



HAL
open science

Measuring tourist attendance on islands and distinguishing tourist vs. excursionist audiences: Contributions of a stakeholder theory approach

Christine Petr, Paul Caudan

► To cite this version:

Christine Petr, Paul Caudan. Measuring tourist attendance on islands and distinguishing tourist vs. excursionist audiences: Contributions of a stakeholder theory approach. 10e Conférence de l'Association Française de Management du Tourisme (AFMAT), Association Française de Management du Tourisme, May 2023, Girona, Spain. hal-04129505

HAL Id: hal-04129505

<https://hal.science/hal-04129505v1>

Submitted on 15 Jun 2023

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Petr C. et P. Caudan (2023), Mesurer la fréquentation touristique des îles et distinguer les publics touristes vs excursionnistes : Apports d'une approche par la théorie des parties prenantes, *10e Conférence de l'Association Française de MAnagement du Tourisme (AFMAT)*, AFMAT, 31 May- 2 June 2023, Girona, Spain.

Mesurer la fréquentation touristique des îles et distinguer les publics touristes vs excursionnistes : Apports d'une approche par la théorie des parties prenantes

Christine PETR (*)

Professeur des Universités
Marketing & Sciences du Management
Labo LEGO Vannes
Université Bretagne Sud

Paul CAUDAN

Ingénieur d'Etude, Data-ACTM
Labo LEGO Vannes
Université Bretagne Sud

Auteur contact : (*) christine.petr@univ-ubs.fr

Résumé :

Pour envisager la mise en place et les expérimentations terrains sur des solutions de gestion des flux de fréquentations, un préalable essentiel est de disposer de données objectivées, chiffrées et actualisées, et idéalement continues sur toute l'année et sur un spectre temporel horaire (ou a minima à la demi-journée) sur ces fréquentations. Pourtant, à ce jour, ces données disponibles sous un format barométrique font encore défaut, tout particulièrement sur les territoires insulaires de petites tailles.

Par l'illustration du cas d'un projet de mesure et de qualification des fréquentations touristiques et excursionnistes sur des territoires insulaires, la recherche présentée ici permet de montrer les apports d'une approche par la théorie des parties prenantes pour les projets basés sur l'obtention de data sur le tourisme.

Mots clés :

Théorie des parties prenantes ; fréquentation ; touriste ; excursionniste ; data

Abstract :

An essential prerequisite for the implementation and field testing of visitor flow management solutions is the availability of objective, quantified and up-to-date data, ideally continuous throughout the year and over an hourly (or at least half-day) timespan. To date, however, there is still a lack of data available in barometric format, particularly for small island territories. By illustrating the case of a project to measure and qualify tourist and excursion visitor numbers on island territories, the research presented here demonstrates the contribution of a stakeholder theory approach to projects based on obtaining data on tourism.

Keywords:

Stakeholder theory; frequentation; tourist; excursionist; data

Petr C. et P. Caudan (2023), Mesurer la fréquentation touristique des îles et distinguer les publics touristes vs excursionnistes : Apports d'une approche par la théorie des parties prenantes, *10e Conférence de l'Association Française de MAnagement du Tourisme (AFMAT)*, AFMAT, 31 May- 2 June 2023, Girona, Spain.

Mesurer la fréquentation touristique des îles et distinguer les publics touristes vs excursionnistes : Apports d'une approche par la théorie des parties prenantes

Introduction

Si la notion de « tourismophobie » n'est pas nouvelle pour les territoires traditionnellement sous haute pression touristique, surtout depuis la pandémie de Covid19 et les contraintes des voyages internationaux, on a vu se généraliser un peu sur tous les territoires, des discours et des actes d'agacement vis-à-vis des touristes. Ainsi, il devient presque courant de voir, à chaque période de vacances scolaires, des reportages sur le sujet de la tourismophobie. Et dans des zones fortement touristiques, il y a des plaintes régulières de la part de certains résidents, souvent les propriétaires de résidences secondaires. Mais ce sont aussi parfois des manifestations affichant des messages anti-touristiques (« Tourist : Go home »).

Dans ce contexte, tout le monde s'accorde à dire qu'il est crucial de proposer des solutions de gestion des flux touristiques. Toutefois, pour envisager la mise en place et les expérimentations terrains sur des solutions de gestion des flux de fréquentations, un préalable essentiel est de disposer de données objectivées, chiffrées et actualisées, et idéalement continues sur toute l'année et sur un spectre temporel horaire (ou a minima à la demi-journée) sur ces fréquentations. Pourtant, à ce jour, ces données disponibles sous un format barométrique font encore défaut, tout particulièrement sur les territoires insulaires de petites tailles.

