



HAL
open science

Marseille, Nice, Toulon : destinations touristiques intelligentes et durables ? Analyses de discours

Sylvie Christofle, Carine Fournier

► To cite this version:

Sylvie Christofle, Carine Fournier. Marseille, Nice, Toulon : destinations touristiques intelligentes et durables ? Analyses de discours. L'influence de Jacques Spindler sur les recherches et les communautés en Management Public et Management du Tourisme., l'Harmattan, A paraître. halshs-04732114

HAL Id: halshs-04732114

<https://shs.hal.science/halshs-04732114v1>

Submitted on 11 Oct 2024

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.

Marseille, Nice, Toulon : destinations touristiques intelligentes et durables ? Analyses de discours

Sylvie CHRISTOFLE UMR ESPACE-IAE NICE-Université Côte d'Azur
Carine FOURNIER UMR ESPACE – Aix-Marseille Université

Résumé : Au sein de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur, les Métropoles Aix-Marseille Provence, Toulon Provence Méditerranée et Nice Côte d'Azur constituent des territoires très touristiques. Dans le cadre théorique de la *smart tourism destination/city*, notre interrogation porte sur la potentielle inscription de ces lieux dans la démarche contemporaine de développement organisationnel et territorial technologique, sociétal et environnemental qu'est la destination touristique intelligente. Pour répondre à cette hypothèse sont analysés, via un logiciel d'analyses textuelles (IRAMUTEQ), un corpus de 25 documents territoriaux et touristiques stratégiques produits et diffusés par les gouvernances territoriales. Cette étude systématique répond à nos questionnements de recherche sur l'existence et le type de discours et d'actions développés par ces entités métropolitaines en relation avec les thématiques de destination touristique intelligente durable.

Mots-clés : métropole touristique, *smart tourism city*, ville touristique durable, analyse de discours, région PACA, Nice, Marseille, Toulon

Section 1 - Introduction

Les Métropoles Aix-Marseille-Provence, Toulon-Provence-Méditerranée et Nice-Côte d'Azur, en région Provence-Alpes-Côte d'Azur (PACA), au sud-est de la France, constituent des territoires touristiques emblématiques, reconnus aux échelles nationale et internationale (Boyer, 1999 ; Gay, 2017 ; Christofle et Fournier, 2019 ; Christofle et Fournier, 2020). Les gouvernances métropolitaines produisent des discours territoriaux et touristiques et les diffusent à travers différents supports : plaquettes d'informations éditées, fichiers en téléchargement gratuit sur les sites web institutionnels... Nous nous interrogeons sur la présence, dans ces discours, de la démarche contemporaine de développement associée aux notions de « destination/ville touristique intelligente » et durable. L'analyse systématique de documents stratégiques, au moyen d'un logiciel d'analyse textuelle, peut alors nous informer si ces thématiques apparaissent dans le discours des entités métropolitaines et quelles actions seraient menées sur le terrain, face à une concurrence internationalisée et démultipliée (Région PACA, 2022) et à l'évolution de nos sociétés.

Dans un premier temps, nous procéderons au cadrage théorique de la notion de *smart tourism destination* et analyserons l'évolution contemporaine de cette dernière,

avant la présentation des trois entités métropolitaines d'étude. Dans un deuxième temps auront lieu les justifications de choix tant de la méthodologie usitée que des corpus sélectionnés pour répondre aux questionnements scientifiques. Enfin, résultats, discussions, limites et perspectives concluront le travail.

Section 2 - Cadrage théorique – *smart tourism destination* / ville touristique durable

1- *Smart tourism destination*-destination touristique intelligente – ville innovante, connectée et durable

La conceptualisation contemporaine de « destination touristique » et de « ville touristique » (Botti et al. 2019 ; Nyns et al. 2021 ; Fabry & Zeghni, 2022) intègre, aux traditionnelles qualités spatiales des lieux (localisation, climat...), les avancées technologiques et numériques confortant et facilitant les interrelations et interactions entre parties prenantes (acteurs privés, publics, touristes, habitants, gouvernance). Différents auteurs, dont Jovicic (2019), considèrent que l'utilisation des technologies numériques, permettant une collaboration entre les différents acteurs de la destination, est aujourd'hui essentielle à la valorisation commerciale réussie des territoires touristiques.

Mis en avant, dès les années 2010, notamment par Buhalis & Amaranggana, (2013), Gretzel et al. (2015) ..., les thèmes du tourisme intelligent et de la destination touristique intelligente se développent dans la littérature scientifique, depuis une dizaine d'années (Shafiee et al., 2021), accompagnant le développement des technologies de l'information et de la communication dans le tourisme et l'hôtellerie. Parallèlement, les villes, les destinations touristiques intelligentes, perçues comme systèmes complexes et adaptatifs, innovants, dans un contexte de transitions technologique et environnementale (Niñerola et al., 2019 ; Shafiee et al. 2019 ; Pasquinelli et Trunfio, 2023) utilisent ces techniques pour élaborer des stratégies de management territorial et de commercialisation de services (Ivars-Baidal et al., 2019). De nos jours, après une première vision du territoire touristique intelligent fondée sur la connectivité digitale, une deuxième comme lieu de l'inclusivité, la vision contemporaine envisage une métropole à haute qualité de vie et de services alliant technologie, durabilité voire résilience dans la structuration et le fonctionnement de la destination touristique (Fabry & Zeghni, 2023 ; Pasquinelli et Trunfio, 2023).

