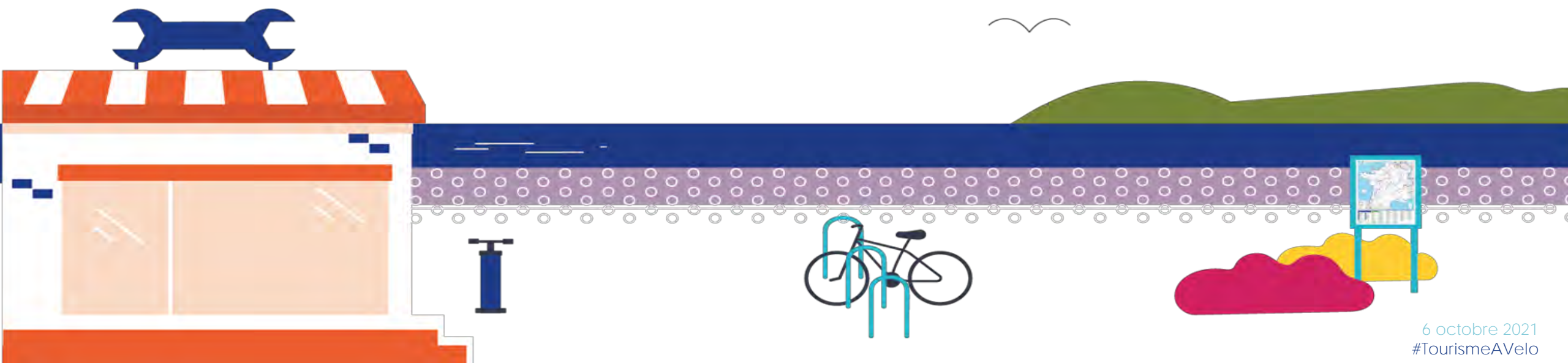


# Conférence nationale du tourisme à vélo 2021

Bienvenue en Ardèche



# Témoignage - **Le parcours d'un** touriste à vélo : pourvu que ça roule



# Le parcours d'un touriste à vélo

**Marion TILLET,**  
Géographe spécialiste tourisme  
de l'Institut Paris Région

Agir sur l'attractivité de son territoire  
auprès des cyclotouristes :  
les apports de l'approche du parcours client



## Le parcours d'un touriste à vélo

### L'Institut Paris Région

- **Agence régionale d'urbanisme et de l'environnement** : offre une expertise pluridisciplinaire dont l'ambition est de traiter les problématiques de développement des territoires
- **Association loi 1901**, présidée par Valérie Péresse et dirigée par Fouad Awada
- **Emploie +200 spécialistes sur des thématiques variées** : Planification urbaine et aménagement du territoire, environnement, développement économique et social, gouvernance métropolitaine, habitat et société, mobilité, santé, sport, attractivité, tourisme, ...
- **Mission** : réaliser des études et travaux nécessaires à la prise de décision de la Région Île-de-France et de ses partenaires.
- **Des compétences multiples** : diagnostics, bilans territoriaux, productions et analyses des données, animation de formations...



# L'Institut Paris Région

## Cartographies thématiques régionales



## 6 clics

Île-de-France décryptée  
par les experts de L'Institut Paris Region

## La Note rapide



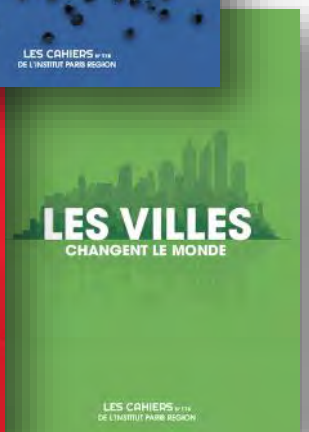
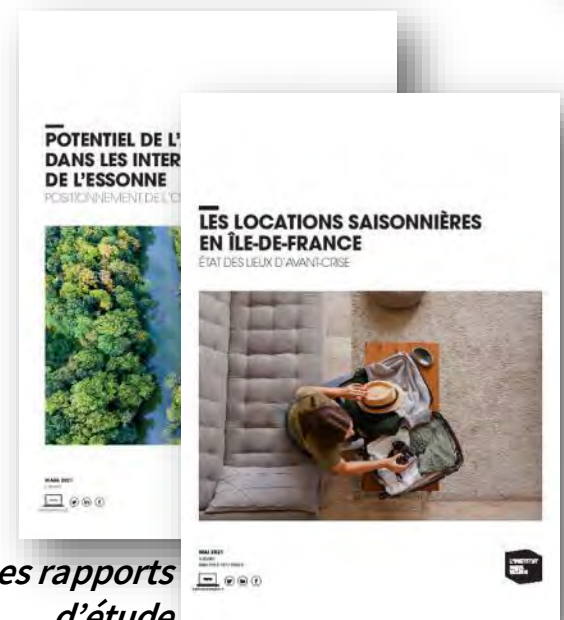
## Les Cahiers



## Les carnets pratiques



## Les rapports d'étude



## La méthode

# Evolution du marché touristique, les défis de l'attractivité

- Nouvelles technologies et services innovants
- Abondance de l'offre touristique à l'international
- Attentes des visiteurs qui évoluent, etc.