Pourtant, les responsables locaux et régionaux ne cessent d'insister sur le fait qu'ils ont besoin d'un outil de mesure de type baromètre qui réponde aux triples objectifs de 1) la mesure et de l'audit des fréquentations, de 2) la mise en perspective des différentes expérimentations et choix de gestion de chaque île, et dans l'idéal, de 3) base pour le pilotage journalier de la gestion de ces fréquentations de manière à pouvoir réaliser un réel accueil des visiteurs touristes et excursionnistes. Il s'agit de permettre aux acteurs du tourisme des îles de cesser de subir une fréquentation perçue comme profondément volatile mais de pouvoir anticiper les situations à l'échelle au moins de la demi-journée.

Afin d'évaluer la faisabilité de ce type d'outil barométrique et afin d'envisager -ou inventer- les modalités permettant de construire un tel outil de mesure de la fréquentation et de distinction entre les touristes et les excursionnistes, une démarche de concertation suivant la logique d'action de la théorie des parties prenantes a été proposée. Ainsi, c'est l'ensemble des acteurs, régionaux, départementaux et locaux, de plusieurs îles bretonnes proches du continent et appartenant au réseau associatif des îles du ponant (association d'îles françaises du littoral de la Manche et de l'océan Atlantique) à qui il a été proposé d'exprimer leurs besoins, leurs motivations, mais aussi leurs difficultés et leurs freins.

Par l'illustration du cas d'un projet de mesure et de qualification des fréquentations touristiques et excursionnistes sur des territoires insulaires, la recherche présentée ici permet de **montrer les apports d'une approche par la théorie des parties prenantes pour les projets basés sur l'obtention de data sur le tourisme.**

Après la présentation du cadre théorique et de la problématique, nous décrivons la méthode de recherche et les résultats attendus, avant de conclure par les contributions.

Cadre théorique

La théorie des parties prenantes comme cadre structurant des projets de gestion touristique

La théorie des parties prenantes est née des débats sur la raison d'être de l'entreprise. Pour Friedman (1970), l'objectif classique de l'entreprise est le profit pour satisfaire les actionnaires (*shareholders*). Ce sont Freeman & Reed (1983) qui élargissent cette idée à la satisfaction des intérêts de l'ensemble des "parties prenantes" (*stakeholders*). Ces parties prenantes sont définies comme « tout groupe ou toute personne qui peut affecter la réalisation des objectifs organisationnels ou qui est affectée par la réalisation des objectifs organisationnels ».

Petr C. et P. Caudan (2023), Mesurer la fréquentation touristique des îles et distinguer les publics touristes vs excursionnistes : Apports d'une approche par la théorie des parties prenantes, *10e Conférence de l'Association Française de Management du Tourisme (AFMAT)*, AFMAT, 31 May- 2 June 2023, Girona, Spain.

La gestion d'un projet suivant la théorie des parties prenantes suppose en premier lieu d'identifier les interlocuteurs que constituent les parties prenantes et d'accepter de négocier avec elles (*names and faces approach*). En second lieu, il faut veiller à questionner ses propres points de vue pour tenir compte des besoins de toutes les parties prenantes. En troisième lieu, il faut s'attacher à trouver un accord entre les parties, dans la mesure où cet accord est, selon Freeman, toujours possible et souvent sources d'innovations puisqu'il faut faire preuve de créativité pour inventer le compromis ou la solution qui pourra convenir à tous.

Ce qui fait l'originalité de cette approche est qu'elle permet de fédérer et de faire se parler des acteurs qui n'ont parfois pas l'occasion d'échanger. Le but de ces approches collaboratives est de vouloir augmenter les chances de succès du projet. Il s'agit d'une part d'éviter que certains acteurs se sentent floués ou abandonnés ce qui peut les conduire à concrètement s'opposer aux projets, ou à le ralentir et le rendre peu viable en raison de comportements volontaires de résistance et de détournement des principes et règles. Il s'agit aussi de permettre une meilleure adhésion aux projets. Plutôt que de devoir convaincre a posteriori de l'intérêt d'une démarche et de nouvelles infrastructures, il s'agit de favoriser son appropriation et la collaboration de tous.

Cette approche holistique des parties prenantes, bien connue et utilisée dans le cadre de projets de développements de territoires, est aussi aujourd'hui au cœur du management du tourisme durable (Muzy et Furt, 2022). Rappelons la ligne de conduite que l'Organisation Mondiale du Tourisme prône selon laquelle le tourisme durable doit tenir "*pleinement compte de ses impacts économiques, sociaux et environnementaux actuels et futurs, en répondant aux besoins des visiteurs, des professionnels, de l'environnement et des communautés d'accueil*" (UNWTO, 2016).