Par conséquent, il semble intéressant de confronter ces vecteurs opératoires théoriques majeurs de la destination touristique intelligente aux discours stratégiques véhiculés par des métropoles à l'image et à la notoriété touristique reconnues.

2- Nice, Marseille et Toulon, des métropoles touristiques

Le choix des villes à étudier a été guidé par plusieurs critères. Il s'agissait tout d'abord de retenir des villes connues et reconnues, dotées d'une forte fréquentation touristique. Ensuite, il fallait qu'elles soient de taille suffisamment importante pour

avoir les moyens (financiers et humains) de produire régulièrement des documents faisant le bilan de leurs activités dans les domaines retenus pour l'analyse. Parallèlement, nous souhaitons comparer des villes dans un même contexte touristique-spatial, afin d'éprouver l'hypothèse suivante : la présence conjointe d'appartenance à un espace-ressource touristique d'envergure, une même région administrative, ici PACA en Méditerranée, aurait-elle un impact dans la mise en place de certaines actions, notamment dans le champ de la gouvernance territoriale et politique ? En conséquence, les trois métropoles de PACA, Aix-Marseille-Provence, Nice-Côte d'Azur et Toulon-Provence-Méditerranée se sont imposées. Nice-Côte d'Azur (NCA), métropole créée en 2012, compte plus de 550 000 habitants¹ et accueille sur le territoire municipal plus de 5 millions de touristes par an². La capitale azurienne est très anciennement touristifiée et s'affirme « smart city » depuis 2013, avec la création du Smart City Innovation Center³. La métropole Aix-Marseille Provence (AMP) a été créée en 2016 par la loi MAPTAM⁴ ; AMP est la plus peuplée des métropoles étudiées (1,9 millions d'habitants⁵) et a comptabilisé 4 millions de touristes sur l'ensemble de son territoire en 2021 (Chiffres clés, 2021). Enfin, Toulon-Provence-Méditerranée (TPM), créée en 2018 par la loi MAPTAM, rassemble plus de 444 000 habitants et a reçu 12,8 millions de nuitées touristiques en 2021 (Chiffres-clés du tourisme varois, 2021). TPM représente à la fois la métropole la plus récemment mise en place, la plus petite en nombre d'habitants et celle qui accueille le moins de touristes.

Nos trois cas d'étude, relativement proches sur le plan spatial, avec des similitudes contextuelles (espaces méditerranéens, appartenance à une même région ...), présentent néanmoins des différences notables en matière de taille, de dates de création de la métropole, d'ancienneté touristique et d'intensité de fréquentation. Nos hypothèses de recherche envisagent donc ces éléments comme potentiels vecteurs explicatifs de degrés d'implication voire de variété de discours des trois territoires autour de politiques métropolitaines et touristique relatives au *smart tourism* et à la durabilité.

Afin de procéder à cette analyse de discours, nous avons sélectionné un corpus de documents officiels et bâti notre recherche sur une grille d'analyse opératoire fondée sur les mots clés issus d'une étude sur 378 articles scientifiques (Christofle et al., 2023). La méthodologie utilisée, quantitative, procède via les logiciels R et IRAMUTEQ.

¹ INSEE, Dossier complet – Métropole de Nice

<https://www.insee.fr/fr/statistiques/2011101?geo=EPCI-200030195>

² <https://www.meet-in-nicecotedazur.com/destination-cote-dazur/choisir-nice-cote-dazur/les-chiffres-cles/>

³ <https://www.nicecotedazur.org/projets/smart-city-innovation-center/> -site web métropole de Nice

⁴ Loi de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles

⁵ INSEE, Dossier complet – Métropole d'Aix-Marseille

<https://www.insee.fr/fr/statistiques/2011101?geo=EPCI-200054807>

Section 3 - L'analyse textuelle pour l'identification des concepts de « ville touristique durable » et de *smart tourism city* dans le discours des métropoles

1- Justification du choix du corpus

Les Etablissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI) étudiés produisent des discours et les diffusent via des plaquettes d'information éditées au format papier, des fichiers PDF en téléchargement gratuit sur les sites web institutionnels, des communiqués de presse (de quelques lignes à quelques pages de synthèse) en ligne, des sites web institutionnel entièrement dédiés à diverses thématiques... De manière similaire, les Organismes de Gestion de Destinations (OGD), offices de tourisme communal ou métropolitain, proposent des bilans d'activités.

Un premier point de sélection est acté dans notre recherche : il a été décidé de ne pas inclure de communiqués de presse dans notre corpus devant l'intérêt fort limité de ce type de documents de taille réduite et faibles en informations clairement caractérisées autour des actions menées. En effet, le risque était grand d'avoir *in fine* une information pauvre, essentiellement fondée sur des occurrences, le nombre de fois où, par exemple, le terme « durable » apparaissait, sans analyse approfondie possible d'éléments discursifs nettement reliés au sujet.

