc...) et à sa publication annuelle portant sur :
 - **3.1** La mesure de l'emploi, suite au rapport de l'IFT pour la DGCIS en 2012, et en complément de la mission en cours pour le CIT du mois de mars
 - **3.2** La mesure des investissements en liaison avec Atout France et la DGFIP
 - **3.3** La mesure de la dépense des touristes.
- ⇒ **4) Proposer** les lignes directrices* d'une simplification et d'une meilleure articulation des enquêtes obligatoires.
- ⇒ **5) Expérimenter avec quelques régions candidates**** un nouveau dispositif conventionnel entre l'État et les collectivités territoriales, dédié en priorité à l'observation touristique.
- ⇒ **6) Poursuivre l'effort de simplification**** et de modernisation des enquêtes obligatoires de l'INSEE dans les ERP touristiques : s'assurer de la généralisation à tous les établissements y compris éventuellement les locations meublées de type AirBnB du recours à réponse par internet.
- ⇒ **7) Assurer** un rôle de conseil méthodologique auprès des acteurs publics et privés intéressés**, tels que les organismes départementaux et régionaux.
- ⇒ **8) Préciser**** les obligations de confidentialité, d'incitation voire d'obligation de communication de données de la part des acteurs jugés « stratégiques ».
- ⇒ **9) Évaluer** l'intérêt et la faisabilité de restaurer l'obligation de présentation par tous publics d'une pièce d'identité** à l'arrivée dans tous les établissements d'hébergement.
- S'assurer de la comparabilité des statistiques et des comptes ainsi améliorés avec les résultats collectés et publiés au niveau communautaire (notamment au regard des principes et méthodes émanant de la Directive européenne).
 - ⇒ **10) Optimiser** le recours aux organisations internationales* dont la France est un membre actif (OMT, OCDE, Eurostat) afin de bénéficier davantage de leur expertise et de confronter les bonnes pratiques en matière d'enquêtes et statistiques.
 - ⇒ **11) Expérimenter** et développer le croisement systématique** (effet « miroir ») entre les statistiques relatives aux entrées et sorties, arrivées et nuitées,

dépenses et recettes, etc... émanant de France d'une part, et des principaux pays partenaires d'autre part (marchés émetteurs et récepteurs)

⇒ **12) Étudier** le potentiel de l'ETIAS** en matière de ressource de données pour le tourisme européen avant sa mise en place en 2021.

3 - Expérimenter un « bouquet d'indicateurs numériques », complémentaire de la modernisation des outils statistiques existants

Il s'agit d'une démarche à vocation quantitative intégrant les ressources numériques du tourisme. Les nombreuses expérimentations d'indicateurs menées depuis plusieurs décennies en France et à l'étranger se sont ouvertes aux sources numériques (cartes de crédit, comptages routiers et autoroutiers, téléphonie mobile, etc). Ces tentatives prometteuses n'ont cependant pas encore connu tous les succès escomptés.

- La généralisation du passage des acteurs du tourisme vers le numérique permet aujourd'hui d'envisager une approche renouvelée de l'utilisation des indicateurs, en embrassant l'ensemble des sources numérisées ou susceptibles de le devenir prochainement et en sélectionnant parmi elles celles qui se prêtent, compte-tenu de leurs caractéristiques, à une collecte simple, rapide et continue.
- Ce passage aux statistiques numériques, pronostiqué pour ne pas dire recommandé par Eurostat « révolutionnerait » la statistique touristique : facilité et rapidité de saisie des informations en continu et à faible coût, possibilité de sélection des indicateurs les plus pertinents au regard des questions posées, puis traitement des indicateurs sélectionnés selon un modèle économétrique permettant la création d'un véritable « bouquet » significatif, enfin validation des caractéristiques et de la composition de ce bouquet par un étalonnage de ses paramètres et de ses résultats (recherche de corrélations avec les résultats des enquêtes représentatives, elles-mêmes modernisées dans cette perspective (cf mesure stratégique N° 2).
 - ⇒ **13) Examiner** les possibilités de transmission et d'exploitation des données numérisées**, en tenant compte des résultats obtenus en France et à l'international, d'étalonner les indicateurs retenus sur la base des résultats des enquêtes sur échantillons représentatifs.
 - ⇒ **14) Élargir** le champ des indicateurs** en y intégrant les nouvelles consommations, les nouveaux modes de transport et de nouvelles données, par exemple l'exploitation la taxe de séjour.
- D'une part, cette méthode, si elle répond à nos attentes, permettra un suivi conjoncturel précieux.
- D'autre part, ces résultats pourraient être enrichis et complétés d'un point de vue qualitatif, par les sources telles que Google offrant des indications détaillées et multiples comportant une dimension conjoncturelle intéressante.
- Cette double approche quantitative et qualitative, avec sa dimension conjoncturelle ouvrira sans doute de nouveaux moyens de prévision et d'anticipation attendus par de nombreux acteurs.
- Enfin, cela permettrait à la France de participer à une nouvelle étape dans la conception et l'innovation de l'observation statistique internationale du tourisme.