Le tourisme durable pour les petites îles : l'importance des enjeux économiques

Le tourisme durable est un sujet qui mobilise beaucoup l'attention des chercheurs comme le montre le nombre important de publications et productions sur ce thème (Bourelly, 2022 ; François-Lecompte et Gentric, 2013 ; François-Lecompte, Prim-Allaz et Durif, 2013 ; Falduto, 2022). Cet intérêt pour le tourisme durable est stimulé par le constat de nombreuses problématiques en lien avec la préservation : l'environnement, le patrimoine, la diversité culturelle (Camus et al, 2010), et la littérature récente abonde largement sur la prise en compte des volets sociaux et environnementaux du tourisme durable, soulignant l'importance clef de ces éléments pour le tourisme (Couao-Zotti, 2022 ; Pupion, 2010).

La tendance des chercheurs à focaliser l'attention du tourisme durable sur les deux piliers que sont l'environnement et le social/sociétal ne doit pas faire oublier le pilier de l'économie. Ainsi, le volet économique du tourisme durable est essentiel comme le rappelle la définition de l'OMT. Les managers de destination sont tous vigilants à cette dimension économique qui est vitale pour le développement des territoires et le maintien d'une population locale. A ce titre, peu de choses ont changé depuis la période où Swarbrooke (1999) définissait l'enjeu économique du tourisme durable. Aujourd'hui encore, le volet économique du tourisme durable implique et concerne l'optimisation des bénéfices, la diminution des coûts, la redistribution équitable et le développement des entreprises locales.

Dans le cas des îles, l'économie touristique est souvent vitale. En effet, le tourisme y permet le maintien d'une activité tout au long de l'année, et d'entretenir des services et des infrastructures rares pour leur faible densité d'habitants (médecin, pharmacie, MAM, école, etc.).

Les lieux de tourisme sont avant tout des lieux de vie, et doivent l'être et les rester pour continuer d'attirer les touristes (Pendlebury J et al, 2009).

Ainsi, les îles ont besoin de recevoir un flux de visiteurs, touristes et excursionnistes, acceptable pour les différentes parties prenantes (ni trop, ni trop peu). Cela pose la question de la typologie des visiteurs (cf. paragraphe suivant) et confirme le besoin d'objectiver la fréquentation réelle et ressentie des îles.

Les îles de proximité du continent : des destinations d'impulsion

Dans le cas des destinations insulaires de proximité, c'est-à-dire des îles souvent de petites tailles facilement atteignables par une courte traversée en bateau (moins d'une heure pour beaucoup), la

Petr C. et P. Caudan (2023), Mesurer la fréquentation touristique des îles et distinguer les publics touristes vs excursionnistes : Apports d'une approche par la théorie des parties prenantes, *10e Conférence de l'Association Française de Management du Tourisme (AFMAT)*, AFMAT, 31 May- 2 June 2023, Girona, Spain.

fréquentation est à la fois très volatile et très importante du fait de l'importance des visiteurs excursionnistes.

En effet, les petites îles des territoires côtiers font face à des défis de gestion de flux et de préservation de l'environnement et de la qualité de vie des habitants qui sont d'autant plus importants qu'elles sont aisément accessibles à la journée. En raison de la facilité de leur accès, elles sont régulièrement soumises à des situations ponctuelles d'hyper fréquentation qui sont difficiles à prévoir. En effet, leur visite est souvent fortement liée à des conditions météorologiques favorables qui favorisent une décision de promenade chez les résidents des territoires proches. La configuration de leur proximité au continent et de la simplicité de leur accès (bateau bus sans réservation souvent) conduit à en faire une sorte de destination d'impulsion.

Conséquence de cette proximité, les îles proches du continent se retrouvent à subir les effets négatifs de fortes pressions touristiques sans pour autant bénéficier effectivement des retombées économiques liées aux activités touristiques. En effet, les visiteurs à la journée ou à la demi-journée consomment nettement moins que les touristes classiques qui dépensent pour se loger et se nourrir sur le territoire d'accueil.