Nous avons donc centré notre corpus sur des documents substantiels en informations, diffusés en ligne, et officiels : charte de création et rapports d'activités des Métropoles, bilan d'activités des OGD.

Conscientes parallèlement que les métropoles sont associées à d'autres échelons, nous avons également sélectionné des documents d'échelle régionale, en lien direct avec notre recherche : schéma de développement du tourisme et données touristiques PACA, rapport CESER⁶.

Au total, 12 documents PDF et 595 pages ont été analysés (figure 1).

Figure 1 – Corpus analysé

Métropole Aix-Marseille Provence
Marseille destination durable et attractive (PDF – 52 pages)
Chiffres-clés du tourisme Marseille (PDF -140 pages)
Marseille ville connectée (PDF – 21 pages)
Dimension projet d'administration (PDF – 93 pages)
Métropole Nice Côte d'Azur
Office métropolitain Nice Côte d'Azur - Rapport d'activité 2022 (PDF – 25 pages)
Rapport d'activité et de développement durable (PDF – 60 pages)

⁶ Conseil Economique, Social et Environnemental Régional

Charte métropole Nice (PDF – 12 pages)
Métropole Toulon-Provence-Méditerranée
Projet métropolitain – feuille de route stratégique – (PDF – 33 pages)
Rapport d'activité TPM (PDF – 57 pages)
Charte gouvernance métropole Toulon (PDF – 8 pages)
Région PACA
Schéma régional de développement du tourisme et des loisirs 2023 – 2028 (PDF – 66 pages)
Conseil Economique, Social et Environnemental Régional (CESER) - La gouvernance de la gestion touristique : un enjeu majeur pour les acteurs du tourisme et le développement durable des territoires (PDF – 28 pages)

Source : C. Fournier, S. Christofle, 2024.

2- *Smart tourism city*, ville touristique durable : les mots pour le dire

Notre recherche a pour objectif d'analyser les discours des métropoles en matière de *smart tourism destination/city* et de ville touristique durable. Nous ne pouvons pas fonder nos travaux sur la seule investigation de ces terminologies dans les documents officiels sélectionnés. En effet, l'expression *smart city* retenue par la ville de Nice, par exemple, peut être remplacée par celle de « ville intelligente » ou autre vocable dans d'autres documents ou par d'autres entités ; Marseille utilise effectivement plus facilement la terminologie « ville connectée ». De manière identique, l'expression « ville touristique durable » n'est pas systématiquement utilisée, les productions peuvent associer les termes tourisme et environnement. Bref, les champs lexicaux sont vastes pour évoquer les thématiques de notre recherche. Il convient donc de cadrer notre travail via une grille d'analyse opératoire. Cette dernière a pour objectif de repérer dans les discours si sont mis en avant les vocables associés à notre objet d'étude. Pour cela, nous avons choisi de retenir la proposition de Christofle et al. (2023), centrée sur les destinations touristiques intelligentes. Cette grille (cf. Figure 2), fondée sur l'analyse de 378 articles scientifiques en lien avec la thématique de la *smart tourism destination*, retient une série de mots clés pour les trois champs déterminés : technologique, management, marketing incluant la problématique de la durabilité écologique, économique et sociétale.

Figure 2 - Grille d'analyse opératoire des Destinations Touristiques Intelligentes

A. Technologie des destinations touristiques intelligentes

Mots-clés : transformation/s, innovations, qualité de service, interconnexion, utilisation de données massives (big data), intelligence artificielle-IA, réalité virtuelle, systèmes complexes, changement sociétal, eco design, bio mimétisme et bio technologie.

B. Gestion intelligente des destinations touristiques

Mots clés : modèles de gestion des destinations, compétitivité, prise de décision, transmissions et circulation de connaissances, interrelations et interactions entre parties prenantes (acteurs privés, publics, touristes, habitants, gouvernance), développement durable/durabilité, biodiversité, cocréation, qualité de vie des résidents.

C. Marketing des destinations touristiques intelligentes

Mots clés : stratégie et politique de marketing territorial touristique, offres personnalisées, échanges de données, dialogue avec les acteurs, cocréation de valeur, sites web, réseaux sociaux, expérience améliorée, agents conversationnels, leadership régénératif dans l'optique de sensibiliser à l'engagement des personnes

Source : Christofle et al., 2023.

Concernant plus particulièrement la ville touristique durable, il s'avère nécessaire de dépasser les mots clés repérés dans la littérature sur les destinations touristiques intelligentes. Cependant, peu d'études en France nous aident directement sur les termes à utiliser pour définir, repérer les vecteurs clés de la ville touristique durable à l'intérieur des discours territoriaux et politiques. Nous avons donc choisi de retenir les termes proposés par Marchi et al. (2023)⁷ soit des vocables autour de quatre grandes thématiques : durabilité environnementale (sites naturels, zones protégées, excursions, gestion des déchets, impact environnemental, protection environnementale...), durabilité socio-économique (tourisme accessible, sécurité, soutien aux entrepreneurs locaux, guides touristiques locaux, communauté locale, alimentation locale, *slow food*...), durabilité culturelle (patrimoine, valorisation culturelle, visites et comportements...) et durabilité générale (gestion des flux...). Pour assurer la démarche, nous avons également retenu les termes et expressions françaises liés au concept de « tourisme durable » : éco-tourisme, tourisme vert, tourisme respectueux de l'environnement... Enfin, nous avons également pris en compte la terminologie liée, entre autres, au transport dans la ville durable (Romagnoli, & Vecchio, 2015).