## L'approche « Parcours client » développée par le marketing, appliquée au tourisme pour identifier :

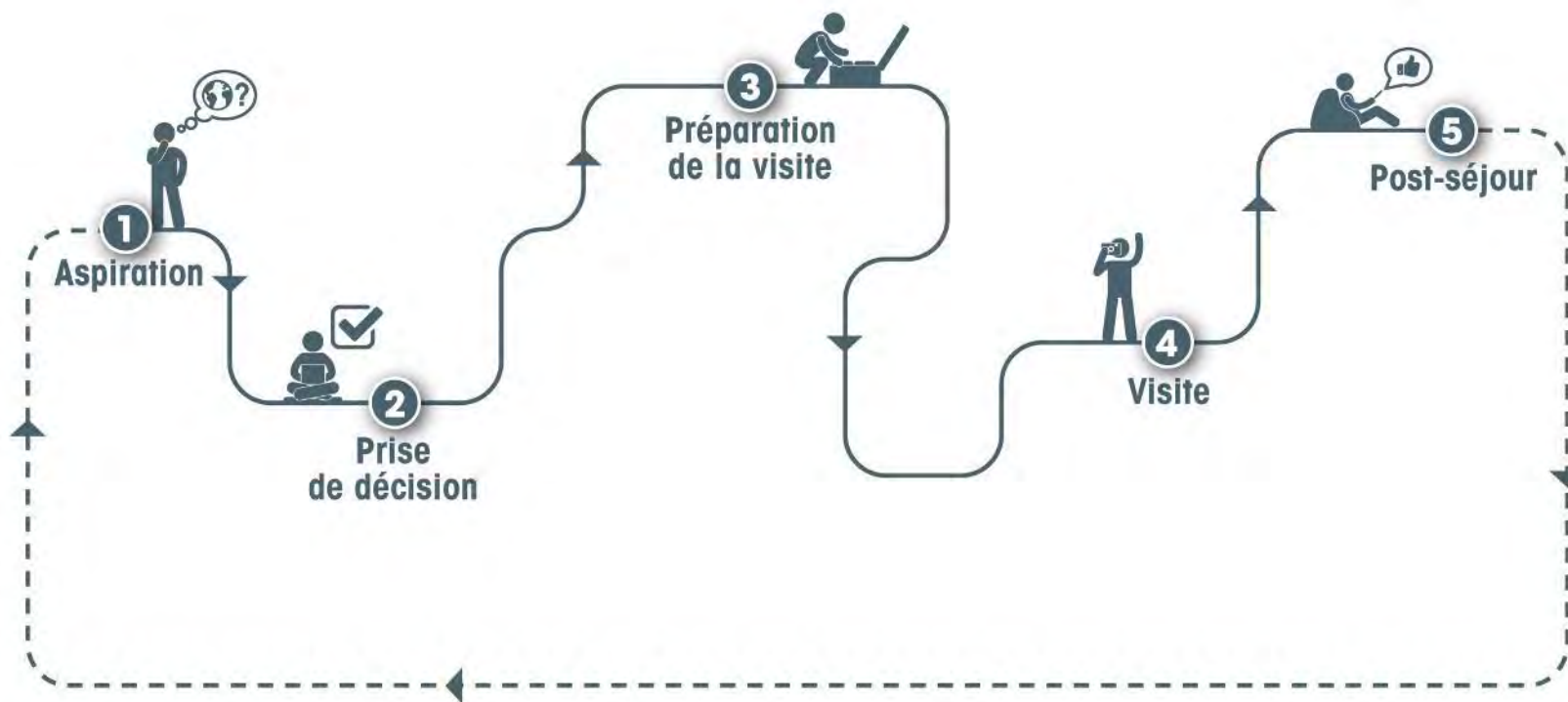
- Les motivations du visiteur : pourquoi décide t'il de venir ?
- Son comportement : comment interagit-il avec le territoire visité ?
- Sa satisfaction avant, pendant et après son séjour.

## Le parcours client permet d'agir sur les prises de décision et actions des publics visés



*Le parcours d'un touriste à vélo*

## Les 5 étapes clés du parcours client dans le domaine du tourisme



## Le parcours d'un touriste à vélo

# Vue d'ensemble des attentes des touristes et actions des territoires par étape





## Un parcours client par profil de cycliste



### CYCLISTES UTILITAIRES / DU QUOTIDIEN

- Utilisent le vélo pour des trajets du quotidien : entre le domicile et le lieu d'étude ou de travail.
- Utilisent le vélo pour des achats ou des démarches administratives ponctuelles.



### TOURISTES À VÉLO

- Touristes dont l'activité principale est le vélo.
- Se déplacent à vélo sur plusieurs jours en changeant de lieu d'hébergement (touristes en itinérance).
- Parcourent des boucles à vélo en séjournant dans un hébergement fixe (touristes en séjour).



### CYCLISTES DE LOISIRS

- Pratiquent le vélo à la journée au maximum avec un retour à la résidence principale pour la nuit.
- Sont aussi désignés par le terme « excursionnistes ».
- Cette catégorie comprend également les cycloportifs.

## Un parcours client par profil de cycliste



### CYCLISTES UTILITAIRES / DU QUOTIDIEN

- Utilisent le vélo pour des trajets du quotidien : entre le domicile et le lieu d'étude ou de travail.
- Utilisent le vélo pour des achats ou des démarches administratives ponctuelles.



### TOURISTES À VÉLO

- Touristes dont l'activité principale est le vélo.
- Se déplacent à vélo sur plusieurs jours en changeant de lieu d'hébergement (touristes en itinérance).
- Parcourent des boucles à vélo en séjournant dans un hébergement fixe (touristes en séjour).