La fréquentation excursionniste des îles : un enjeu essentiel mais peu de mesures

Il existe bien en France la taxe Barnier qui est une taxe sur les passagers maritimes embarqués à destination d'espaces naturels protégés, cas le plus souvent des destinations insulaires visitées. Cette taxe a deux vertus. Elle permet aux collectivités insulaires de recevoir d'une part des retombées économiques de tous leurs visiteurs, même s'ils ne résident pas sur l'île et ne payent pas alors la taxe de séjour classique du visiteur touristique, cette taxe permet aussi aux gestionnaires touristiques et des îles d'avoir une évaluation du nombre de leurs visiteurs utilisant des transports maritimes. A cette mesure, ils ajoutent ensuite des estimations relatives aux venues par des plaisanciers et propriétaires privés de leurs bateaux.

Malgré ces éléments de mesures, à ce jour, le niveau de précision et le délai d'obtention des données de fréquentations touristiques et excursionnistes sont insatisfaisants pour envisager un pilotage de l'ensemble de la fréquentation à l'échelle des îles. En effet, dans les outils et les données existantes, seules des données de passage et de présence sont disponibles.

Finalement, le tout reste relativement approximatif en termes de périodes et heures d'affluence, et les données permettent mal de distinguer la part des visiteurs et la part des excursionnistes.

Problématique

Dans la perspective de pouvoir piloter la gestion des flux touristiques, de faire des tests et des expérimentations sur certaines îles, et pour mettre en perspective les différentes situations insulaires, il est important de disposer d'informations objectives et qualifiantes sur la fréquentation globale de ces îles. En préalable à ce projet de gestion des flux touristiques, les responsables de la gestion de ces territoires ont besoin de pouvoir disposer de mesures et d'indicateurs qui permettent d'une part d'objectiver la fréquentation effective et d'autre part de distinguer la part des excursionnistes au sein des visiteurs de l'île.

Afin de mener à bien ce projet d'obtenir ces données et indicateurs sur la fréquentation touristique et excursionniste, nous proposons d'adopter les principes de la théorie des parties prenantes à ce projet de mesure et de qualification des fréquentations touristiques et excursionnistes sur des territoires insulaires.

Méthodologie

La méthode

L'étude consiste en des entretiens individuels et de groupes auprès de représentants des différents acteurs concernés par ce projet de connaissance du tourisme via la data. Sauf cas particulier, il y a entre 2 à 4 représentants par catégorie d'acteurs.

Les matériels de collecte: les guides d'entretien

Après avoir identifié les différentes parties prenantes en opérant des typologies et catégories d'acteurs, la démarche méthodologique consiste à concevoir un guide d'entretien dont les thématiques sont

Petr C. et P. Caudan (2023), Mesurer la fréquentation touristique des îles et distinguer les publics touristes vs excursionnistes : Apports d'une approche par la théorie des parties prenantes, *10e Conférence de l'Association Française de Management du Tourisme (AFMAT)*, AFMAT, 31 May- 2 June 2023, Girona, Spain.

communes mais qui sont exprimées et proposées à la discussion de manière adaptée à chaque catégorie d'acteur.

Les méthodes d'analyse

L'analyse du corpus de données textuelles est réalisée selon les étapes classiques de l'analyse verticale par entretien, et de l'analyse horizontale. Une restitution des conclusions est fournie aux participants afin qu'ils puissent réagir, corriger ou préciser ces conclusions.

In fine, les conclusions validées sont mises à disposition à l'ensemble des parties prenantes à l'occasion d'une session de synthèse et de brainstorming pour envisager des solutions et compromis de mesure et de qualification acceptables par tous.

Discussion - Contributions

Les contributions managériales sont de proposer un déroulé de travail collaboratif qui permet aux gestionnaires de la destination touristique à l'échelle régionale et aux responsables et élus des différentes collectivités territoriales insulaires, de déployer des solutions de collecte d'information qui répondent aux préoccupations légales et aux objectifs opérationnels, tout en étant acceptables par toutes les parties prenantes.

L'apport de l'approche par les parties prenantes permet d'initier concrètement un process de négociation basé sur l'objectivation et la qualification de la fréquentation. Après la première phase d'identification des différentes catégories d'acteurs qui se retrouvent dans toutes les destinations ayant des problématiques de gestion d'importants flux excursionnistes, les documents de travail construits pour accompagner les entretiens individuels et de groupe de chacune des catégories d'acteur représentent des guides types et outils méthodologiques réutilisables avec des adaptations ponctuelles.

Ce process est envisagé dès sa conception et documenté comme devant être répliquable pour d'autres destinations insulaires qui connaissent les mêmes défis d'arbitrages de tourisme durable entre nécessité de retombées économiques, obligation morale d'ouverture aux excursionnistes et *day-trippers*, et stratégie de préservation de l'environnement et de la qualité de vie pour les résidents.