3- Choix de la méthodologie - Analyse de discours, analyse textuelle via R

L'analyse de discours est une méthode utilisée dans les sciences sociales. Beauguitte et al. notent ainsi que, « lorsque le discours analysé n'est pas directement produit par des géographes, les travaux existants concernent

⁷ Avec traduction des termes anglais par les auteures

principalement les discours des acteurs concernés par des procédures d'aménagement [...] ou les représentations [...] » (Beauguitte et al., 2013). La statistique textuelle est devenue un outil classique d'étude de résultats de données d'enquêtes, notamment d'entretiens. A ce propos, nous pouvons citer Robert et al. (2016) dont l'approche croise différents discours, celui des gouvernances territoriales, au travers des documents réglementaires d'urbanisme (Projets d'aménagement et de développement durable- PADD), des Schémas de cohérence territoriale-SCOT et des Plans locaux d'urbanisme- PLU et, d'autre part, des enquêtes auprès d'habitants via le logiciel Iramuteq. En Tourisme, des discours sur l'imaginaire touristique et sur l'expérience touristique sont également étudiés (Yanoshevsky, 2021). Plus particulièrement, des discours sur la ville touristique durable anglo-saxonne ont fait l'objet d'analyse textuelle (Marchi et al., 2023).

La démarche quantitative de l'analyse de discours se révèle ainsi une approche utilisée par des chercheurs de sciences sociales, dans des travaux ayant trait au tourisme, à la ville et à la durabilité. Dans le cadre de notre recherche, les logiciels Iramuteq et R vont servir à produire des nuages de mots, des analyses de similitudes et des analyses factorielles de correspondances pour faire apparaître les vocables relatifs à la *smart tourism city* et à la ville touristique durable. Les nuages de mots permettront de voir le poids de chaque terme, les analyses de similitudes mettront en évidence les associations entre les mots proposés à partir du tableau d'apparitions de ces mots dans un même groupement. Enfin l'analyse factorielle de correspondances mettra en avant la structuration des discours autour de ces deux thématiques.

Section 4 - Résultats : une lente construction de la métropole touristique durable et de la *smart tourism city* ?

Le contenu de chaque document a été analysé séparément. Nous avons débuté notre analyse par les documents stratégiques généraux ou thématiques hors Tourisme à l'échelle des métropoles et poursuivi avec des sources plus spécifiquement fondées sur le Tourisme (bilans d'activités touristiques, chiffres clés...) aux échelles régionale et métropolitaine.

Concernant la première étude, un point intéressant est apparu très vite. Sauf exception logique au vu du poids du tourisme dans l'économie locale (NCA), ces textes portent peu ou pas mention de tourisme, de destination/ville touristique intelligente ou bien de ville touristique durable. A cet effet, l'analyse textuelle effectuée sur les chartes des métropoles révèle des résultats inégaux. Aucune mention au tourisme n'apparaît dans la charte de la métropole de Toulon Provence Méditerranée. Au contraire, dans celle de Nice Côte d'Azur, « tourisme » se révèle le 14^{ème} terme le plus employé du document, lié à la compétence « promotion du tourisme » relevant de la Métropole et un office métropolitain du tourisme. Dans sa charte, la Métropole Aix-Marseille Provence déclare classiquement « définir un schéma d'organisation du tourisme » et envisage la « promotion du tourisme, dont la

création d'offices de tourisme ». Dans toutes, la durabilité apparaît de nouveau comme un objectif global sans liaison ou traitement spécifique à l'activité touristique. Dans ces chartes comme dans les autres documents étudiés (rapports...), différents termes peuvent être néanmoins employés en relation directe avec notre contexte théorique (cf. figure 2 - grille opératoire « destination touristique intelligente ») mais n'apparaissent pas structurants du fait de leur portée trop générale quant utilisés seuls (« innovation » ; « transformation » par exemple) et surtout de leur très faible occurrence globale (1 à 3). Ce taux d'occurrence déficient les exclut de fait de l'analyse quantitative menée via les logiciels d'analyse textuelle.

Afin de mieux expliciter le contexte sémantique du tourisme dans les textes étudiés, nous allons examiner plus en détails un document symptomatique des procédés généralement usités. Ainsi, dans le rapport « Marseille ville connectée » (fichier créé en 2018), le terme « tourisme » (en tant que tel ou via l'adjectif « touristique ») apparaît seulement quatre fois. En sus d'une fréquence extrêmement limitée, le terme « tourisme » est déconnecté de la « smart city », notion pourtant portée douze fois dans le texte. Le tourisme n'apparaît donc pas comme partie prenante active de la transition numérique et technologique globale du lieu, mais écarté de ce phénomène dans le discours. Citons à ce propos : « Marseille est ainsi devenue un territoire clé du numérique qui constitue désormais un véritable levier du développement économique local au même titre que le tourisme... » (Ville de Marseille, p. 2). Dans ce même rapport, une allusion au *smart tourism* apparaît, toujours dissocié de l'innovation touristique globale avec la citation, entre autres objets connectés de management et de marketing, du « City Pass porté par l'Office du Tourisme (carte sans contact proposant des prestations touristiques et culturelles), la Carte Pass Musées... » (p. 3). *In fine*, Marseille, telle que présentée par la gouvernance publique via le rapport étudié, se vivrait comme une *smart city* via l'entrée technologique et numérique, ville « connectée », voire durable. Cependant, malgré la croissance de l'activité touristique et ses différents impacts économiques, sociaux, environnementaux (croisières etc.) dans ce lieu, la notion de *smart tourism city/destination*, ou de ville touristique durable n'est pas pensée ni intégrée à la réflexion sur l'évolution du territoire, dans les transitions technologique/numérique et écologique/de durabilité.