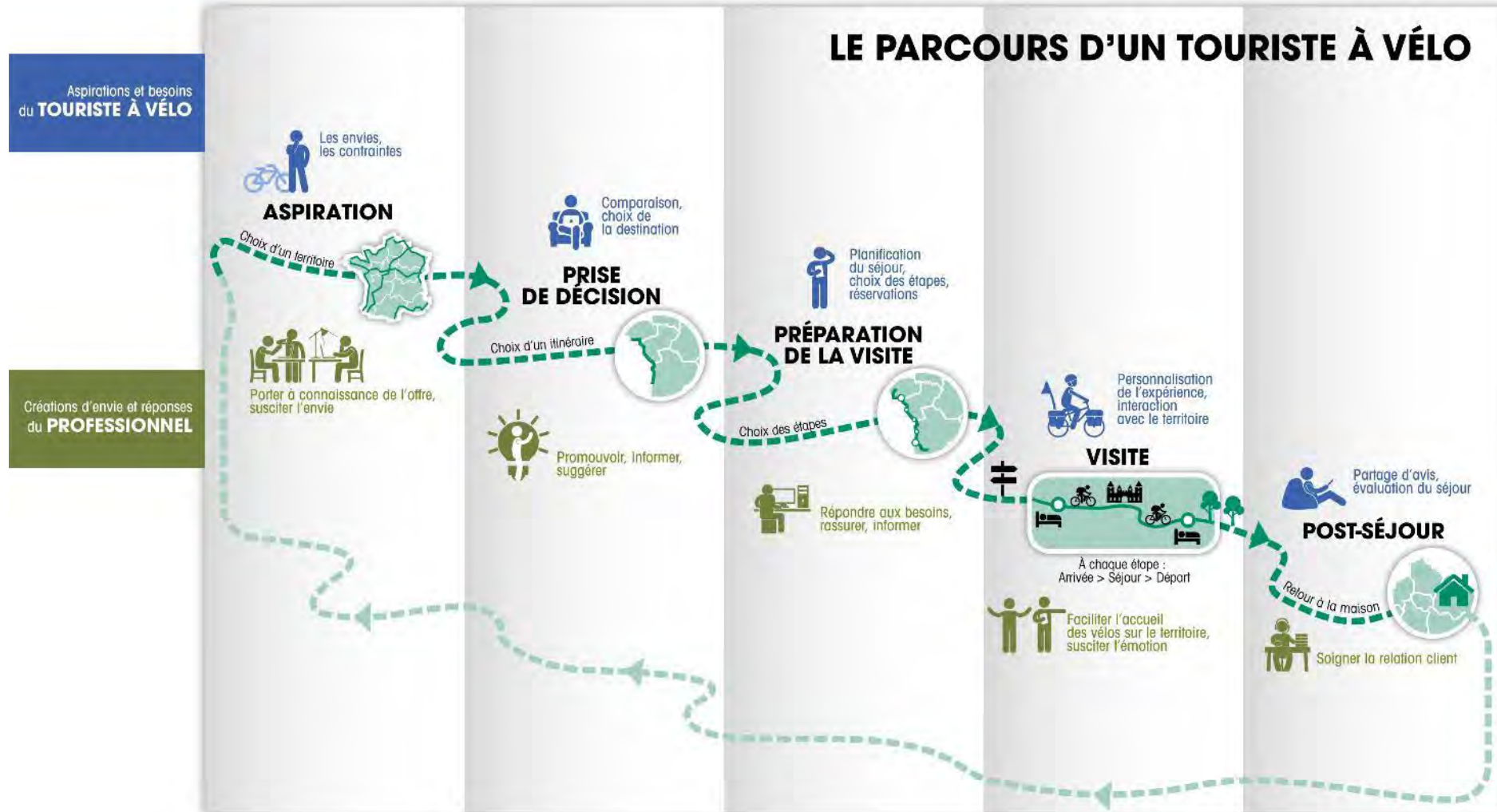
### CYCLISTES DE LOISIRS

- Pratiquent le vélo à la journée au maximum avec un retour à la résidence principale pour la nuit.
- Sont aussi désignés par le terme « excursionnistes ».
- Cette catégorie comprend également les cycloportifs.