Les contributions conceptuelles portent sur l'identification des points de blocages sous-jacents à la création des baromètres de mesure de la fréquentation et de la qualification/distinction des fréquentations touristiques et excursionnistes.

Entre autres, il s'agit de montrer que l'approche par les parties prenantes sur le sujet de la data à collecter pour des sujets de fréquentation touristique implique de comprendre plus en détails quels sont les leviers et motivations à collecter et à diffuser cette data. Il s'agit aussi de relever les difficultés et les freins à cette collecte et à ces diffusions sachant que la mesure et de la qualification de la fréquentation entre touristiques ou excursionnistes, implique pour les quatre acteurs individuels (les résidents permanents, les résidents temporaires, les excursionnistes et les touristes) d'accepter de partager des données sur leur géolocalisation et sur leurs pratiques de vie et de loisir en tant que résidents du territoire élargi à l'espace du continent.

La perception de la sensibilité / l'intimité de ces deux données apparaît donc au cœur de possibles blocages ou refus de partager ces données de la part des acteurs individuels qui les produisent. Si ces acteurs individuels sont réticents à diffuser et volontairement partager ces données, cela conduit le projet de mesure de la fréquentation à inventer et développer d'autres stratégies de comptabilisation et d'identification qui peuvent être moins précises (*e.g.* estimations basées sur les consommations électriques) et parfois plus coûteuses (*e.g.* mise en place de compteurs). L'exposé des coûts en termes de perte d'efficacité du projet pourrait être une piste intéressante pour faire reconsidérer leurs positions.

Références

Petr C. et P. Caudan (2023), Mesurer la fréquentation touristique des îles et distinguer les publics touristes vs excursionnistes : Apports d'une approche par la théorie des parties prenantes, *10e Conférence de l'Association Française de Management du Tourisme (AFMAT)*, AFMAT, 31 May- 2 June 2023, Girona, Spain.

Bourelly C. (2022), Identification, mobilisation, valorisation et régulation des compétences territoriales pour une tourisme durable au sein des PNR: le rôle des valeurs Parc sur le PNR de Brière, *9^{ème} Conférence de l'AFMAT*, Angers, 13 et 14 mai.

Camus S., Hikkerova L., Sahut J-M., Tourisme durable : une approche systémique, *Management & Avenir*, 2010/4 (n° 34), p. 253-269. DOI : 10.3917/mav.034.0253. URL : <https://www.cairn.info/revue-management-et-avenir-2010-4-page-253.htm>

Couao-Zotti K. (2022) Sur fréquentation des sites touristiques du littoral varois : cartographie des acteurs touristiques autour du parc national Port-Cros, *9^{ème} Conférence de l'AFMAT*, Angers, 13 et 14 mai.

Falduto J-B. (2022), L'OGD Iintercommunal : un acteur Stratégique des destinations touristiques durable ? Étude comparative : Le cas de Dracénie Provence Verdon Agglomération et Méditerranée Porte des Maures, *9^{ème} Conférence de l'AFMAT*, Angers, 13 et 14 mai.

François-Lecompte A., Gentric M. (2013), L'engagement environnemental du secteur hôtelier : proposition d'un modèle conceptuel, *Management & Avenir*, 66(8), 31-50.

François-Lecompte A., I. Prim-Allaz, F. Durif (2013), Le tourisme durable : les sept clés du succès, ans *Gestion*, 38(3), 84-96.

Freeman, R. E., & Reed, D. L. (1983). Stockholders and Stakeholders: A New Perspective on Corporate Governance, *California Management Review*, 25(3), 88–106. <https://doi.org/10.2307/41165018>

Friedman M., (13 septembre 1970), « The Social Responsibility of Business is to Increase its Profits », *The New York Times Magazine*, New York.

Muzy J. et J-M Furt (2022), la gouvernance des organismes de gestion de sites, une approche par la théorie des parties prenantes, *9^{ème} Conférence de l'AFMAT*, Angers, 13 et 14 mai.

Pendlebury J, Short M, While A. (2009), Urban World Heritage Sites and the problem of authenticity, *Cities*, 26 6 349-358

Pupion P-C (2010), Tourisme durable et valorisation de l'environnement du littoral aquitain : diversité et stratégies des acteurs, *Management & Avenir*, 34(4), 289 à 305.

Swarbrooke, J. (1999) *Sustainable Tourism Management*. Cabi, New York. <https://doi.org/10.1079/9780851993140.0000>

UNWTO (2016), *Tourisme de Développement Durable*, <https://www.unwto.org/fr/sustainable-development>