De façon globale, à l'échelle des trois métropoles, la gouvernance territoriale semble suivre un processus réflexif de type traditionnel, par « silos » (cloisonnement des différentes fonctions de la métropole) et non de la manière holistique caractéristique de la *smart city* (Vanin et al., 2019). Dans les documents synthétiques ou thématiques (connectivité...) liés à la gouvernance territoriale générale, le tourisme se retrouve soit occulté (TPM) soit contraint dans une sphère sectorielle disjointe du discours de croissance global (AMP, NCA).

Avant de procéder à la restitution de synthèse par grand type de document touristique métropolitain, nous nous sommes intéressées aux différents échelons qui produisent des documents stratégiques susceptibles d'influencer, d'inspirer les métropoles étudiées dans leurs discours sur la ville touristique intelligente et durable.

Après le panorama de sources sur la thématique du Tourisme, d'échelle régionale, dans lesquelles nous avons décelé des germes de discours, direct ou indirect, en relation avec les différents types de durabilité et de destination touristique intelligente, nous allons effectuer une restitution de synthèse par grand type de document analysé à l'échelle des Métropoles.

Les rapports d'activité des trois entités étudiées offrent des panoramas d'actions menées par compétences. Le tourisme y est systématiquement présent, traité de manière plus ou moins étendue en fonction de l'action publique menée. Pour la métropole Nice Côte d'Azur (NCA), le chapitre consacré : « l'office de tourisme métropolitain » met l'accent sur cette compétence au sein de la métropole et d'un OGD spécifique. Parmi les objectifs affichés de cet organisme, notons : « préparer la transition écoresponsable ». La présentation ne va pas au-delà de cette phrase, sans plan d'actions caractérisé ou budgété dans le texte. De façon concomitante, dans ce même rapport d'activité, la partie consacrée à l'innovation et à la ville intelligente ne fait pas mention d'une *smart tourism city*, la plupart des actions en la matière visant essentiellement les citoyens et non reliées au tourisme. Nous retrouvons ici la déconnexion traditionnelle entre la vision (limitée) qu'ont les décideurs de la *smart city* et le tourisme, considéré trop souvent comme « extérieur » au fonctionnement métropolitain, alors que cette activité polymorphe, insérée dans un continuum de plus en plus poreux entre touristes et habitants, est, depuis longtemps maintenant reconnue « comme un élément et un vecteur de l'urbanité contemporaine » (Lussault & Stock, 2007).

L'analyse du rapport d'activité de la métropole d'Aix-Marseille Provence rapporte une vision similaire tout au long de ses 70 pages. Le tourisme apparaît dans les temps forts de l'année écoulée ainsi que dans le chapitre « Economie et emploi » comme « activité stratégique ». Malgré ce, pas de mention particulière à un tourisme durable ni à une *smart tourism city/destination* en germe ou en construction.

Le rapport d'activités de Toulon-Provence-Méditerranée positionne le tourisme dans le chapitre « Economie et attractivité territoriale ». Y est évoquée l'activité touristique, avec « la promotion d'un tourisme innovant et respectueux de l'environnement » (p. 25) sans donner de détail. Néanmoins, l'association des termes « tourisme innovant et respectueux de l'environnement » nous interpelle quant à son lien potentiel avec la notion de *smart tourism city/destination* contemporaine liant innovations et transition technologique/numérique avec transition écologique-de durabilité... Le manque d'information bride l'analyse.

Poursuivant notre recherche au travers des rapports sur « Les chiffres-clés du tourisme », une question se pose : au-delà des fréquentations touristiques, peut-on déceler des actions, une prise en compte clairement déterminée en matière de tourisme durable et/ou de *smart tourism* ?