CONCLUSION

En confiant à l'IFT la « préfiguration d'un dispositif dédié à l'objectif de mutualisation des chiffres d'arrivées de visiteurs étrangers » et le soin de mettre fin à l'émiettement des efforts de collecte statistique sur le tourisme, le Ministère de l'Europe et des affaires étrangères tirait les conséquences essentielles du diagnostic réitéré des rapports officiels et de ses propres observations : nul ne saurait par exemple affirmer aujourd'hui de façon certaine si les statistiques du nombre des visiteurs étrangers en France et la mesure de leurs dépenses sont exactes, minorées ou majorées ni dans quelle proportion.

Cependant, les trois objectifs précisément fixés à la mission par le ministère ont dû être abordés avec la plus extrême prudence précisément du fait de l'opacité de certains acteurs publics pointée par la toute récente mission parlementaire, tandis que la plupart des interlocuteurs privés et territoriaux – tout comme les organisations intergouvernementales elles-mêmes- se sont montrés pleinement désireux de coopérer à cette mission d'intérêt général.

De même, la « nouvelle méthodologie de collecte » attendue par le Ministre n'est-elle pas détaillée dans ce rapport, même si elle a été déjà largement esquissée, afin de ne pas préjuger des nécessaires échanges avec les grands acteurs publics intéressés.

Enfin, la proposition attendue d'un dispositif pérenne apte à poursuivre les travaux de la mission est-elle simplement évoquée à ce stade : la « plate-forme » de rassemblement des acteurs prévue en première mesure pourrait bien sûr en constituer le socle.

Dans ce contexte, les trois mesures stratégiques préconisées ici nous semblent de nature, avec les mesures d'application qui les accompagnent, à répondre de façon pragmatique aux trois préoccupations ministérielles :

- Par la réunion des producteurs et des utilisateurs de données **au sein d'une plate-forme commune bien réelle**, participative et constructive dont les caractéristiques précises et le statut seront à définir en fonction des conclusions du Conseil de pilotage du 17 janvier 2019.
- Par **une modernisation** et une amélioration de la cohérence et de la fiabilité de l'ensemble **des enquêtes existantes**, en veillant notamment à une bonne articulation du public et du privé et à une meilleure économie des moyens qui leur sont d'ores et déjà affectés.
- Par une pleine **valorisation enfin du passage du tourisme à l'ère numérique**, en termes de connaissance quantitative et qualitative de cette « industrie du futur » majeure, ouverte plus que toute autre à l'innovation et aux enjeux internationaux.

Liste des annexes

Annexe 1 Détail de l'historique de l'observation statistique du tourisme

Annexe 2 Le compte satellite du tourisme, explication et glossaire

Annexe 3 La directive européenne de 1991

Annexe 4 Note méthodologique des enquêtes de la Banque de France

Annexe 5 Révision méthodologique du poste voyage de la balance des paiements (Banque de France)

Annexe 6 Rapport WEF 2017, synthèse pour la France

Liste des organismes rencontrés

80 personnalités représentant une quarantaine d'organismes ont été consultées de juin 2018 à janvier 2019 soit en face à face, soit par visio ou audioconférences.

ABRITEL – HOME AWAY
Association francophone des experts et scientifiques du tourisme
AIRBnB AirBnB
Air France
Association des Maires de France
Association française des sociétés d'autoroutes
Atout France
Chambres de commerce et d'industrie de France
Coach omnium
Destinations régions
Direction générale de l'aviation civile
Direction générale des Entreprises
Entreprises du voyage
EUROSTAT
FLIXBUS
Fédération nationale de l'hôtellerie de plein air
G2A
Fédération nationale des gîtes de France
GOOGLE
Groupement national des chaînes
Groupement national des indépendants
IN EXTENSO
IPSOS
MKG
Organisation de coopération et de développement économique (OCDE)
Offices de tourisme de France
Organisation mondiale du tourisme
Office du tourisme et des congrès de Paris
Syndicat des tour-opérateurs
Syndicat national des résidences de tourisme
TGV Air
Tourisme et territoires
Union des métiers de l'industrie hôtelière
Union nationale des associations de tourisme
Union des métiers de l'évènement
Union nationale de la location de vacances
Welcome city lab
Merci au Ministère de la Culture pour les informations qu'il a bien voulu communiquer à la mission

L'IFT remercie tout particulièrement la Mission Tourisme du MEAE dirigée par M. Clément LALOUX pour son accompagnement précieux avec M. Audelin CHAPPUIS, chef de pôle, Mmes Bénédicte LANGLAIS et Cécile AGIUS ainsi que M. Martin LANOUX