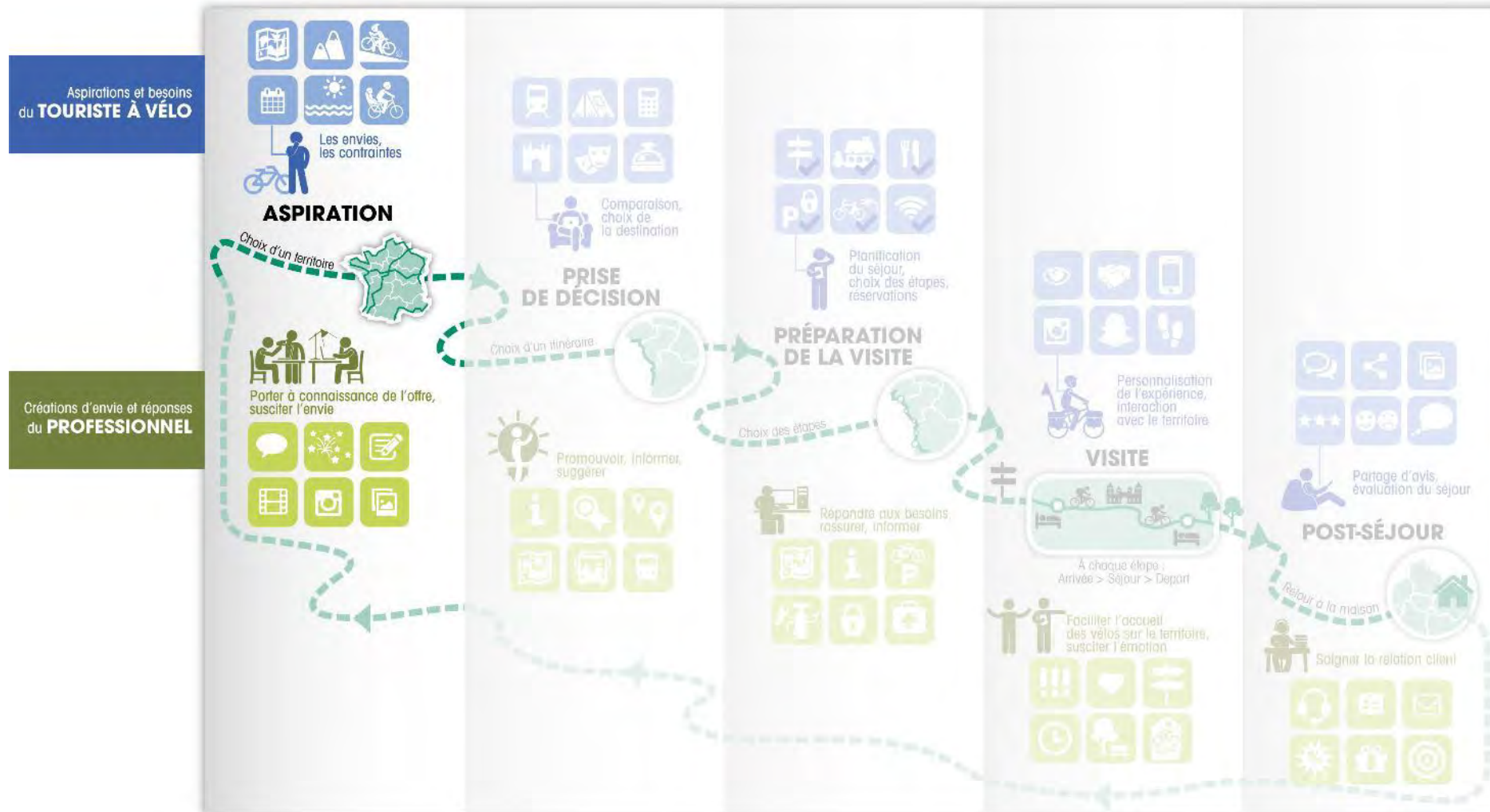
# Le parcours d'un touriste à vélo

## Les 5 étapes clés



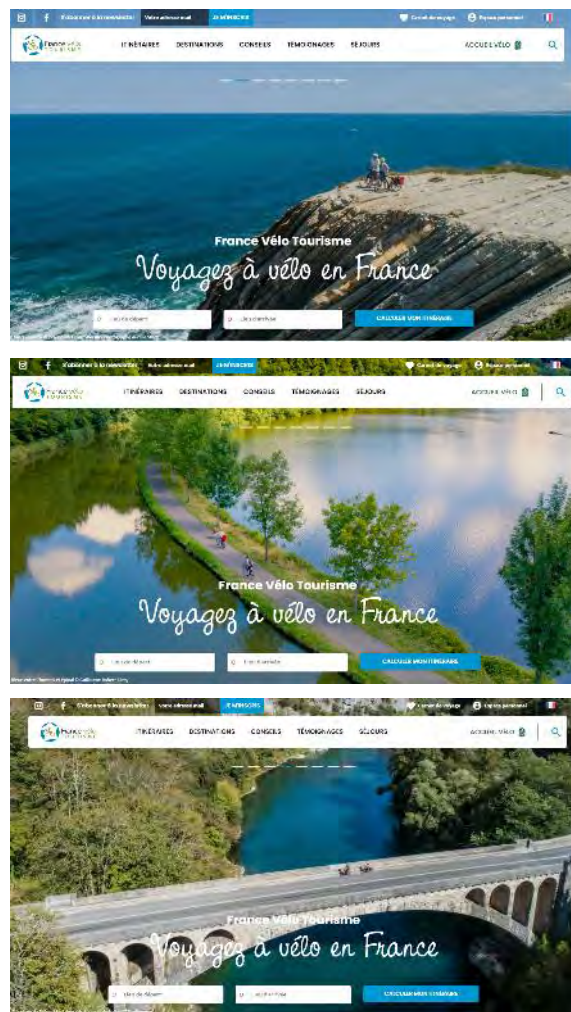
# Le parcours d'un touriste à vélo

## Étape 1 L'aspiration : Faire connaître & faire rêver



## Le parcours d'un touriste à vélo

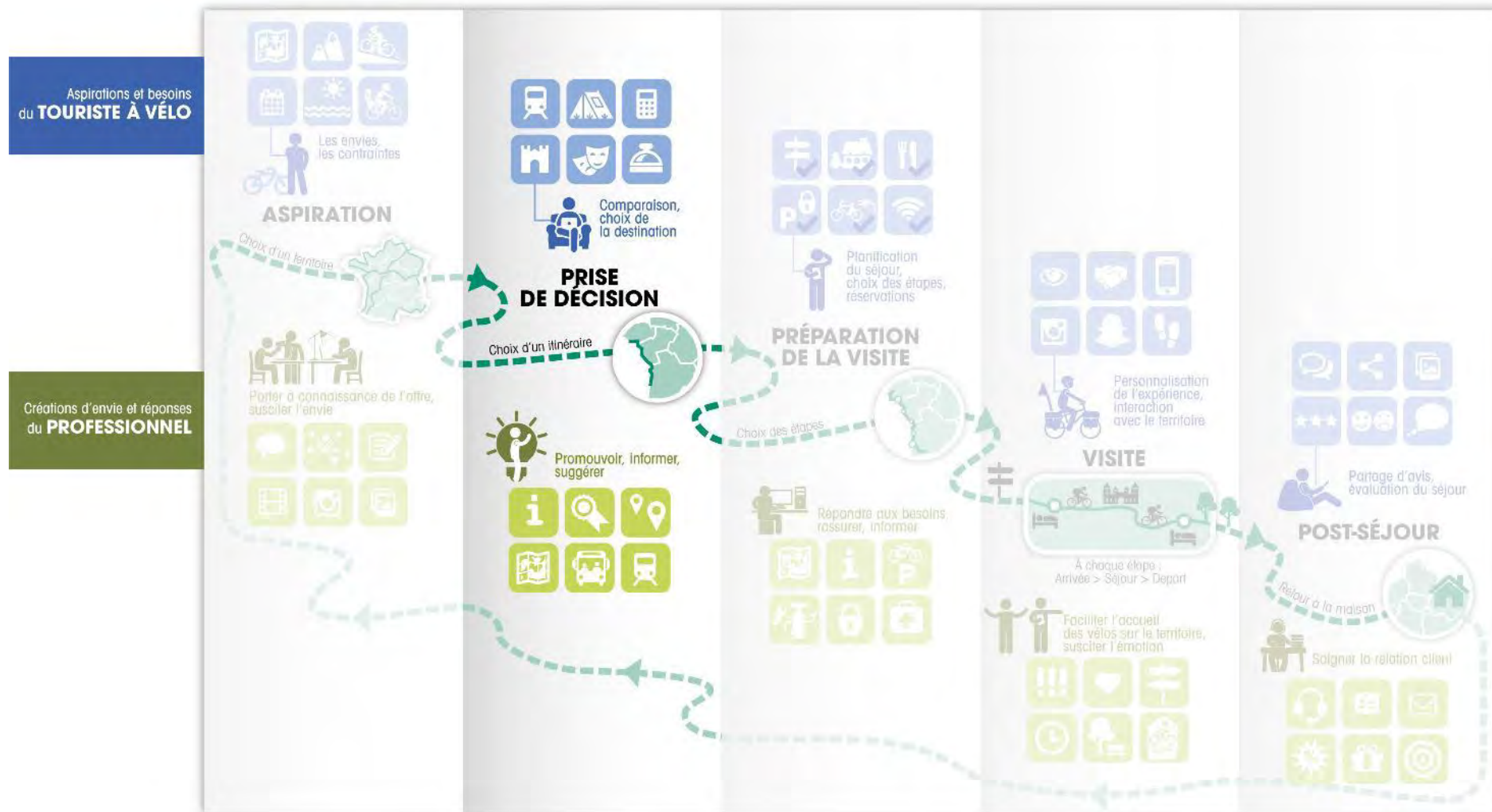
# Étape 1 L'aspiration : Faire connaître & faire rêver