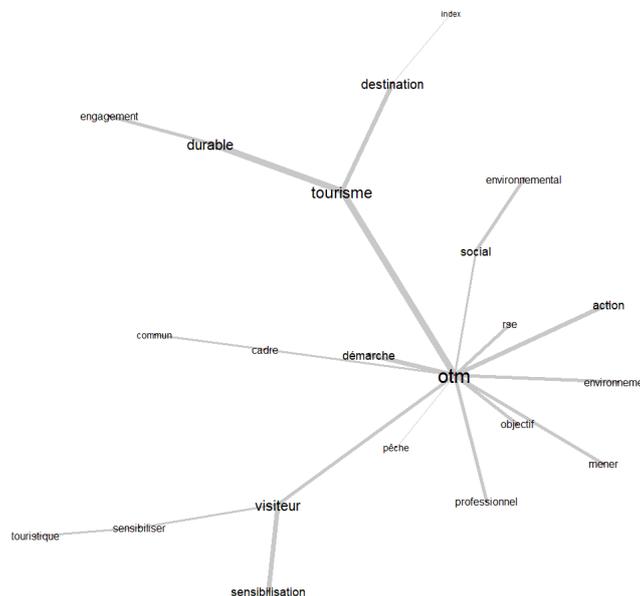
Pour Toulon-Provence-Méditerranée, il n'est pas possible de déterminer un nuage de mot ni une analyse de similitudes intéressants. Le rapport offre des données liées au tourisme (fréquentation, offre...) mais ne positionne pas de bilan des actions réalisées en faveur de la durabilité de l'activité touristique et n'emploie pas des

termes répertoriés comme ayant un lien avec l'évolution des pratiques technologiques, managériales, de marketing... en rapport avec une *smart tourism city/destination*. Cette absence vaut discours.

A Nice Côte d'Azur (NCA), sur 25 pages de texte, une page est spécifiquement consacrée au sujet de la durabilité, titrée « vers un tourisme durable ». Procédant à l'établissement du nuage de mots et de l'analyse de similitudes, nous remarquons que l'OTM (office de tourisme métropolitain) est au cœur du discours et des actions. Est noté un point à nos yeux majeur, même s'il tient peu de place dans le discours (trois occurrences), l'importance du GDS Index (Global Destination Sustainability Index) dans la politique d'actions. Ce classement correspond au « principal programme d'analyse comparative des destinations sur leur stratégie durable avec plus de 60 destinations participantes à travers le monde. Ce baromètre des destinations agrège les données sociales et environnementales du territoire, des offices du tourisme et des socio-professionnels. Le premier résultat a permis d'identifier les marges de progression pour l'avenir ». Cette implication de NCA dans le GDS Index tendrait à prouver que la métropole niçoise prend la thématique à bras le corps. Par ailleurs, nous relevons parallèlement l'importance de la sensibilisation des publics de bord de mer (pêche) ou dans l'arrière-pays (randonneurs sensibilisés dans le parc du Mercantour).

Figure 5 – Nuage de mots et analyse de similitudes de la partie consacrée au tourisme durable dans le rapport chiffre-clés du tourisme de la métropole Nice-Côte d'Azur





Source : C. Fournier, S. Christofle, 2024.

Les références terminologiques à une *smart tourism city/destination*, en direct ou via les termes répertoriés dans notre grille de références, sont en revanche quasi-absentes du document produit par NCA.

La métropole Aix-Marseille Provence propose un document de bonne taille (140 pages) sur les chiffres-clés du tourisme et en consacre une partie au développement durable. La ville de Marseille apparaît centrale dans le discours. Nous constatons également une plus grande richesse de discours d'AMP par rapport à NCA. Ici, peu de place à la sensibilisation des publics, plutôt une importance donnée aux labellisations et certifications avec la mention de « Clef verte », des normes ISO, par exemple. De plus, apparaît le choix de développer des cibles touristiques en croissance comme le tourisme de réunions et de congrès et de faciliter les relations avec des acteurs clés du secteur comme les hôteliers. Un point nodal de la gouvernance idéale holistique issue de la littérature des *smart tourism destinations* contemporaines apparaît de manière intéressante dans le nuage de points : le terme « ensemble » associé à « partenaire ».

Figure 6 – Nuage de mots et analyse de similitudes de la partie consacrée au tourisme durable dans le rapport chiffre-clés du tourisme de la métropole Aix-Marseille

Si Marseille souhaite apparaître comme destination durable ou qui tend l'être, en revanche, comme observé plus haut, la question de la *smart tourism city*, de la ville intelligente, n'est néanmoins pas clairement convoquée dans le discours.

Section 5 - Limites et Conclusion

Notre recherche possède différentes limites, liées particulièrement au choix des métropoles (trois seulement), au corpus (charte et rapports d'activité touristiques, schémas...), et de la méthodologie quantitative. En effet, cette dernière restreint la finesse de l'analyse par rapport à une étude qualitative et tend à invisibiliser les terminologies à faible occurrence. *In fine*, l'ensemble des remarques que nous avons pu formuler dévoile une absence ou *a minima* des lacunes fondamentales de prise en compte de points nodaux de l'évolution contemporaine des villes touristiques de niveau international, la démarche destination intelligente connectée et durable, par les métropoles de PACA. Si, selon les entités étudiées, la notion de durabilité appliquée au tourisme peut apparaître, plus ou moins fortement ou très timidement, les discours véhiculés par des documents officiels (charte, rapports d'activité...) ne font pas (ou très difficilement) le lien entre d'une part développement territorial, innovation, transitions technologiques, sociétales et environnementales des lieux et, d'autre part, le Tourisme. Cet état de fait dichotomique peut paraître étonnant alors que cette activité est une fonction métropolitaine de premier plan (en termes de flux, impacts économiques, sociaux, environnementaux...) dans chacun des territoires étudiés. Notre recherche semble ainsi mettre en valeur un processus réflexif de type « traditionnel » : le développement territorial par « silo », qui n'envisage pas le tourisme comme vecteur actif d'une croissance agile, fondée sur la mise en place d'un système adaptatif holistique de métropole touristique durable, de destination intelligente. Ce modèle systémique, piloté par la gouvernance politique, pourrait s'appuyer sur un partenariat entre les principales parties prenantes (OGD, professionnels et socio-professionnels, touristes et habitants) et déboucherait sur ce que pourrait être une *smart tourism city* méditerranéenne. Pour pallier les limites de ce travail, il serait intéressant d'ouvrir plus largement le panel des métropoles étudiées, d'effectuer des comparatifs dans des aires culturelles plus variées, voire d'effectuer parallèlement à cette étude quantitative d'analyse textuelle, une analyse peut-être plus qualitative en procédant par exemple, à des enquêtes auprès des OGD et des parties prenantes (professionnels, socio-professionnels...).

Références bibliographiques

Beauguitte, L., Pierrick, Y., Richard, G. (2013). Analyse géographique d'un discours politique : l'exemple des brochures. L'Union Européenne dans le monde (2000-2007). *Belgeo : Revue Belge de Géographie*, 4, 1-17.

Botti L., Clergeau C., Peypoch N. (2019), La destination touristique in Clergeau C. et Peypoch N. *La recherche en management du tourisme*. Vuibert, 67-86.

Boyer, M. (1999). *Histoire de l'invention du tourisme (XVI-XIXe siècles) : Origine et développement du tourisme dans le Sud-est de la France*. FeniXX.

Buhalis, D., & Amaranggana, A. (2013). Smart tourism destinations. In *Information and communication technologies in tourism 2014: Proceedings of the international conference in Dublin, Ireland, January 21-24, 2014* (553-564). Springer International Publishing.

Romagnoli, E., Vecchio, C. (2015). Les termes de la ville durable, *Cahiers Ramau*, <https://cahiers-ramau.edinum.org/340>

Christofle S. Regalado-Pezua O., Massiera B. Debos F. & Huron D. (2023) « Smart tourism destinations: bibliometric analysis, network visualization and qualitative research » Travel and Tourism Research Association (TTRA) European Conference, Dijon, France, 24-26 avril

Christofle S. & Fournier C. (2020). Marques territoriales et communication sur Instagram, enjeu contemporain de grandes destinations touristiques françaises : analyse comparée Côte d'azur France et Provence Enjoy the unexpected, in Salvador M. et Spindler J. (dir.) *Marques et labels touristiques, leurs contributions au développement des collectivités territoriales*, L'Harmattan.

Christofle S. & Fournier C. (2019). Toulon Provence Méditerranée, une évolution touristique porteuse de métropolisation ? in Van Huffel C. et Donier V. (dir.) *Tourisme et métropoles : compétences et enjeux - le cas de la région Sud PACA*, L'Harmattan

Fabry, N., & Zeghni, S. (2022, Novembre). Résilience d'une destination touristique à l'ère postcovid: le cas de Val d'Europe Agglomération (VEA). In *11e colloque AsTRES. L'agilité touristique en période de crises : répliation, accélérations, réinventions...?*

Fabry, N., & Zeghni, S. (2023, Avril). La résilience des infrastructures urbaines dans la smart city. In Colloque *Territoires et sécurité*.

Gay, J.C. (2017). La Côte d'Azur, jalon majeur de l'histoire du tourisme. In Coëffé V., *Le tourisme, de nouvelles manières d'habiter le monde*, Ellipses, 978-2-340-02126-6. halshs-03585168

Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., & Koo, C. (2015). Smart tourism: foundations and developments. *Electronic markets*, 25(3), 179–188.

INSEE, dossier complet Métropole Aix-Marseille,
<https://www.insee.fr/fr/statistiques/2011101?geo=EPCI-200054807>
INSEE, dossier complet Métropole Nice Côte d'Azur,
<https://www.insee.fr/fr/statistiques/2011101?geo=EPCI-200030195>
INSEE, dossier complet Métropole Toulon,
<https://www.insee.fr/fr/statistiques/2011101?geo=EPCI-248300543>

Ivars-Baidal, J. A., Celdrán-Bernabeu, M. A., Mazón, J. N., & Perles-Ivars, Á. F. (2019). Smart destinations and the evolution of ICTs: a new scenario for destination management? *Current Issues in Tourism*, 22(13), 1581-1600.

Jovicic, D. Z. (2019). From the traditional understanding of tourism destination to the smart tourism destination. *Current Issues in Tourism*, 22(3), 276-282.

Lussault, M., & Stock, M. (2007). Tourisme et urbanité. *Mondes urbains du tourisme*, 241-245.

Mehraliyev, F., Choi, Y., & Köseoglu, M. A. (2019). Progress on smart tourism research. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 10(4), 522-538.
<https://ia-data-analytics.fr/logiciel-data-mining/text-mining/definition/>

Marchi, V., Marasco, A., & Apicerni, V. (2023). Sustainability communication of tourism cities: A text mining approach. *Cities*, 143, 104590.

Niñerola, A., Sánchez-Rebull, M. V., & Hernández-Lara, A. B. (2019). Tourism research on sustainability: A bibliometric analysis. *Sustainability*, 11(5), 1–17.