-  EuroVelo 1 - Véloroute de l'Atlantique
-  EuroVelo 2 - Véloroute des capitales
-  EuroVelo 3 - Véloroute des pèlerins
-  EuroVelo 4 - Véloroute de l'Europe centrale
-  EuroVelo 5 - Via Romea Francigena
-  EuroVelo 6 - Atlantique - Mer Noire
-  EuroVelo 7 - Véloroute du soleil
-  EuroVelo 8 - Véloroute de la Méditerranée
-  EuroVelo 9 - Baltique - Adriatique
-  EuroVelo 10 - Véloroute de la Baltique
-  EuroVelo 11 - Véloroute de l'Europe de l'Est
-  EuroVelo 12 - Véloroute de l'Europe de l'Est
-  EuroVelo 13 - Véloroute du Rideau de Fer
-  EuroVelo 15 - Véloroute Rhin
-  EuroVelo 17 - Véloroute du Rhône

## Le parcours d'un touriste à vélo

### Étape 2 Faciliter la prise de décision : le choix d'un itinéraire



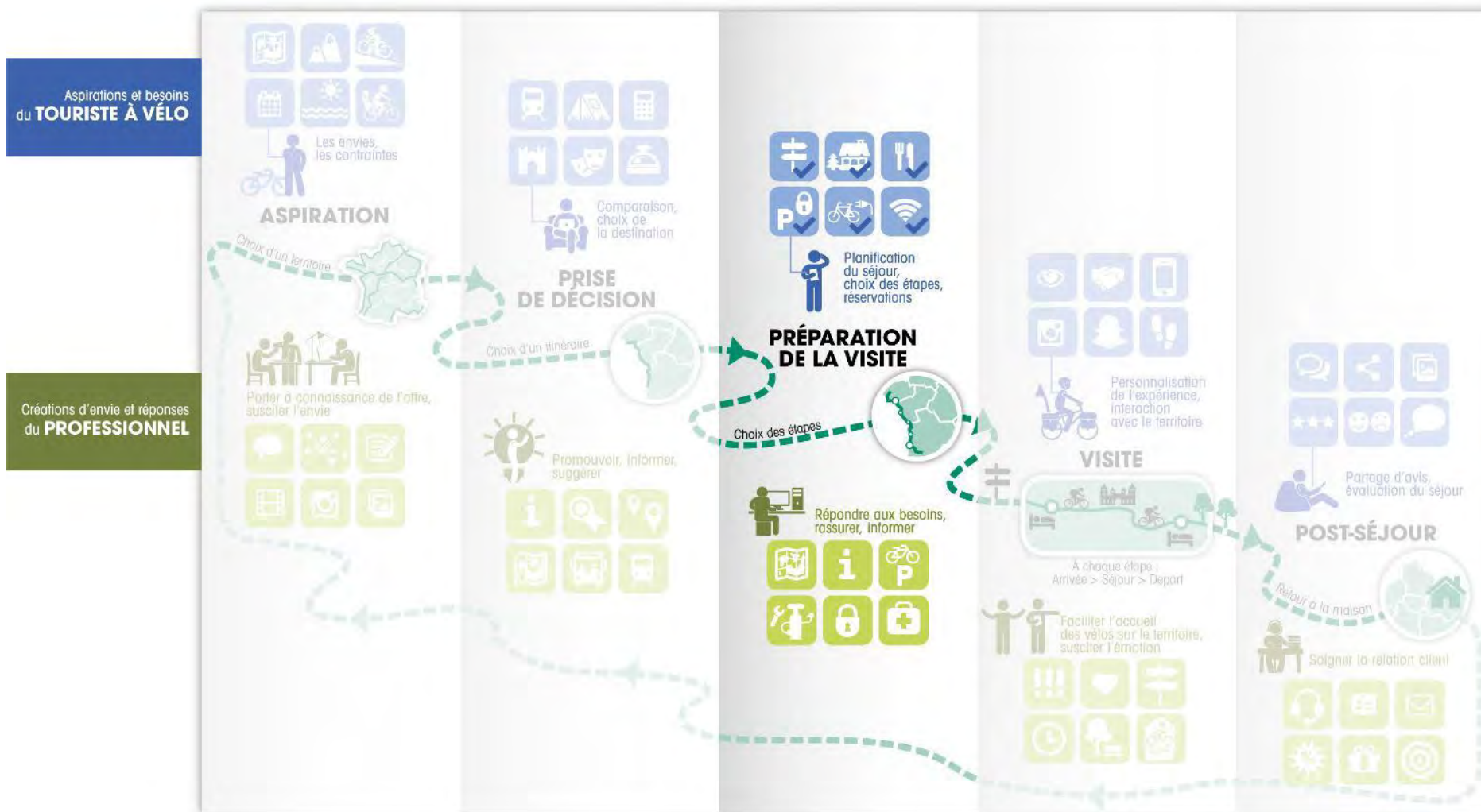
## Le parcours d'un touriste à vélo

# Étape 2 Faciliter la prise de décision : le choix d'un itinéraire



## Le parcours d'un touriste à vélo

# Étape 3 Préparer la visite : la construction du parcours et le choix des lieux d'étape





## Le parcours d'un touriste à vélo

### Étape 3 Préparer la visite : le choix des étapes



Ce service Train Loire à Vélo est mis en place et intégralement financé par les Régions Centre-Val de Loire et Pays de la Loire.



- Recherches précises pour **planifier le volet logistique** de son séjour et ses activités
- Ou choix d'un **parcours « clé en main »**

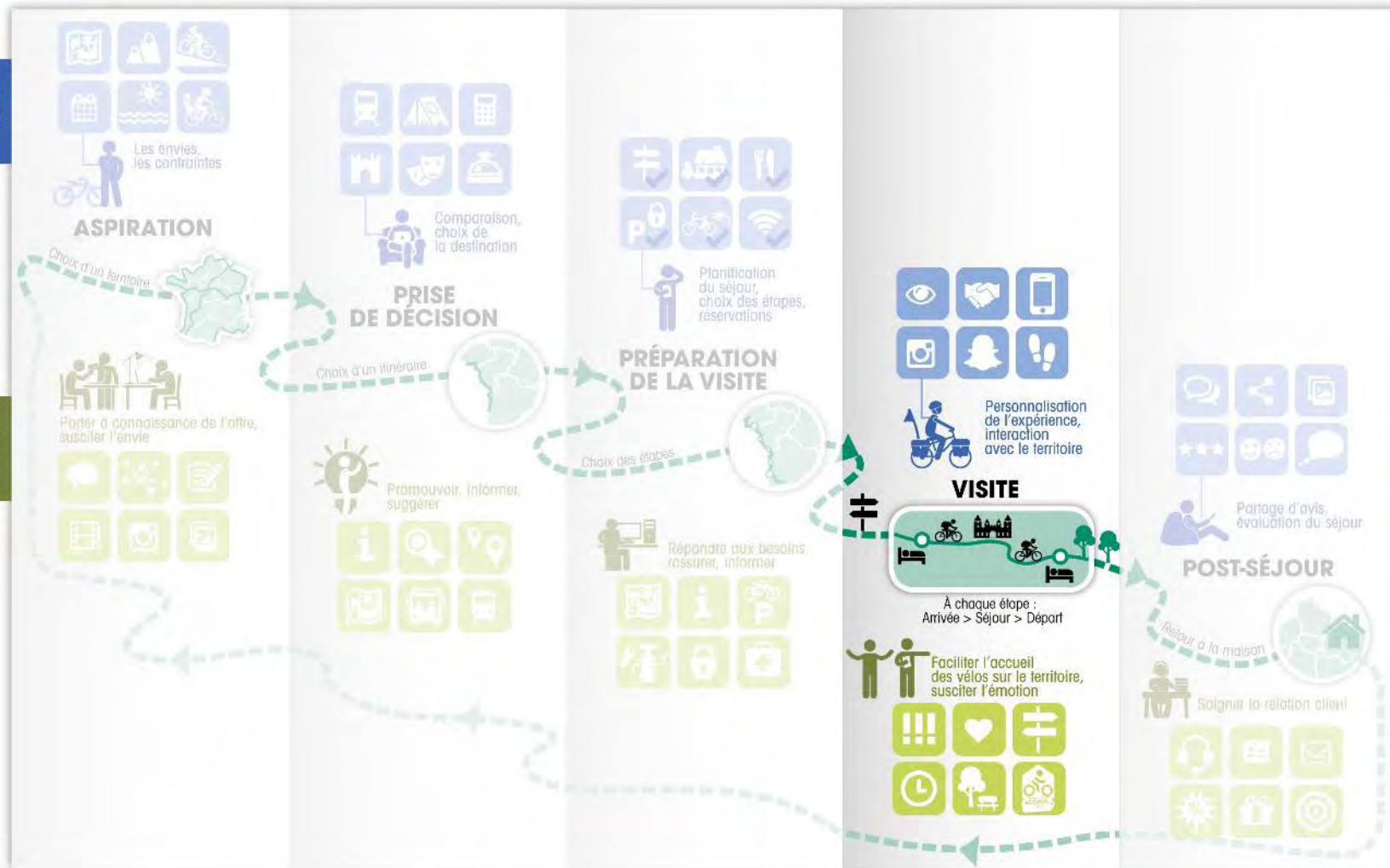
- ⇒ Rendre le **voyage fluide, agréable et rassurant**
- ⇒ **Anticiper les questions logistiques** d'accès à l'itinéraire, l'hébergement, les sites touristiques et loisirs, les services spécifiques au vélo...
- ⇒ **Offrir des parcours « clé en main »**

# Le parcours d'un touriste à vélo

## Étape 4 Au plus près des attentes du visiteur : La visite

Aspirations et besoins  
du **TOURISTE À VÉLO**

Créations d'envie et réponses  
du **PROFESSIONNEL**



*Le parcours d'un touriste à vélo*

## La visite : la simplifier, l'émerveiller



- **Une visite à chaque étape** (arrivée – séjour - départ)
- Volonté de **vivre une expérience personnalisée**
- **Rencontres et partages, interactions avec le territoire visité** (acteurs touristiques, habitants, outils numériques)
- **Parcours connectés**

⇒ Apporter des **réponses adaptées en fonction des clientèles** (famille, groupe, sportifs...)