Nyns, S., Crespin-Noël, E., & Schmitz, S. (2021). La notion de destination touristique urbaine à travers les pratiques des touristes à Liège. *Bulletin de la Société Géographique de Liège*, 76.

Pasquinelli, C., & Trunfio, M. (2023). *Sustainability-oriented Innovation in Smart Tourism: Challenges and Pitfalls of Technology Deployment for Sustainable Destinations*. Springer Nature.

Robert, S., Cicille, P., Schleyer-Lindenmann, A. (2016). Appréhender les modes d'habiter le littoral par les représentations sociales du paysage. In Robert S., Melin, H., *Habiter le littoral. Enjeux contemporains*, Presses Universitaires de Provence, Presses Universitaires d'Aix-Marseille, 79-93.

Région PACA (2022). Schéma régional de développement du tourisme et des loisirs 2023 – 2028 https://www.maregionsud.fr/fileadmin/user_upload/1-FICHIERS/2-DOCUMENTS/Tourisme/VDef_SRDTL_2023-2028V3.pdf

Shafiee, S., Ghatari, A. R., Hasanzadeh, A., & Jahanyan, S. (2019). Developing a model for sustainable smart tourism destinations: A systematic review. *Tourism Management Perspectives*, 31, 287-300.

Shafiee, S., Rajabzadeh Ghatari, A., Hasanzadeh, A., & Jahanyan, S. (2021). Smart tourism destinations: a systematic review. *Tourism Review*, 76(3), 505-528.

Vanin, L., Maignant, G., Staccini, P., Magail, J., Cyrulnik, B., Leiduan, A., & Richard, P. (2019). *Smart City: une autre lecture de la ville- Philosophie et éthique de la Smart City*. Editions Ovadia..

Yanoshevsky, G. (2021). Introduction : les discours du tourisme, un objet privilégié pour l'analyse du discours. *Argumentation et Analyse du Discours* [En ligne], 27 | 2021, mis en ligne le 14 octobre 2021, consulté le 12 avril 2024. <https://journals.openedition.org/aad/5425>

Documents analysés

Métropole Aix-Marseille Provence. (2024). *Marseille destination durable et attractive*, 52 p.

https://www.marseille.fr/sites/default/files/contenu/economie/PDF/marseille_destination_durable_v2-15022024.pdf

Métropole Aix-Marseille Provence. (2022). *Chiffres-clés du tourisme Marseille 2021*, 140 p.

<https://www.marseille-tourisme.com/app/uploads/marseille-tourisme/2022/06/chiffres-cles-2021.pdf>

Métropole Aix-Marseille Provence. (2018). *Marseille ville connectée*, 21 p.

<https://www.marseille.fr/epresse/documents/thesaurus/documents/36667/DP-MarseilleConnectee.pdf>

Métropole Aix-Marseille Provence. (2022). *Rapport d'activité 2020*, 35 p.

https://ampmetropole.fr/wp-content/uploads/2023/02/2021_09_RA-Me%CC%81tropole-2020_21-12-2.pdf

Office métropolitain Nice Côte d'Azur. (2023). *Rapport d'activité 2022*, 25 p.

https://www.explorenicecotedazur.com/content/uploads/2023/07/SYNTHESE_BILAN_2022-1.pdf

Métropole Nice Côte d'Azur. (2021), *Rapport d'activité et de développement durable*, 60 p.

<https://www.nicecotedazur.org/wp-content/uploads/2021/12/RA-et-RDD-MNCA-2020.pdf>

Métropole Nice Côte d'Azur. (2012). *Charte métropole Nice*, 12 p.

https://www.nicecotedazur.org/wp-content/uploads/2022/10/charte_metropole_NCA.pdf

Métropole Toulon-Provence-Méditerranée. (2020) *Rapport de développement durable*, 35 p.

https://metropoletpm.fr/sites/new.tpm-agglo.fr/files/rapport_developpement_durable_2020.pdf

Métropole Toulon-Provence-Méditerranée. (2023). *Rapport d'activité TPM*, 57 p.

https://metropoletpm.fr/sites/new.tpm-agglo.fr/files/planches_rapport_activites_tpm_2022.pdf

Métropole Toulon-Provence-Méditerranée, (2020). *Charte gouvernance métropole Toulon*, 8 p.

https://metropoletpm.fr/sites/new.tpm-agglo.fr/files/charte_de_gouvernance_rpi_vf.pdf

Région PACA. (2022). *Schéma régional de développement du tourisme et des loisirs 2023 – 2028*, 66 p.

https://www.maregionsud.fr/fileadmin/user_upload/1-FICHIERS/2-DOCUMENTS/Tourisme/VDef_SRDTL_2023-2028V3.pdf

Conseil Economique, Social et Environnemental Régional (CESER). (2020). *La gouvernance de la gestion touristique : un enjeu majeur pour les acteurs du tourisme et le développement durable des territoires*, 28 p.

https://ceser.maregionsud.fr/fileadmin/user_upload/Annuaire/Avis_et_Documents/ECONOMIE/2020.07.10_La_gouvernance_de_la_gestion_touristique.pdf