⇒ **Répondre aux besoins fonctionnels** (atelier réparation, restauration, WC....)

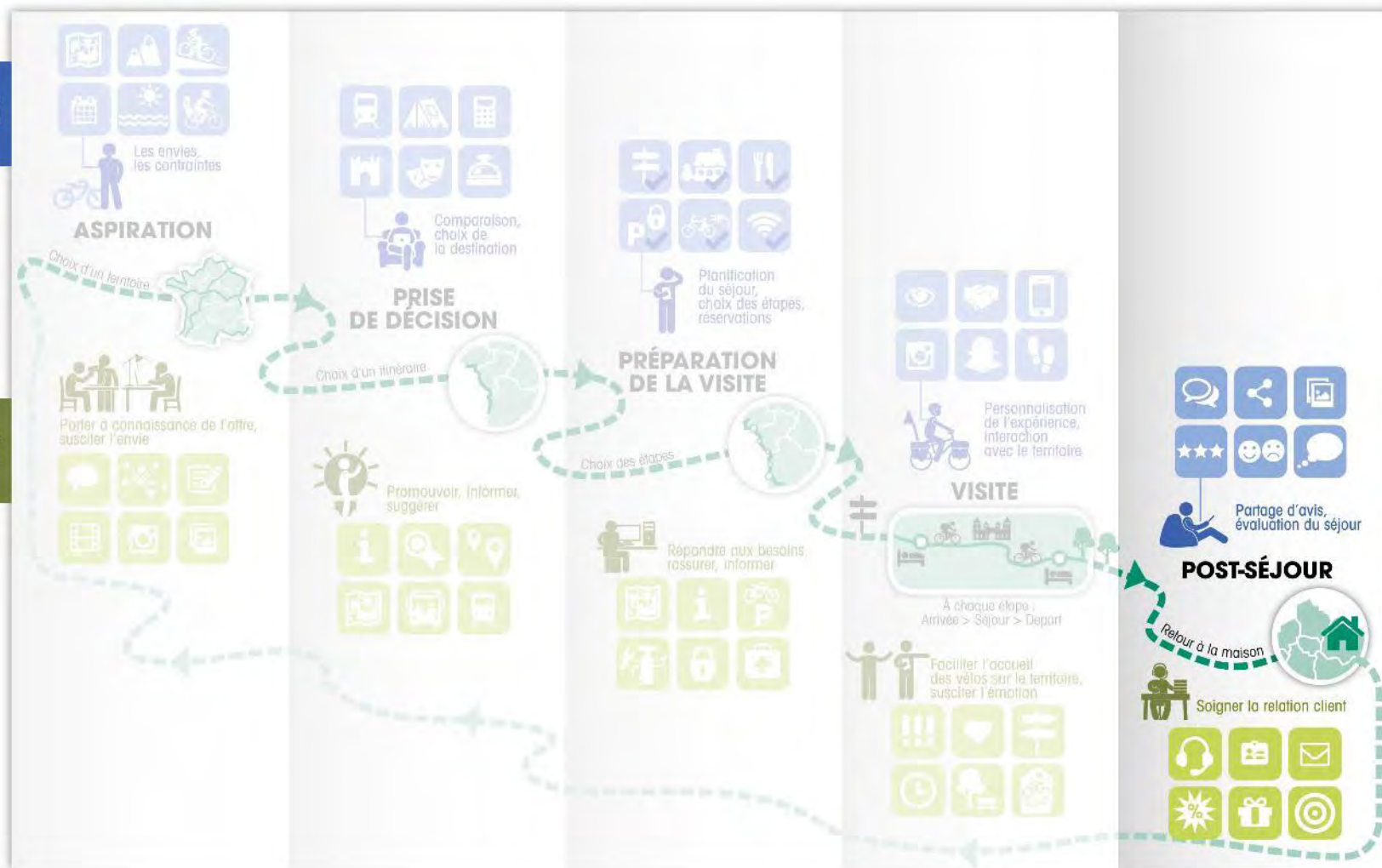
⇒ **Surprendre par la mise en convivialité** des parcours (aménagement, œuvres artistiques, belvédères, selfie point...)

# Le parcours d'un touriste à vélo

## Étape 5 Le post-séjour : partage d'avis, évaluation

Aspirations et besoins  
du **TOURISTE À VÉLO**

Créations d'envie et réponses  
du **PROFESSIONNEL**



## Le parcours d'un touriste à vélo

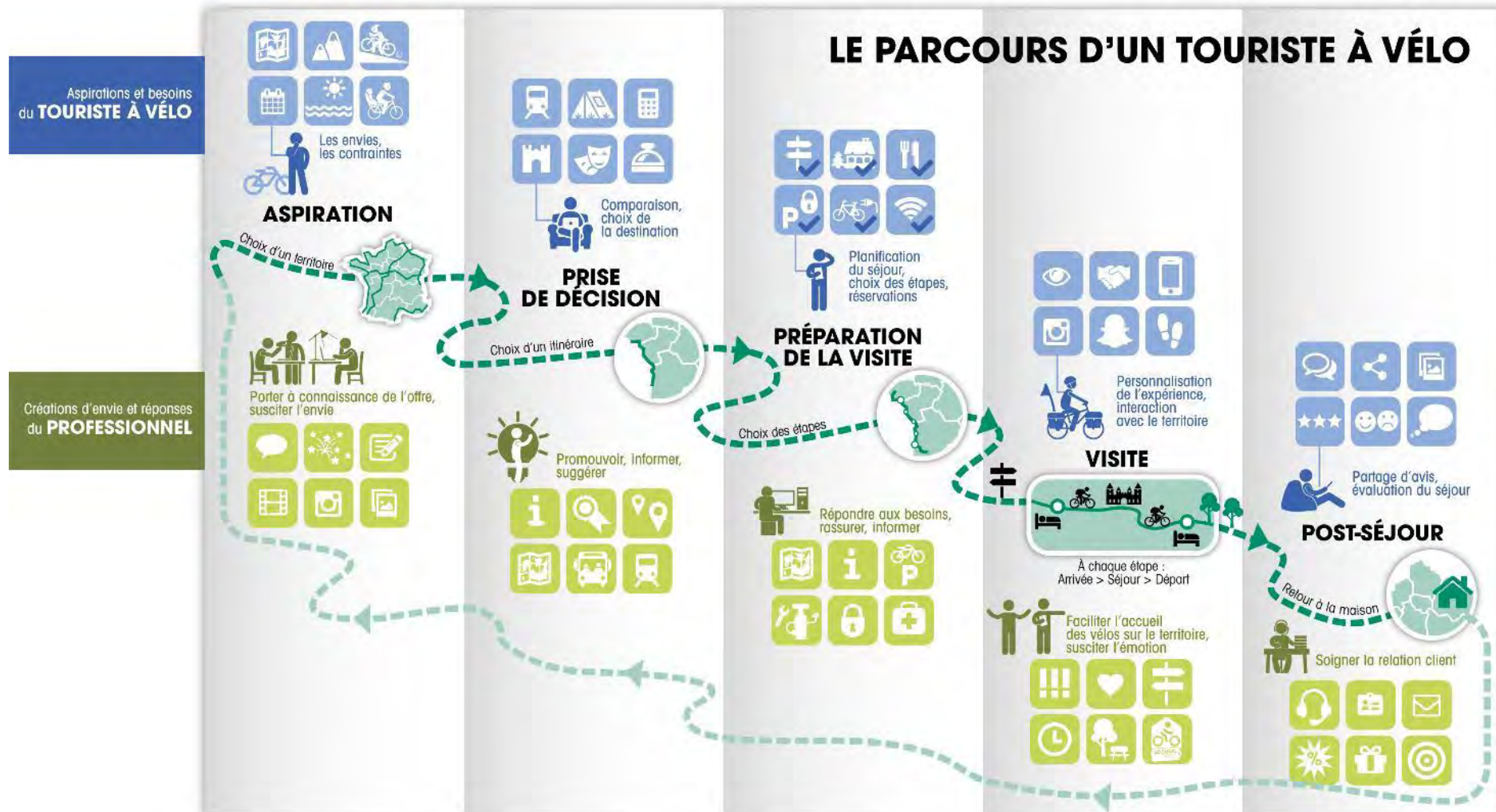
### Étape 5 Le post-séjour : partage d'avis, évaluation



- Fournir une information quant à la **satisfaction du séjour**
  - **Partager son expérience** : amis, réseaux, sur le site de l'itinéraire
  - **Envisager un prochain voyage ?**
- ⇒ **Garder le contact** : newsletter, offres promotionnelles, suggestions de séjour...
- ⇒ **Inviter à partager**, à donner son avis : concours de photos...
- ⇒ Rendre le touriste à vélo **ambassadeur** / influenceur de l'itinéraire
- ⇒ **Donner l'envie de repartir** sur le même itinéraire pour une autre séquence....

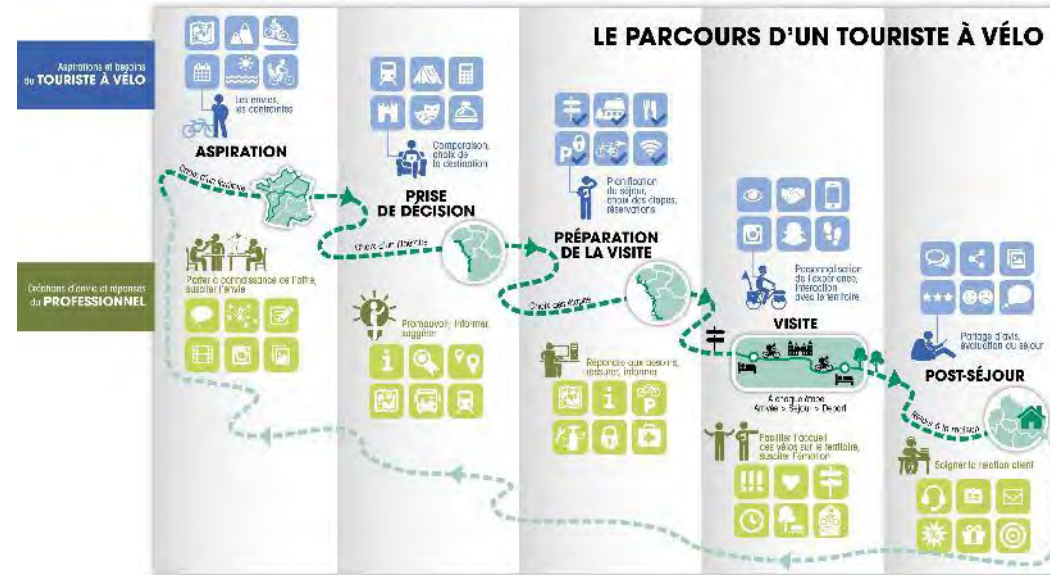
# Le parcours d'un touriste à vélo

## Le parcours, un outil pour une approche collective



## Le parcours d'un touriste à vélo

# Le parcours, un outil pour une approche collective



### ⇒ Intervention à toutes les échelles :

- Promotion offres et services disponibles de l'itinéraire à la séquence, jusqu'à chacune des étapes
- Identification des profils des cyclistes pour une réponse adaptée par des études de fréquentation indispensable

### ⇒ Favoriser un travail collectif à l'échelle de l'axe et pas seulement à l'échelle des territoires de compétence, s'extraire des limites administratives